

Financiadora de Estudos e Projetos – **Finep**

Instrumento Contratual Código Nº:

20.23.0404.00

**CONTRATO ENTRE A FINANCIADORA DE ESTUDOS E
PROJETOS - FINEP E COMPLEMENTO CONSULTORIA
E TECNOLOGIA LTDA**

Financiadora de Estudos e Projetos - Finep, empresa pública federal, vinculada ao Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, com sede em Brasília/DF, e serviços nesta cidade, à Praia do Flamengo, 200, 1º andar, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no C.N.P.J. sob o n.º 33.749.086/0001-09, doravante denominada **Finep** e **COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA**, com sede em Porto Alegre, AVENIDA IPI-RANGA, 6681, PRÉDIO 96ª, SALA 204, BAIRRO PARTENON, CEP 90.619-900, inscrita no C.N.P.J. sob o n.º 13.617.051/0001-09, doravante denominada **Contratada**, por seus representantes legais, ao final identificados, firmam o presente Contrato nos termos da legislação vigente – Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e, subsidiariamente, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, com base na homologação registrada no processo FP-ADM-2023/00735, relativa ao **PREGÃO ELETRÔNICO n.º 07/2023** e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. Prestação de serviços de LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO e TREINAMENTO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

CLÁUSULA SEGUNDA: ESPECIFICAÇÕES

2.1. O objeto deste instrumento obedecerá rigorosamente às Especificações da **Finep** constantes do Termo de Referência do Edital nº **07/2023** e da Proposta de Preços de 01 de agosto de 2023 da **Contratada**, no que não colidir com o presente instrumento, constituindo estes, anexos a este Contrato.

2.1.1. O objeto será executado no regime de empreitada por preço unitário.

2.1.2. Qualquer alteração que se demonstre necessária durante a execução deste Contrato deverá ser previamente aprovada pela **Finep**, por escrito.

CLÁUSULA TERCEIRA: VALOR

- 3.1. O valor total deste contrato é de até R\$ 573.060,00 (quinhentos e setenta e três mil e sessenta reais) conforme tabela abaixo:

SUBITEM S1 - Serviço de implantação da solução		
Forma remuneração	Métrica	Valor Total (R\$)
Custo fixo para parametrização e eventual customização da ferramenta	custo fixo para implantação	R\$120.000,00
TOTAL DO SUBITEM [A]		R\$120.000,00

SUBITEM S2 - Treinamento inicial dos usuários					
Forma remuneração	Detalhamento	Valor Unitário (R\$)	Métrica	Qtde.	Valor Total (R\$)
Custo fixo para o escopo e quantidade de usuários / turmas definidas	Administração da solução		hora	40	R\$ 12.800,00
	Operação da solução		hora	24	R\$ 7.680,00
	Uso básico		hora	2	R\$ 580,00
TOTAL DO SUBITEM [B]					R\$ 21.060,00

SUBITEM S3 - Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão				
Forma remuneração	Valor Unitário (R\$)	Métrica	Qtde.	Valor Total (R\$)
Custo fixo mensal		operador	120	R\$ 14.400,00
TOTAL MENSAL DO SUBITEM [C]				R\$ 14.400,00
TOTAL DO SUBITEM (C X 30) [D]				R\$ 432.000,00

TOTAL GLOBAL [A + B + D]	R\$ 573.060,00
--------------------------	----------------

- 3.2. Estão incluídos no preço acima o lucro e todos os custos necessários que venham incidir à perfeita execução do objeto deste Contrato, inclusive despesas com fretes, transportes, embalagens, taxas, impostos diretos e indiretos, obrigações tributárias, inclusive o ISS, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e financeiras de qualquer natureza, e quaisquer seguros incidentes ou que venham a incidir à prestação dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: PRAZO

- 4.1. O prazo de vigência do Contrato será de 30 (trinta) meses a contar da data de sua assinatura, prorrogáveis até o limite de 5 (cinco) anos.

- 4.2. Até 120 (cento e vinte) dias antes do término de cada período de vigência contratual, cabe à **Contratada** comunicar ao Fiscal do Contrato, por escrito, o seu propósito de não prorrogar a vigência por um novo período.
- 4.3. Caso a **Contratada** se recuse a celebrar aditivo contratual de prorrogação, tendo antes manifestado sua intenção de prorrogar o Contrato ou deixado de manifestar seu propósito de não prorrogar, nos termos da Cláusula acima, ficará sujeito às penalidades previstas na Cláusula de PENALIDADES deste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA: GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 5.1. Será apresentada garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, equivalente ao montante de R\$ 28.653,00 (vinte e oito mil, seiscentos e cinquenta e três reais).
- 5.2. A garantia terá validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, sendo-lhe devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, devendo ser renovada a cada prorrogação, em uma das seguintes modalidades:
 - a) Caução em dinheiro, que deverá ser depositada no Banco Santander-033, agência 1123 - conta corrente nº 13069873-8, CNPJ nº 33.749.086/0001-09;
 - b) Seguro-garantia;
 - c) Fiança bancária.
- 5.3. A garantia deverá ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da **Finep**, contados da data de assinatura deste Instrumento Contratual.
 - 5.3.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
 - 5.3.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à **Contratada**, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do contrato para constituição de garantia.
- 5.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
 - b) prejuízos diretos causados à **Finep** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela **Finep** à **Contratada**; e
 - d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **Contratada**, quando couber.
- 5.5. O depósito de garantia da execução contratual deverá obedecer ao seguinte:

- a) A garantia apresentada na modalidade seguro-garantia deverá ter prazo de validade que abranja todo prazo de execução do Contrato mais os 90 (noventa) dias subsequentes e deverá ser acompanhada por documentos que atestem o poder de representação do signatário da apólice;
 - a.1) A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 5.4, observada a legislação que rege a matéria;
 - b) Se a garantia ofertada for a fiança bancária, deverá o banco fiador renunciar expressamente ao benefício de ordem e se obrigar em solidariedade, nos termos dos artigos 827 e 838 do Código Civil em vigor. A carta de fiança deverá ser acompanhada por documento que ateste o poder de representação de seu signatário.
- 5.6. Se o valor da garantia vier a ser utilizado, total ou parcialmente, no pagamento de qualquer obrigação vinculada a este ajuste, incluída a indenização a terceiros, a **Contratada** deverá proceder à respectiva reposição, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação da **Finep**.
- 5.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- 5.8. Será considerada extinta a garantia:
- 5.8.1. Com o término da vigência da apólice, devolução da carta fiança ou devolução da caução depositada;
 - 5.8.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.
- 5.9. Na restituição de garantia realizada em dinheiro, seu valor ou saldo será corrigido com base no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA. Em caso de descontinuidade do índice será adotado o que vier a substituir ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, definido em comum acordo entre as partes..

CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 6.1. São obrigações da **Contratada**, além de todas as condições previstas também no Termo de Referência, no Edital da Licitação e leis vigentes, respeitando-se a especificidade do serviço ora contratado:
- a) obter todas as licenças e autorizações necessárias à execução dos serviços contratados, pagando os emolumentos prescritos por lei, quando for o caso;
 - b) designar encarregado responsável para representá-la na execução do Contrato, que deverá ser o elemento de contato entre a **Contratada** e a **Finep**;
 - b.1) cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com o fiscal do contrato designado pela **Finep**, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados;
 - c) utilizar pessoal selecionado e de comprovada competência técnica e bom comportamento, que deverá obedecer às normas internas da **Finep**, mormente ao que se refere às normas de ética, segurança e saúde;

- d) afastar ou substituir, a seu critério ou por recomendação da **Finep**, qualquer empregado que, comprovadamente, causar embaraço à boa execução deste Contrato, por ineficiência, má conduta em relação aos dirigentes, empregados da Finep ou terceiros;
- e) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à **Finep**, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- f) arcar com as despesas decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, tais como seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale refeição, vale transporte, uniformes, crachás e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público ou em Convenção Coletiva resultantes da execução do Contrato;
- g) prestar imediatamente quaisquer esclarecimentos solicitados pela **Finep**, respeitados os casos de complexidade para os quais se fixarão prazos específicos;
- h) manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para celebração do presente instrumento, inclusive a ausência dos impedimentos previstos no Art. 38 da Lei 13.303/2016, devendo comunicar à **Finep** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
- i) observar as normas condominiais e da **Finep** na execução dos serviços e na circulação e permanência no prédio;
- j) observar que os dados bancários, informados na Declaração de Endereço Eletrônico e Dados Bancários – **Anexo III** do Edital, devem estar vinculados ao seu CNPJ e, na hipótese de alteração dos mesmos, a **Finep** deverá ser oficialmente informada, respeitando-se, no entanto, que a conta corrente deve estar em nome da **Contratada**;
- k) responsabilizar-se pela divulgação de qualquer informação sobre a **Finep** e os projetos por esta financiados que seus empregados venham a ter acesso, direta, indireta ou mesmo acidentalmente, em virtude do serviço prestado;
- l) responsabilizar-se pela perfeita execução deste Contrato, obrigando-se a executá-lo com a observância de todas as normas legais, regulamentares, técnicas e éticas que envolvam execução, realização e aquisição de bens e serviços inerentes ao mesmo;
- m) providenciar, perante a Receita Federal do Brasil - RFB, comprovando à **Finep**, sua exclusão obrigatória do Simples, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se a **Contratada**, quando optante do Simples:
 - m.1) extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
 - m.2) enquadrar-se em alguma das situações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006.
- n) abster-se da prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, bem como contra princípios da Administração Pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo

Brasil, especialmente os dispostos no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), não oferecendo, dando ou se comprometendo a dar a quem quer que seja, ou aceitando ou se comprometendo a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma;

- o) manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos;
- p) considerar em suas práticas de gestão a adoção de medidas de integridade, assim consideradas aquelas voltadas à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção;
- q) respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep, que se encontra disponível na página da Finep na internet (<http://www.finep.gov.br>), assim como atentar para demais orientações de integridade disponibilizadas pela Finep;
- r) não adotar, não incentivar e repudiar condutas que gerem inconformidades com a legislação aplicável às empresas públicas, em especial à Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 12.813/2013, à Lei nº 12.846/2013 e à Lei nº 13.303/2016;

6.2. São obrigações da **Finep**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **Contratada** dentro dos prazos previstos neste instrumento desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste instrumento;
- b) designar fiscal, que será responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato, sendo o elemento de ligação entre as partes;
- c) comunicar oficialmente à **Contratada** quaisquer falhas verificadas no cumprimento deste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA: ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 7.1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por representante da **Finep** devidamente designado para esse fim, permitida a assistência de terceiros.
 - 7.1.1. A atestação de conformidade do fornecimento do objeto cabe ao representante da **Finep** designado para a fiscalização do contrato.
 - 7.1.2. O exercício da fiscalização pela **Finep**, indicado no subitem anterior não excluirá nem reduzirá as responsabilidades da **Contratada**.
- 7.2. À **Finep** fica desde já assegurado o direito de:
 - a) solicitar à **Contratada** o afastamento ou a substituição de qualquer de seus empregados ou de prepostos, por ineficiência, incompetência, má conduta em relação aos dirigentes, empregados da **Finep** ou terceiros;

- b) determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;
- c) rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade ou não especificado, exigindo sua substituição ou correção imediatas;
- d) impugnar todo e qualquer serviço feito em desacordo com as especificações, normas regulamentares, legais e contratuais; e
- e) ordenar a suspensão da execução do objeto ora contratado, sem prejuízo das penalidades a que ficar sujeita a **Contratada** e sem que esta tenha direito à indenização, caso, dentro de 48 (quarenta e oito) horas a contar da entrega da notificação correspondente, não seja atendida qualquer reclamação por falha ou incorreção na execução do objeto.

CLÁUSULA OITAVA: RECEBIMENTO

- 8.1. O objeto será recebido provisoriamente, quando do recebimento do documento fiscal. Quando verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:
 - a) a **Contratada** será convocada a efetuá-los, às suas expensas, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de convocação. A concessão de prazo para ajustes, correções e/ou substituições não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade;
 - b) na não realização dos ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo ser instaurado procedimento de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades.
- 8.2. A partir do recebimento provisório, a **Finep** efetuará a verificação do atendimento das especificações, condições e obrigações previstas neste Contrato e em seus Anexos, para, então, receber definitivamente o objeto.
- 8.3. O recebimento definitivo:
 - a) constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado; e
 - b) não exclui a responsabilidade da **Contratada** por vícios revelados posteriormente ou pela garantia dos materiais ou equipamentos entregues, bem como pelo serviço prestado.

CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 9.1. A **Finep** realizará o pagamento à **Contratada**, na forma e no prazo estipulado no item 9.3 desta Cláusula, respeitado o valor do contrato disposto na Cláusula Terceira.
- 9.2. Para efeito de cobrança de valores contratuais, a **Contratada** deverá emitir Nota Fiscal em nome da **Finep** Rio de Janeiro, CNPJ nº 33.749.086/0002-90, encaminhando-a com a discriminação das importâncias devidas.
 - 9.2.1. Nos estados onde já estejam implantadas a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, esta será obrigatória, para a finalidade de que dispõe o subitem 9.2, acima.

- 9.3. Uma vez recebida a nota fiscal, acompanhada, se for o caso, de documentos acessórios, a **Finep** providenciará sua aferição e, constatado o cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados após o ateste da prestação do serviço pela **Finep**, para o qual será observado o cumprimento do disposto no Termo de Referência.
- 9.3.1. A **Finep** fica obrigada a efetuar as retenções na fonte do Imposto de Renda, da CSLL, da COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP a que se refere o art. 34 da Lei nº 10.833/03, regulado pela Instrução Normativa nº 1234/12/RFB e suas alterações e do ISS na forma da legislação pertinente e ainda as retenções previdenciárias obrigatórias na forma da Lei, quando for o caso.
- 9.3.2. Fica a **Contratada** ciente da obrigatoriedade de apresentação da Declaração de Opção pelo Simples, quando assim couber, obedecendo ao disposto na Instrução Normativa nº 1.234/12/RFB e suas alterações. A Declaração deverá ser apresentada no ato da entrega da Nota Fiscal, no modelo disposto no Anexo IV da referida IN.
- 9.3.3. As entidades beneficentes de assistência social previstas nos incisos III e IV do caput do art. 4º da IN 1.234/12/RFB que atuam nas áreas da saúde, da educação e da assistência social deverão apresentar, juntamente com a declaração de que trata o caput do art. 6º da referida IN, o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), expedido pelos Ministérios das respectivas áreas de atuação da entidade, na forma estabelecida pelo Decreto nº 8.242, de 23 de maio de 2014.
- 9.4. Caso sejam verificadas divergências, a **Finep** comunicará à **Contratada**, solicitando a emissão de novo documento fiscal, sendo admitida a carta de correção quando cabível.
- 9.5. Antes de cada pagamento à **Contratada**, será verificada a regularidade da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, bem como o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do CNJ e a Relação de Inabilitados ou Relação de Inidôneos do TCU, podendo a verificação ser ampliada para outros cadastros se necessária para identificação de impedimentos de contratação com a Finep.
- 9.5.1. Constatando-se a situação de irregularidade da **Contratada**, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante. Em não havendo a regularização da situação, a Finep poderá rescindir o contrato unilateralmente, sem direito de indenização à **Contratada**.
- 9.5.2. Havendo circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a **Contratada** providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 9.6. O pagamento será efetuado através de ordem bancária com depósito na conta corrente indicada pela **Contratada**, cujo comprovante servirá como recibo de quitação.
- 9.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **Contratada** não tenha concorrido, de

alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

CLÁUSULA DÉCIMA: ALTERAÇÃO

10.1. O contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

- a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- b) quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei 13.303/2016;
- c) quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- d) quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- e) quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação da execução do objeto contratado;
- f) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da **Contratada** e a retribuição da Finep para a justa remuneração do objeto contratado, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: MATRIZ DE RISCO

11.1. A **Finep** e a **Contratada**, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a

alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo A deste Contrato.

- 11.1.1. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da **Contratada**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: REAJUSTE

- 12.1. Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, o valor consignado neste Instrumento poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, competindo à **Contratada** solicitar o reajuste para análise e posterior aprovação da **Finep**, na forma apresentada nos subitens desta cláusula.
- 12.1.1. Os preços serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA. Em caso de descontinuidade do índice será adotado o que vier a substituir ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, definido em comum acordo entre as partes.
- 12.2. Para o primeiro reajuste, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de apresentação da proposta.
- 12.2.1. Para os reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data de aniversário da apresentação da proposta.
- 12.3. Os novos valores contratuais decorrentes dos reajustes terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- a) a data do aniversário da proposta;
 - b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuras.
- 12.4. Os efeitos financeiros do reajuste ficarão restritos exclusivamente aos itens que o motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 12.5. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que poderão ser formalizados por aditamento ao contrato.
- 12.6. Se, na data da prorrogação da vigência contratual, ainda não tiver sido divulgada a variação do índice de reajuste, o termo aditivo de prorrogação de prazo deverá conter cláusula que resguarde o direito ao futuro reajuste, sob pena de preclusão.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: NÃO EXERCÍCIO DE DIREITOS

- 13.1. O atraso ou a abstenção pela **Finep** do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência da lei ou do presente Contrato, bem como a eventual tolerância com atrasos no cumpro-

mento das obrigações assumidas pela **Contratada**, não implicarão novação, não podendo ser interpretados como renúncia a tais direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a critério exclusivo da **Finep**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: PENALIDADES

- 14.1. Pela inexecução total ou parcial ou atraso injustificado na execução deste Contrato, inclusive por falha ou fraude na sua execução e ainda pelo descumprimento de qualquer prazo e/ou obrigações estipuladas no Termo de Referência e neste Instrumento a **Finep** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à **Contratada** as seguintes sanções, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal que couber:
- a) Advertência.
 - b) Multa:
 - b.1) contratual: de até 10% (dez por cento) do valor total do Contrato;
 - b.2) moratória: de até 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor total do Contrato, aplicável no atraso das providências requeridas pela **Finep**.
 - b.3) moratória: de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato, observado o máximo de 2% (dois por cento), por dia de atraso na prestação da garantia contratual.
 - c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **Finep**, pelo prazo de até 2 (dois) anos, quando tratar-se de:
 - c.1) falha na execução do Contrato;
 - c.2) fraude na execução do Contrato;
 - c.3) comportamento de modo inidôneo;
 - c.4) cometimento de fraude fiscal;
 - c.5) apresentação de declaração ou documentação falsa;
 - c.6) retardamento da execução do objeto; e
 - c.7) demais ações que venham a comprometer a regular execução do objeto pactuado.
- 14.2. A **Contratada** não incorrerá na sanção referida nos itens b.2 e b.3 caso ocorram prorrogações compensatórias formalmente concedidas pela **Finep**, devidas a comprovado impedimento na execução das obrigações.
- 14.3. As sanções previstas nos itens a e c poderão ser aplicadas juntamente com a do item b, facultada a defesa prévia da **Contratada**, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 14.4. A sanção prevista no item c implica a imediata rescisão.
- 14.5. A cobrança da multa será feita na forma da lei, podendo ser descontada da garantia, se houver, após regular processo administrativo.

- 14.5.1. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **Finep** ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 14.5.2. O prazo para pagamento da multa aplicada pela **Finep** não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis a partir da intimação da empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESCISÃO

- 15.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:
- a) por mútuo acordo entre as partes, mediante aviso prévio por escrito de 90 (noventa) dias ou prazo menor a ser negociado pelas partes à época da rescisão.
 - b) por via judicial, nos termos da legislação.
 - c) motivadamente, sem direito à indenização quando esgotado o prazo recursal, a contratada não realizar o pagamento da multa aplicada.
 - d) motivadamente, sem direito à indenização, quando, respeitado o direito ao contraditório e à ampla defesa, for caracterizado o inadimplemento contratual.
 - e) motivadamente, sem direito à indenização, quando, durante a execução contratual, for identificado cometimento de conduta tipificada como crime na legislação penal por parte da contratada.
 - f) quando não cumprido o Instrumento de Medição de Resultado constante do Termo de Referência.
 - g) unilateralmente, mediante comunicação com, no mínimo, 4 (quatro) meses de antecedência e pagamento de multa no valor de 2 (dois) meses, proporcional ao tempo restante do contrato após o cumprimento do aviso prévio, em até 15 (quinze) dias após o ato da comunicação.
 - g.1) fica desde já ajustado que, caso a parte venha a rescindir antecipadamente este contrato, sem formalizar tal intenção à outra parte conforme item acima, ou se formalizar tal intenção mas não cumprir o prazo devido do item supra, pagará, no ato da rescisão, além da multa prevista no item g, o valor do contrato referente ao período não cumprido de aviso prévio.
- 15.1.1. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da **Contratada**, a **Finep** poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: VEDAÇÕES

- 16.1. É vedado à **Contratada**:
- a) caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
 - b) interromper injustificadamente a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da **Finep**, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: ANTINEPOTISMO E CONDUTA ÉTICA

- 17.1. Os administradores e/ou sócios dirigentes, bem como as pessoas que compõem o quadro técnico empregado na execução do serviço, não podem possuir familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau) detentor de cargo comissionado ou função de confiança na **Finep**, em atendimento ao Decreto 7.203/2010.
- 17.2. A **Contratada** declara ter conhecimento do Código de Ética e de Conduta da Finep, que poderá ser consultado na página da **Finep** na internet: <http://www.finep.gov.br>, ou requisitado ao Fiscal do Contrato.
- 17.3. Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas da **Finep** ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria, por meio do endereço <http://www.finep.gov.br/ouvidoria> ou na Praia do Flamengo, 200, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.210-901.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

- 18.1. Os dados pessoais eventualmente coletados pelas Partes, de sua titularidade ou de titularidade de seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores, deverão ser tratados de acordo com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("LGPD"), devendo as Partes ainda: (i) observar os princípios elencados no art. 6º da LGPD; (ii) tomar as providências cabíveis decorrentes das obrigações e responsabilidades previstas pela LGPD; e (iii) adotar as medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais apropriadas para proteger os dados coletados, de modo que sejam armazenados de forma segura e conforme as melhores práticas de mercado e em estrito cumprimento à LGPD.
 - 18.1.1. Para fins de aplicação desta cláusula, conceitua-se:
 - a) dado pessoal como a informação relacionada a pessoa física identificada ou identificável, inclusive o dado pessoal sensível, tal como definido na LGPD;
 - b) colaboradores como toda e qualquer pessoa física que possua vínculo de qualquer natureza com quaisquer das partes, inclusive por interposta pessoa, tais como, mas não se limitando a empregados, estagiários, prestadores de serviços, consultores, ocupantes de cargo de confiança, integrantes da equipe executora do projeto, administradores, representantes legais, fornecedores, parceiros e clientes.
- 18.2. A coleta de dados pessoais será realizada mediante requisição da Finep, responsabilizando-se a Parte requerida por obter o consentimento dos titulares, salvo nos casos de dispensa de consentimento.
 - 18.2.1. Caberá à Parte, que disponibilizar à Finep dados pessoais, cientificar o titular destes dados sobre o compartilhamento e informá-lo da existência do Aviso de Privacidade disponível no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/menuliclitcontr>, como fonte de informações acerca dos tratamentos de tais dados realizados pela Finep.
- 18.3. Poderão ser coletados, dentre outros, os seguintes dados pessoais:
 - a) informações de identificação (tais como nome completo, número de inscrição no CPF, filiação, estado civil);

- b) informações relativas a vínculo profissional (tais como registros em CTPS, contrato civil, contracheques, registros nos órgãos competentes);
 - c) localização geográfica (por exemplo, endereço completo);
 - d) contato (tais como número de telefone e e-mail);
 - e) detalhes de sua relação jurídica com a Contratada, como participação acionária, montante e forma de investimento etc.;
 - f) detalhes de sua relação jurídica com outras sociedades, desde que tenha, ou possa vir a ter, implicação direta ou indireta com o objeto deste Contrato;
 - g) imagem e voz, além de outros dados biométricos.
- 18.4. Os dados coletados poderão ser tratados para as seguintes finalidades, sem prejuízo de outros tratamentos devidamente fundamentados na LGPD:
- a) desígnios da Administração Pública, incluindo políticas públicas e a persecução do interesse público, com o objetivo, também, da execução de competências e atribuições legais;
 - b) competências que envolvam o poder da Administração Pública;
 - c) atividades referentes ao procedimento de análise, aprovação, formalização, acompanhamento e execução deste Contrato;
 - d) atendimento de demandas externas por informações, tais como Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e órgãos de controle, observadas às hipóteses de confidencialidade; e
 - e) identificação de denunciado ou reclamante inserido em demanda enviada à Finep observadas às hipóteses de confidencialidade.
- 18.5. Sem prejuízo de outras hipóteses legais ou regulamentares e da consecução dos objetivos do presente Contrato, os dados pessoais coletados poderão ser compartilhados:
- a) caso solicitados, com entidades e órgãos de controle, tais como Tribunal de Contas da União, Controladoria Geral da União, Ministério Público Federal e Polícia Federal;
 - b) caso solicitados, com entes e/ou entidades do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário;
 - c) para exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; e
 - d) caso haja o dever de praticar atos públicos com vistas à realização da finalidade perseguida pela Administração Pública.
- 18.6. A Finep poderá tratar os dados pessoais, conforme autorizado pela legislação:
- a) mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
 - b) para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
 - c) para execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou Contratos congêneres;

- d) para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- e) quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
- f) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
- g) quando necessário para atender aos interesses legítimos da Finep ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou
- h) para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

18.6.1. A Finep poderá tratar dados pessoais sensíveis, conforme autorizado pela legislação:

- a) quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas; ou
- b) sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para: (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Finep; (ii) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos; (iii) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem).

18.7. Os tipos de dados coletados, assim como as hipóteses de tratamento e compartilhamento e a base legal utilizada, poderão ser modificados pela Finep a qualquer tempo, em virtude de alterações na legislação ou nos serviços, em decorrência da utilização de novas ferramentas tecnológicas ou, ainda, sempre que, a exclusivo critério da Finep, tais alterações se façam necessárias, garantindo-se ao titular dos dados pessoais o direito de informação sobre essa(s) alteração(ões) e o resguardo de seus direitos fundamentais.

18.7.1. O dever de informação mencionado no item acima será cumprido através da atualização constante do Aviso de Privacidade, documento disponível aos titulares dos dados coletados, no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/menulicitcontr>.

18.7.2. As Partes obrigam-se a acompanhar as modificações implementadas pelo Aviso de Privacidade e a informar os seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores que possuam dados pessoais coletados ou sejam responsáveis pelo tratamento de dados pessoais no âmbito deste Contrato.

18.7.3. As Partes se cientificam, no caso de serem titulares dos dados pessoais, e se obrigam a comunicar os seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores, no caso em que eles forem titulares de dados pessoais disponibilizados à outra Parte, de seus direitos abaixo transcritos:

- a) confirmação da existência de tratamento dos seus dados pessoais pela Finep;
- b) acesso aos seus dados pessoais;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação em vigor;

- e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação em vigor da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
 - f) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nos casos de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Finep ou demais hipóteses previstas na legislação;
 - g) informação acerca das entidades públicas e privadas com as quais a Finep realizou uso compartilhado de dados;
 - h) revogação do consentimento concedido para o tratamento dos seus dados pessoais, quando aplicável;
 - i) oposição a determinado tratamento de seus dados; e
 - j) reclamação em face do controlador de dados junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e a demais órgãos ou entes responsáveis.
- 18.8. As Partes darão conhecimento formal aos seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores que possuam dados pessoais coletados ou sejam responsáveis pelo tratamento de dados pessoais no âmbito deste Contrato, das obrigações e condições acordadas nesta Cláusula, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais referentes a este Contrato.
- 18.9. As Partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, previstos na LGPD e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Autoridade Nacional de Proteção de Dados e órgãos ou entidades de controle administrativo.
- 18.10. Na ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, as Partes comunicarão umas às outras, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da ciência do incidente, para que possam adotar as providências devidas.
- 18.11. As informações acerca do Encarregado da LGPD na Finep estão disponíveis em: <http://www.finep.gov.br/fale-conosco> , seção LGPD-Encarregado pelo tratamento de dados pessoais.
- 18.12. A Finep manterá os dados pessoais coletados pelo tempo necessário ao cumprimento de suas obrigações legais, regulatórias e contratuais, bem como para resguardar e exercer seus direitos, assegurando-se aos titulares dos dados pessoais o direito de eliminação após esse período e os direitos de alteração e correção dentro do prazo legal estabelecido pelo órgão regulador correspondente.
- 18.13. A Finep possui direito de regresso em face das demais Partes deste Contrato, em razão de eventuais danos causados pelo descumprimento das responsabilidades e obrigações previstas neste Contrato e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- 18.14. Em nenhuma hipótese, a Finep comercializará dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: VINCULAÇÃO DO CONTRATO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 19.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento de Compras, Contratações e Contratos Administrativos da Finep e aos casos omissos as disposições do Código Civil Brasileiro e

demais normas aplicáveis, e vincula-se ao Edital e anexos do Pregão Eletrônico, bem como à proposta da **Contratada**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: FORO

20.1. Fica eleito o foro da cidade do Rio de Janeiro para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente Contrato que não puder ser resolvida de comum acordo entre as partes, podendo a **Finep** optar pelo foro de sua sede.

Este contrato foi elaborado com base na minuta aprovada pela Assessoria Jurídica da Finep.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, juntamente com as testemunhas abaixo.

Pela **Financiadora de Estudos e Projetos – Finep**:

Financiadora de Estudos e Projetos - Finep

Pela **CONTRATADA: COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA**

COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA

TESTEMUNHAS:

ANEXO A
MATRIZ DE RISCO

		Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
Probabilidade	Baixa	Baixo	Baixo	Médio
	Média	Baixo	Médio	Alto
	Alta	Médio	Alto	Alto

Descrição	Probabilidade de Ocorrência	Grau de Impacto	Risco	Consequência	Descrição da Ação	Alocação do Risco
Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Baixo	Alto	Médio	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratada
Fatos retardadores ou impeditivos da execução determinados pela Finep, que comprovadamente repercuta no preço da Contratada ou nos prazos pactuados.	Baixo	Alto	Médio	Adiamento do prazo inicialmente pactuado ou aumento do custo do serviço.	Aprovação das demandas pelo gestor da unidade demandante; validação prévia dos prazos	FINEP
Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior	Baixo	Alto	Médio	Aumento do custo do serviço.	Revisão de preço.	FINEP

Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro da Contratada na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Baixo	Alto	Baixo	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada.	Planejamento tributário.	Contratada
Alterações na dinâmica de pagamento	Baixo	Médio	Baixo	Alteração na dinâmica de faturamento	Planejamento empresarial.	Contratada
Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Baixo	Médio	Baixo	Aumento do custo do produto e/ou serviço.	Reajuste anual	FINEP
Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do contrato.	Baixo	Médio	Baixo	Aumento do custo do produto e/ou serviço	Planejamento empresarial	Contratada
Descontinuidade do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI)	Baixo	Baixo	Baixo	Ausência de índice para reajuste contratual	Substituição pelo índice que vier a substituí-lo ou pelo IPCA	Contratada/ Finep
Alterações em condições de execução previamente definidas	Baixo	Alto	Médio	Limitação na operação da TI da Finep e dos fornecedores contratados	Retorno às condições inicialmente pactuadas	Contratada
					Ressarcimento dos prejuízos causados à Finep	Contratada
					Rescisão contratual	Finep
Falta de técnicos ou demais profissionais	Baixo	Alto	Médio	Incapacidade de fornecer o serviço contratado	Planejamento de captação e manutenção de profissionais	Contratada



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



Atraso na implantação	Médio	Alto	Alto	Limitações na fiscalização do contrato da Central de serviços	Planejamento da implantação	Contratada
-----------------------	-------	------	------	---	-----------------------------	------------

TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE DEMANDANTE: Departamento de Soluções e Governança de Tecnologia de Informação (DSGO)

UNIDADES REQUISITANTES: Departamento de Soluções e Governança de Tecnologia de Informação (DSGO), Departamento de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia de Informação (DITI) e Departamento de Sistemas e Tecnologia da Informação (DSTI).

1 DO OBJETO

1.1.1 LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

1.1.2 O objeto deste Termo de Referência é composto pelos seguintes subitens:

Subitem	Descrição do Item	Quantidade Máxima	Métrica
S1	Implantação da solução	-	Custo fixo para parametrização e eventual customização da ferramenta
S2	Treinamento inicial dos usuários	-	Custo fixo para o escopo e quantidade de usuários / turmas definidos
S3	Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão	Até 30 meses	Meses, com custo fixo mensal

1.1.3 SUBITEM S1 - IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

1.1.3.1 Contempla os serviços de configuração inicial; parametrização e, se necessário, customização da solução, conforme necessidades da Finep; configuração de integrações; validação e apoio à verificação técnica pela equipe de Tecnologia da Informação (TI) da Finep; homologação pelos usuários; e *Go-live* da solução.

1.1.4 SUBITEM S2 – TREINAMENTO INICIAL DOS USUÁRIOS

1.1.4.1 Contempla os serviços de elaboração de material de treinamento e realização de capacitação para os diferentes públicos da solução.

1.1.5 SUBITEM S3 – DIREITO DE USO, HOSPEDAGEM, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

1.1.5.1 Contempla a cessão de direito de uso e hospedagem de solução ITSM, o fornecimento de atualizações e serviços de atendimento aos usuários para correção de erros (bugs), tratamento de incidentes e de problemas, bem como esclarecimento de dúvidas básicas, referentes ao escopo da documentação de operação e administração.

2 DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1 A contratação tem como objetivos:
- 2.1.1 Aprimorar a gestão de serviços e operação de TI a partir da incorporação das melhores práticas de gerenciamento de serviços preconizadas pela ITIL¹ (*Information Technology Infrastructure Library*);
 - 2.1.2 Maximizar a entrega de valor para os clientes e usuários de TI da Finep, apoiando a melhoria do uso e do suporte às soluções e ativos de TI, com padronização das rotinas;
 - 2.1.3 Melhorar o acompanhamento das métricas de suporte, dos indicadores e da execução do planejamento de TI;
 - 2.1.4 Melhorar o controle de itens de configuração e ativos de TI, proporcionando otimização dos recursos disponíveis, previsibilidade para novas aquisições e maior segurança cibernética para a Finep, especialmente em relação aos equipamentos fornecidos aos colaboradores e às informações sobre servidores;
 - 2.1.5 Facilitar a criação e adaptação de relatórios gerenciais;
- 2.2 A convergência com a Estratégia de Longo Prazo e Plano de Negócios (ELPPN) 2023 da Finep se dá nos seguintes pontos:
- 2.2.1 Das Diretrizes Estratégicas 3 – “Atuar em consonância com as melhores práticas de transformação digital, visando à melhoria das atividades de fomento a C, T & I” e 4 - “Atuar no aperfeiçoamento organizacional da Finep, alinhando estrutura, processos, instrumentos e pessoas à estratégia da empresa, racionalizando custos, reafirmando os pilares fundamentais de transparência, conformidade e integridade na gestão de recursos”;
 - 2.2.2 Do Objetivo Estratégico “4. Promover a inovação corporativa e a maturidade digital da Finep
 - 2.2.3 Da Iniciativa Estratégica “3. Modernizar o Ambiente de TI com ênfase na Segurança Cibernética e Trabalho Híbrido”
- 2.3 No tocante ao Plano Diretor de TI 2022-2024:
- 2.3.1 Atende diretamente a diretriz PD2 – “Todos os serviços e processos de TI, principalmente os que têm caráter crítico para a Organização, devem ser monitorados (planejados, organizados, documentados, implementados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados)” e
 - 2.3.2 Suporta a diretriz PD1 – “Deve-se maximizar a terceirização de tarefas operacionais, para dedicar o quadro permanente à gestão e à governança da TI organizacional, limitado à maturidade do mercado, interesse público e segurança institucional” - na medida em que é necessária para a fiscalização do contrato de serviços que será prestado pela Central de Serviços.

¹ ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited, utilizada sob autorização da AXELOS Limited.

3 DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 As soluções, produtos e artefatos entregues pela CONTRATADA na execução dos serviços deverão atender integralmente aos requisitos gerais descritos no presente Termo de Referência e seus anexos, além de requisitos específicos próprios de cada demanda.

3.2 REQUISITOS DA FERRAMENTA ITSM

3.2.1 Os requisitos da ferramenta encontram-se no ANEXO A deste Termo de Referência, com a indicação de atendimento obrigatório ou opcional, bem como com a indicação de atendimento core ou por customização.

3.2.1.1 Os requisitos indicados como obrigatórios devem ser obrigatoriamente atendidos pelo fornecedor, cujo não atendimento implicará na rejeição do produto. Quanto aos desejáveis, espera-se que a solução os contenha, mas o não atendimento não implicará na rejeição do produto.

3.2.1.2 Os requisitos Core devem ser atendidos nativamente pela solução, não sendo aceita sua customização pelo fornecedor. Quanto aos requisitos com a indicação de Customização, aceita-se que o fornecedor realize a customização da solução para viabilizar seu atendimento, desde que o fornecedor se comprometa a manter a compatibilidade em atualizações de versão, mediante condições apresentadas na seção 8.

3.3 REQUISITOS DOS SERVIÇOS

3.3.1 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.3.1.1 O serviço deve considerar:

3.3.1.1.1 A disponibilização dos ambientes não produtivo e produtivo

3.3.1.1.2 A customização de requisitos não atendidos de maneira nativa (core)

3.3.1.1.3 A parametrização da solução para as necessidades da Finep, considerando todos os módulos previstos no Anexo C deste Termo de Referência, bem como a carga de dados necessários à operação, incluindo, mas não se limitando a:

3.3.1.1.3.1 Usuários, grupos e unidades organizacionais;

3.3.1.1.3.2 Calendários, níveis de serviço e catálogo de serviços;

3.3.1.1.3.3 Categorias e Itens de Configuração.

3.3.1.2 No Anexo C deste Termo de Referência é apresentada uma visão geral do ambiente da Finep, incluindo calendários de atendimento, níveis de serviço e catálogos de serviço.

3.3.1.2.1 Tais informações consideram o ambiente atual e estão em processo de revisão e elaboração de versões atualizadas, servindo de mera referência para conhecimento da realidade da Finep.

3.3.2 TREINAMENTO DOS USUÁRIOS

- 3.3.2.1 As capacitações devem contemplar o treinamento oficial da solução e incorporar eventuais customizações na solução.
- 3.3.2.2 Deve ser realizada uma sessão para cada público e ocorrer de forma remota, no formato webinar, com a seguinte distribuição:
 - 3.3.2.2.1 Uma sobre a administração da solução, integrações e soluções de problemas técnicos comuns, para até 8 profissionais, com carga horária de 40 horas.
 - 3.3.2.2.2 Uma sobre operação da solução, com funcionalidades para operadores da ferramenta para até 100 profissionais, com carga horária de 24 horas;
 - 3.3.2.2.3 Uma sobre uso básica da solução, para até 100 usuários, com carga horária de 2 horas de duração, incluindo visão geral; abertura e resposta a chamados; aprovação de demandas e extração de relatórios.
- 3.3.2.3 A carga horária poderá ser distribuída em diferentes dias e durações (ex: dias alternados da semana em janelas de quatro horas), conforme alinhamento entre as partes, de modo a garantir que os participantes possam participar sem comprometer suas atividades operacionais.
- 3.3.2.4 A CONTRATADA deve elaborar e disponibilizar em formato digital, sem custo adicional para a Finep, material didático dos treinamentos.
- 3.3.2.5 As capacitações serão gravadas pela Finep de modo que seja possível realizar o carregamento em sua nuvem privada, visando a consulta posterior e disseminação do conhecimento para futuros profissionais que atuarem no processo.

3.3.3 SUPOORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

- 3.3.3.1 No suporte técnico o fornecedor deve atuar proativamente para:
 - 3.3.3.1.1 Gerenciar e monitorar disponibilidade de ambientes e recursos de processamento, rede, disco e memória dos servidores responsáveis pela hospedagem;
 - 3.3.3.1.2 Investigar incidentes e problemas no âmbito da solução, incluindo as relacionadas ao desempenho;
 - 3.3.3.1.3 Implementar critérios de segurança;
 - 3.3.3.1.4 Fazer ajustes e melhorias relacionadas ao desempenho da solução;
 - 3.3.3.1.5 Monitorar e atuar em caso de incidentes, garantindo a continuidade do negócio, seja em indisponibilidade de ambientes ou em erros em integrações.
- 3.3.3.2 O atendimento ao usuário deve incluir:

- 3.3.3.2.1 Esclarecimento de dúvidas, orientações técnicas e assessoramento de operadores e administradores na correta utilização da ferramenta, considerando o escopo da documentação disponibilizada pelo fabricante.
- 3.3.3.2.2 Investigar erros de usuário.
- 3.3.3.3 A atualização de versões deve atender aos seguintes requisitos:
 - 3.3.3.3.1 Adaptar o software para acomodar alterações em legislação e boas práticas de gerenciamento de serviços de TI;
 - 3.3.3.3.2 Otimizar códigos ou recursos para melhorar desempenho da solução;
 - 3.3.3.3.3 Notificar à Finep sempre que nova versão do software estiver disponível previamente à aplicação da atualização.
 - 3.3.3.3.4 Aplicar as atualizações cuidando para que eventuais customizações realizadas para a Finep continuem funcionais;
 - 3.3.3.3.4.1 Neste caso, não haverá remuneração adicional além da prevista no serviço mensal para tais ajustes, não cabendo qualquer pleito desta natureza por parte do fornecedor.

3.4 REQUISITOS LEGAIS E DE SEGURANÇA

- 3.4.1 A CONTRATADA deverá observar e obedecer ao arcabouço jurídico (leis, normativos e instruções de trabalho) da esfera de atuação da Finep, dos processos de negócio suportados pela solução e de segurança da informação ao desenvolver softwares e fornecer os serviços previstos no TR, e em especial:
 - 3.4.1.1 A Instrução Normativa GSI Nº 5, de 30 de agosto de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, e em especial ao respeito à legislação brasileira e aos direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações;
 - 3.4.1.1.1 Em caso de hospedagem fora do território nacional, a legislação brasileira prevalecerá sobre qualquer outra;
 - 3.4.1.2 O Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que dispõe regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
 - 3.4.1.3 A Instrução Normativa GSI nº 01, de 20 de maio de 2020 e normas complementares 04 a 21, que disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública federal;
 - 3.4.1.4 A Lei de Tratamento de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019 e pela Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020) e informações classificadas, apoiando a Finep nas ações necessárias decorrente das demandas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

- 3.4.1.5 O Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep²;
- 3.4.1.6 A Política de Segurança da Informação (POSIN) da Finep³, e;
- 3.4.2 Na execução das atividades, a CONTRATADA deve atender aos seguintes requisitos:
- 3.4.2.1 Notificar os incidentes de segurança detectados, no âmbito da prestação do serviço contratado, à Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – ETIR;
- 3.4.2.2 Implementar ações de segurança para evitar vazamento de dados e fraudes digitais, bem como realizar o adequado tratamento em caso de incidentes de segurança;
- 3.4.2.3 Garantir a rastreabilidade das ações realizadas, mantendo trilha de auditoria de segurança da informação;
- 3.4.2.4 Franquear a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) para verificar a conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação sempre que demandado pela Finep, considerando os recursos de TIC envolvidos com a prestação do serviço;
- 3.4.2.5 Indicar e adotar diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro, bem como acatar as disponibilizadas pela Finep.
- 3.4.3 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações cujo teor da informação não seja classificada como pública, contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, salvo por autorização expressa prévia da Finep.
- 3.4.3.1 O sigilo deve ser respeitado pelo prazo definido para cada tipo de classificação de sigilo.
- 3.5 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS
- 3.5.1 Todas as atividades que envolvam usuários da Finep deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo a própria solução, atendimento / suporte, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.
- 3.5.2 As funcionalidades desenvolvidas deverão oferecer a usabilidade e acessibilidade necessária para garantir seu uso por usuários com diversos níveis de familiaridade com o computador ou com necessidades especiais, como baixa visão ou uso de leitores de tela.
- 3.5.3 Para a execução dos serviços, deve ser priorizada pela CONTRATADA:
- 3.5.3.1 A aquisição de bens que sejam constituídos por material com pelo menos uma das seguintes características: Reciclado, não tóxico, biodegradável ou Eco eficiente;
- 3.5.3.2 A gestão de resíduos e logística de reversa de bens, com especial atenção para o lixo eletrônico;

² Documento disponível em <http://www.finep.gov.br/a-finep-externo/codigo-de-etica-e-de-conduta-da-finep>

³ Documento disponível em <http://www.finep.gov.br/a-finep-externo/governanca/politicas>

3.5.3.3 A utilização de ambientes sustentáveis para execução dos serviços, de modo a proporcionar a economia da manutenção e operacionalização da edificação, bem como a redução do consumo de energia e água, por meio de tecnologias, práticas e materiais que reduzam o impacto ambiental.

3.6 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA, IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO

3.6.1 A realização dos serviços deve observar e cumprir, implicitamente e sempre que couber, às políticas, premissas e especificações técnicas e regulamentações definidas nos seguintes padrões e normativos, bem como nos que os venham a substituir:

3.6.1.1 Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG;

3.6.1.2 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital.

3.6.2 Os documentos e produtos gerados ao longo da execução contratual devem ser emitidos exclusivamente em formato nato digital e assinados através de certificado digital ou através da ferramenta de assinatura de documentos da Finep (Assina Finep).

3.6.3 Os processos internos a serem executados pela CONTRATADA deverão seguir as melhores práticas de mercado, tais como COBIT, ITIL, Lean, ISO/IEC 9000 e 38500.

3.7 GARANTIA TÉCNICA

3.7.1 A CONTRATADA garantirá a qualidade técnica dos serviços prestados, abrangendo eventuais necessidades de correções decorrentes de inconsistências e erros identificados em até 60 dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRED).

3.7.2 O atendimento das demandas de garantia técnica será realizado por meio de chamados, registrados na ferramenta de suporte da CONTRATADA, sendo aplicada a mesma lógica de execução e prazos de atendimento do objeto, conforme disposto na seção 4.

4 DOS PRODUTOS E PRAZOS DE ENTREGA

4.1 CONDIÇÕES GERAIS

4.1.1 As demandas serão realizadas através de Ordem de Serviço (OS) para cada subitem, conforme modelo constante no ANEXO G deste Termo de Referência.

4.1.2 Quando houver necessidade de modificações na execução, decorrentes de alteração de escopo ou de prazo, deve ser realizado processo de Solicitação de Mudança - SM, utilizando o respectivo modelo definido no ANEXO G deste Termo de Referência.

4.1.3 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

4.1.3.1 São aceitos os seguintes mecanismos de comunicação, bem como suas respectivas finalidades:

- 4.1.3.1.1 A Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, que será o mecanismo único para a abertura de chamados do Subitem S3, sendo a mesma ferramenta de gerenciamento de serviços de TI que será oferecida pelo fornecedor.
- 4.1.3.1.1.1 Preferencialmente deve ser utilizada a mesma instância fornecida à Finep, mas desconsiderando no número de operadores informados neste TR os necessários para o adequado suporte pela contratada;
- 4.1.3.1.2 Ofícios de Comunicado ao Fornecedor, como mecanismo de comunicação formal junto à CONTRATADA para gestão contratual e fiscalização;
- 4.1.3.2 E-mails e ligações telefônicas, como mecanismo complementar para esclarecimento de informações de chamados e demandas, bem como para gestão contratual e fiscalização, ou ainda como mecanismo de contingência em caso de incidente na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados;
- 4.1.3.3 Chamadas de áudio ou videoconferência, como mecanismo para assistência remota, treinamentos remotos e reuniões de planejamento ou acompanhamento da execução e gestão contratual;
- 4.1.3.4 Reuniões presenciais, como mecanismo para planejamento, assistência ou acompanhamento da gestão contratual e fiscalização.
- 4.1.3.4.1 No caso de uso de mecanismos de comunicação complementares, o devido registro das tratativas deve ser anexado ao Termo de Recebimento Definitivo (TRED) do respectivo serviço ou Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados.
- 4.1.3.4.2 A critério da Finep, poderá ser solicitada a participação remota de funcionários da CONTRATADA nas reuniões de outros fornecedores da Finep quando a execução dos serviços do objeto gere impacto, ou seja, impacte produtos ou serviços de terceiros, tais como fornecedores de central de serviços, auditoria ou garantia e controle de qualidade, por exemplo.
- 4.1.3.5 Apenas a FINEP ou terceiros por ela designados podem registrar chamados no âmbito do serviço S3, não sendo permitido que a CONTRATADA realize esta atividade sem autorização expressa do Fiscal ou do Gestor do Contrato, independentemente da ferramenta utilizada.
- 4.1.3.6 Não é facultado à CONTRATADA recusar o atendimento a qualquer demanda do escopo da presente contratação.
- 4.1.4 LOCAIS DE EXECUÇÃO E ENTREGA
- 4.1.4.1 Os serviços serão executados preferencialmente nas dependências da CONTRATADA, porém será facultado à Finep exigir a execução excepcional dos serviços em suas próprias instalações nas situações em que considere que a presença dos profissionais da CONTRATADA assegure redução de riscos e melhor coordenação, celeridade, assertividade e comunicação, a saber:
- 4.1.4.1.1 Ações no âmbito dos subitens S1 ou S2, sendo estimadas a necessidade de até 2 janelas de atuação presencial por até uma semana, com a execução de uma ou mais atividades listadas a seguir dentro de uma mesma janela:

- 4.1.4.1.1.1 Reunião para apresentação de solução customizada/ parametrizada;
- 4.1.4.1.1.2 Eventos de homologação ou implantação;
- 4.1.4.1.1.3 Transferência de conhecimento ou treinamento.

- 4.1.4.1.2 Reunião para sanar dúvidas ou dirimir conflitos de execução contratual, sendo estimada a necessidade de um evento por semestre, com um dia de duração, incluindo, no mínimo, o Preposto;
- 4.1.4.1.3 Demais situações podem ser acordadas entre as partes para realização presencial sempre que tal estratégia agregar maior valor ao serviço prestado ou reduzir riscos, sendo estimadas até duas ocorrências com até uma semana de duração com até dois profissionais da CONTRATADA para o período inicial de vigência do contrato.

- 4.1.4.2 Quando os serviços estiverem sendo realizados nas dependências da Finep, os profissionais da CONTRATADA sempre exercerão suas atribuições com acompanhamento e orientação, no mínimo, do Preposto ou profissional por ele designado.
- 4.1.4.3 Independentemente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço pago pelos serviços ou ressarcimento de custos de deslocamento, hospedagem ou diárias dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.1.4.4 A CONTRATADA deverá prover a seus profissionais os recursos necessários para a execução dos serviços, tanto de forma remota quanto nas dependências da Finep, incluindo computadores e licenças de software que se façam necessárias para a execução dos serviços na forma contratada.
- 4.1.4.4.1 No caso de necessidade de acesso aos ambientes da Finep deve ser utilizando o protocolo VPN – Virtual Protocol Network, seguindo as definições gerais estabelecidas pela equipe de infraestrutura da Finep.
- 4.1.4.4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e a Finep com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com a demanda.

- 4.1.5 DIREITO DE PROPRIEDADE
- 4.1.5.1 Os dados processados em decorrência dos serviços executados serão de propriedade da Finep, à exceção dos direitos de propriedade intelectual e autorais da solução, sendo vedado qualquer uso, divulgação ou comercialização por parte da CONTRATADA sem prévia autorização da Finep.

- 4.2 PROCEDIMENTOS PARA O INÍCIO DA EXECUÇÃO
- 4.2.1 REUNIÃO INICIAL
- 4.2.1.1 Após a assinatura do contrato, a Finep convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial de alinhamento de expectativas contratuais, em data, local e horário a ser definido pela Finep, a ser realizada em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.2.1.2 A reunião deverá contar com a participação, no mínimo:

- 4.2.1.2.1 Pela Finep: dos Fiscais e do Gestor do Contrato;
- 4.2.1.2.2 Pela CONTRATADA: do Representante Legal e do Preposto;
- 4.2.1.3 A pauta da Reunião Inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:
 - 4.2.1.3.1 Apresentação dos participantes;
 - 4.2.1.3.2 Apresentação, pelo Fiscal Técnico do Contrato, da minuta do Plano de Fiscalização do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, das garantias apresentadas pela CONTRATADA, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição dos resultados;
 - 4.2.1.3.3 Apresentação, pelo Representante Legal ou preposto, da minuta do Plano de Trabalho;
 - 4.2.1.3.4 Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.
- 4.2.1.4 A ata da reunião será produzida pelo Fiscal Técnico do Contrato, com assinatura de todos os participantes.
- 4.2.2 PLANO DE TRABALHO
 - 4.2.2.1 O Plano de Trabalho deve ser entregue pela CONTRATADA em até 10 dias úteis após a reunião inicial de alinhamento e deve incluir a apresentação dos seguintes documentos:
 - 4.2.2.1.1 Processo de gestão de riscos da operação;
 - 4.2.2.1.2 Estratégia de governança, segurança da informação e tratamento de dados;
 - 4.2.2.1.3 Protocolo de atendimento em caso de incidente que interrompa a operação, com estratégias de mitigação e contingência;
 - 4.2.2.1.4 Estratégia de implantação da solução;
 - 4.2.2.1.5 Metodologia utilizada para gerenciamento do projeto de implantação;
 - 4.2.2.1.6 Periodicidade e dinâmica de reuniões de acompanhamento da operação e melhoria contínua;
 - 4.2.2.1.7 Relação da equipe de profissionais que atuará na implantação, com nome completo e e-mail;
 - 4.2.2.1.8 Estratégia para realização dos treinamentos, com distribuição da carga horária de cada turma, levando em consideração a complexidade do tema e o escopo a ser abordado.
 - 4.2.2.2 O Plano de Trabalho deve ser aprovado pela Finep em até 3 dias úteis, e caso necessário, as partes devem realizar reunião de alinhamento para ajustar pontos onde houver divergência entre Finep E CONTRATADA, tendo a mesma mais 2 dias úteis para implementar os ajustes solicitados.
 - 4.2.2.3 Após aprovação da versão inicial do Plano de Trabalho, o Fiscal realizará eventuais ajustes necessários no Plano de Fiscalização e submeterá ambos os documentos para assinatura dos representantes da

4.2.2.4 Eventuais ajustes necessários podem ser realizados no Plano ao longo da execução, desde que aprovados por todas as partes, mediante assinatura.

4.3 SUBITEM S1 - Serviço de implantação da solução

4.3.1 O serviço constitui custo fixo unitário, sendo remunerado após a emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRED).

4.3.1.1 Considerando que o serviço do subitem será remunerado apenas após o aceite da implantação, eventuais custos de infraestrutura necessária para a implantação, caso necessário, devem ser incluídos no custo.

4.3.2 O plano de trabalho inicial definirá o cronograma de atividades do subitem, que devem ser concluídas em, no máximo, 90 dias corridos após a aprovação da OS, a ser emitida após aprovação do plano de trabalho.

4.3.3 O subitem tem como entregáveis esperados:

4.3.3.1 Especificação Funcional;

4.3.3.2 Especificação Técnica;

4.3.3.3 Parametrização e, se necessário, customização da solução, conforme necessidades da Finep;

4.3.3.4 Configuração das integrações previstas, conforme detalhamento do Anexo A deste Termo de Referência;

4.3.3.5 Documentação das evidências dos testes funcionais da solução, realizados pela CONTRATADA, incluindo a configuração dos módulos da solução;

4.3.3.6 Apoio à verificação técnica pela equipe de TI da Finep e à homologação pelos usuários;

4.3.3.7 Documentação das evidências da homologação pelos usuários da Finep;

4.3.3.8 Documentação do produto e manuais de usuário para operação pela Finep;

4.3.3.9 Documento de go/no-go da solução;

4.3.3.10 Evidência de disponibilização dos ambientes de homologação (não produtivo) e produção.

4.4 SUBITEM S2 - Treinamento inicial dos usuários

4.4.1 O serviço constitui custo fixo unitário, com detalhamento do valor por hora de capacitação, sendo remunerado após a emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRED) referente a cada capacitação realizada.

4.4.2 A CONTRATADA será responsável pela preparação do ambiente tecnológico necessário à realização dos treinamentos.

- 4.4.3 A formalização das capacitações será realizada em OS específica para cada capacitação.
- 4.4.4 A execução do subitem deve iniciar em, no máximo, em 5 dias úteis a partir do go-live da solução.
- 4.4.5 O subitem tem como entregáveis esperados:
- 4.4.5.1 O material dos dois treinamentos (operadores e administradores);
- 4.4.5.2 A realização das capacitações e entrega das respectivas gravações;
- 4.4.5.3 A entrega dos certificados ou declarações de conclusão;
- 4.4.5.4 As avaliações de reação dos participantes.
- 4.4.6 O material de treinamento deve ser enviado para a equipe de fiscalização do contrato com, no mínimo, cinco dias úteis de antecedência da primeira janela de treinamento, e será previamente aprovado pela Finep antes da execução do treinamento, devendo eventuais ajustes apontados devem serem realizados pela contratada previamente à realização.
- 4.4.6.1 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a não realização das alterações solicitadas pela Finep no todo em parte, cabendo à equipe da Finep decidir se devem ou não ser realizadas com base nas justificativas apresentadas.
- 4.4.7 Após a execução dos treinamentos, será aplicado uma avaliação de reação aos usuários, a fim de testar a efetividade do curso fornecido pela CONTRATADA. Caso seja constatado a não efetividade, a CONTRATADA deverá se comprometer a realizar uma vez mais o treinamento, sem custo adicional à Finep.
- 4.4.7.1 A avaliação considerará as avaliações dos profissionais com percentual de frequência igual ou superior a 70% da carga horária.
- 4.4.7.2 Em caso de realização de nova capacitação, não haverá inclusão de novos profissionais, sendo permitida a substituição em caso ausência por motivo justificado (ex: férias, licença médica etc.).
- 4.5 SUBITEM S3 - Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão
- 4.5.1 O subitem constitui serviço de natureza continuada e deverá ser realizado ininterruptamente e será considerado como um custo fixo mensal, com detalhamento do valor por usuário, mediante abertura de Ordem de Serviço única no início de sua execução, com pagamentos mediante emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRED) mensais.
- 4.5.1.1 A execução iniciará apenas após o go-live da solução e aceite dos serviços de implantação (subitem S1), quando a Finep poderá usufruir efetivamente do serviço, e poderá ser executado até o limite de vigência do contrato.
- 4.5.1.2 O custo de disponibilidade de infraestrutura deve ser incluído na assinatura do serviço.
- 4.5.2 As requisições, dúvidas e registro de incidentes ou problemas formalizadas e atendidas por meio de chamados deverão conter as seguintes informações:
- 4.5.2.1 Identificação do solicitante – nome, e-mail e telefone de contato;

- 4.5.2.2 Tipo de Chamado – dúvida, incidente / problema ou garantia técnica;
- 4.5.2.3 Identificação módulo relacionado ao incidente ou solicitação, bem como a funcionalidade impactada;
- 4.5.2.4 Descrição do incidente, dúvida ou solicitação, com evidências que auxiliem a análise ou reprodução;
- 4.5.2.5 Severidade, conforme descrito na seção 4.5.3;
- 4.5.2.6 Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante, nos casos de chamado de garantia técnica.
- 4.5.3 Todos os chamados serão classificados pela Finep quanto a sua severidade, conforme descritivo e prazo máximo para primeiro atendimento listados a seguir, e só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Finep, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição.

Severidade	Definição	Prazo máximo para Atendimento
Critica	- Indisponibilidade de uso da solução; - Impacto crítico no negócio: riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, segurança ou reputação; - Processo crítico paralisado.	Até 1 (uma) hora corrida
Alta	- Mal funcionamento sem solução de contorno; - Impacto em termos de tempo que afeta o negócio significativamente; - Tarefas diárias impactadas tornando-se complexas e/ou incômodas.	Até 4 (quatro) horas úteis
Média	- Mal funcionamento com solução de contorno; - Não interfere diretamente nas tarefas diárias.	Até 8 (oito) horas úteis
Baixa	- Mal funcionamento sem impeditivo de uso; - Impacto mínimo no negócio. - Solicitação de alteração de senha; - Dúvidas e orientações padronizadas de uso de ferramentas e sistemas	Até 12 (doze) horas úteis

- 4.5.3.1 A CONTRATADA poderá definir política padronizada para suporte e atendimento, desde que as condições não conflitem com o disposto neste termo de referência, em especial às severidades definidas e ao prazo máximo para atendimento.
- 4.5.3.1.1 Em caso de conflito, prevalecerá o disposto no presente documento.
- 4.5.3.2 Por horas corridas, entende-se prestação do serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 4.5.3.3 Por horas úteis entende-se o período entre 9 e 18 horas, nos dias úteis, considerando como dias não úteis sábados, domingos e feriados nacionais brasileiros.
- 4.5.4 O atendimento do chamado pressupõe, além da correção do incidente ou do atendimento da solicitação de serviço, o registro de informação sobre a causa do incidente e soluções adotadas.
- 4.5.5 Não é facultado à CONTRATADA recusar o atendimento a qualquer chamado demandado.
- 4.5.6 A instalação de novas versões deve ser realizada pelo fornecedor mediante aviso prévio mínimo de 72 horas.

4.5.7 O subitem tem como resultados esperados:

- 4.5.7.1 O Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO, com relação de chamados encerrados no mês, contendo, pelo menos, o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; severidade; data e hora de abertura; data e hora de fechamento; indicação de ser chamado de garantia técnica ou não; causa do incidente ou dúvida; e; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva.
- 4.5.7.2 Relação de chamados que ainda não foram encerrados, contendo, quando a informação estiver disponível: o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; severidade; data e hora de abertura; indicação de ser chamado de garantia técnica ou não; causa do incidente ou dúvida, e; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva.
- 4.5.7.3 Relatório de disponibilidade, gerado a partir da ferramenta de monitoramento utilizada pelo fornecedor, indicando a disponibilidade dos ambientes ao longo o período avaliado, bem como eventuais interrupções programadas.
- 4.5.8 A Finep poderá diligenciar as ferramentas utilizadas sempre que o desejar de modo a confirmar as informações apresentadas nos formulários.
- 4.5.9 Os artefatos solicitados pela Finep para aceite dos serviços podem sofrer alteração nas informações a serem apresentadas mediante solicitação da Finep, tendo a CONTRATADA o período de até 30 dias corridos para disponibilizar as novas alterações demandadas, abrangendo apenas os relatórios entregues após a solicitação.

4.6 PROCEDIMENTOS PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 4.6.1 O Período de Transição representa os últimos três meses anteriores ao término do contrato, quando não for de interesse das partes ou não for possível a prorrogação do contrato.
- 4.6.2 Durante este período, compete à CONTRATADA:
 - 4.6.2.1 No terceiro e segundo últimos meses, exportar dados constantes na solução, bem como respectivos anexos, de modo a possibilitar importação em ferramenta que eventualmente venha a substituí-la;
 - 4.6.2.2 No último mês, exportar periodicamente os dados gerados desde a exportação do item anterior e acompanhar e orientar as atividades de migração executadas pela equipe interna de TI ou novo fornecedor, mantendo a responsabilidade pela operação até o encerramento contratual.
- 4.6.3 A CONTRATADA deve garantir que as informações da Finep estejam disponíveis para transferência de localização, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.
- 4.6.4 Durante o Período de Transição a CONTRATADA prestará os serviços previstos no objeto dentro dos prazos de atendimento e dos indicadores de qualidade que compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
- 4.6.5 O contrato será encerrado quando concluída a transição e a vigência contratual.

4.6.6 Todas os dados classificados como pessoais na documentação que porventura permanecerem em posse da CONTRATADA após o encerramento contratual devem ser eliminados, salvo motivação baseada em legislação específica que o impeça.

4.6.7 Não caberá remuneração pelas atividades de transferência de conhecimento, visto que configuram apenas preparação para encerramento contratual, estando seu custo embutido no das atividades ao longo da execução.

5 DA EQUIPE EXECUTORA DO OBJETO

5.1 A FINEP não determinará equipe mínima para a CONTRATADA, uma vez que contratará por resultado, ficando facultado a montagem das equipes conforme lhe for mais conveniente, devendo, todavia, dispor de profissionais qualificados para prestar todos os serviços demandados em consonância com os indicadores de qualidade definidos e demais condições previstas, indicando os seguintes perfis desejáveis:

5.1.1 Preposto;

5.1.2 Analista de sistemas de tecnologia da informação;

5.1.3 Gerente de projetos / operação.

5.2 A descrição dos perfis é realizada a seguir:

5.2.1 Preposto: Responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Finep, sendo responsável por receber, tratar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

5.2.1.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

5.2.1.1.1 Representar a Contratada junto a Finep e atuar nas questões referentes ao contrato e sua execução;

5.2.1.1.2 Coordenar a execução das atividades necessárias ao atendimento das demandas.

5.2.2 Analista de sistemas de tecnologia da informação: responsável por elaborar especificações funcional e técnica; criação/alteração de funcionalidades, por apoiar na resolução de incidentes e problemas que atinjam as funcionalidades da solução e pela realização de testes, usando as melhores técnicas aplicáveis a cada situação.

5.2.2.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

5.2.2.1.1 Identificar, documentar, controlar e rastrear os requisitos e regras de negócio para atendimento das demandas de atualização da solução;

5.2.2.1.2 Converter os requisitos e regras de negócio em ações de parametrização e customizações da solução, segundo as melhores práticas;

5.2.2.1.3 Elaborar documentação técnica;

5.2.2.1.4 Orientar os usuários na adequada operação da solução;

- 5.2.2.1.5 Atuar na identificação de causa e ações para resolução de incidentes ou problemas;
- 5.2.2.1.6 Registrar informações na base de conhecimento sobre a utilização, administração e evolução da solução;
- 5.2.2.1.7 Realizar os testes especificados e outros que julgar necessários para atestar o atendimento das demandas, em consonância com as especificações funcional e técnica, registrando evidências dos testes realizados;
- 5.2.2.1.8 Preparar roteiro de testes e o ambiente adequado para que os usuários da Finep realizem os testes;
- 5.2.2.1.9 Customizar modelos lógicos e físicos de dados padrão da solução face às necessidades da Finep.
- 5.2.3 Gerente de projeto / operação: Responsável por gerenciar as atividades de implantação, coordenar a operação e garantir a qualidade dos serviços técnicos executados.
 - 5.2.3.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
 - 5.2.3.1.1 Gerenciar a execução das atividades técnicas necessárias ao atendimento das demandas;
 - 5.2.3.1.2 Coordenar ações de governança, incluindo, mas não se limitando a gestão de continuidade, gestão de configuração e gestão de mudança;
 - 5.2.3.1.3 Coordenar construção de base de conhecimento e fornecimento de treinamento.
- 5.3 O fornecedor deve comprovar o vínculo profissional dos seus profissionais através de alguma das modalidades previstas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou apresentação de contratos de prestação de serviço.
 - 5.3.1 O vínculo deve se dar com a mesma pessoa jurídica que celebrar o instrumento contratual, não sendo aceitos vínculo com outras empresas do mesmo grupo econômico ou das quais a contratada seja sócia.
 - 5.3.2 Para concessão de acesso aos sistemas da Finep e fornecimento de VPN, a CONTRATADA deverá apresentar informações pessoais do profissional bem como comprovação do vínculo profissional.
- 5.4 A Finep reserva-se o direito de, mediante comunicação formal e sem qualquer ônus adicional, requerer substituição dos profissionais alocados caso se constate a falha de conhecimentos necessários ou mesmo quaisquer inconvenientes para execução dos serviços, devendo tal substituição ocorrer em, no máximo, 15 (quinze) dias úteis a partir do recebimento do comunicado
- 5.5 A equipe da Finep contará, no mínimo, com os seguintes perfis:
 - 5.5.1 Integrante(s) Requisitante(s) / Fiscal(is) Requisitante(s): usuário-chave da Finep cujos processos de negócio são apoiados pela solução e que reporta um incidente / problema.
 - 5.5.1.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
 - 5.5.1.1.1 Descrever as especificações da demanda durante a implantação;
 - 5.5.1.1.2 Formalizar demandas através de chamado;

- 5.5.1.2 Esclarecer, ao longo da execução da contratação, eventuais dúvidas relacionadas com as Regras de Negócio, normas e legislações vigentes, e com os requisitos informados;
- 5.5.1.3 Avaliar qualidade e identificar não conformidades em produtos e serviços recebidos analisando as entregas, sob a perspectiva de negócio;
- 5.5.1.4 Realizar o aceite dos produtos e serviços sob a ótica do negócio;
- 5.5.1.5 Responder ao Fiscal do contrato sobre renovação e modificação contratual, com base nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, fundamentando a demanda.
- 5.5.2 Fiscal Técnico / Fiscal do Contrato: profissional formalmente designado pela Finep, responsável por acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATADA, sendo responsável por receber, tratar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, bem como sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato.
- 5.5.2.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
- 5.5.2.1.1 Formalizar abertura de ordens de serviço e aprovação das entregas;
- 5.5.2.1.2 Realizar demais atividades de fiscalização necessárias à adequada gestão e execução contratual, incluindo:
- 5.5.2.1.3 Verificar, junto à CONTRATADA e seu preposto, se estão sendo tomadas todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;
- 5.5.2.1.4 Fazer as anotações necessárias de todos os atos da CONTRATADA relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato;
- 5.5.2.1.5 Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços;
- 5.5.2.1.6 Verificar a correta execução das atividades inerentes ao objeto da contratação, com base no IMR, e dar ciência à empresa de suas decisões, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato.
- 5.5.2.2 O fiscal técnico poderá contar com auxílio de outros profissionais da Finep para apoio em atividades administrativas, como gestão da garantia contratual ou instrução dos pagamentos pelos serviços prestados.
- 5.5.3 Fiscal administrativo: profissional formalmente designado pela Finep, responsável por apoiar o fiscal do contrato em atividades administrativas.
- 5.5.3.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
- 5.5.3.1.1 Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária dos fornecedores;
- 5.5.3.1.2 Verificar manutenção de condições classificatórias e de habilitação dos fornecedores sob a ótica

administrativa;

5.5.3.1.3 Apoiar na instrução dos pagamentos.

5.5.4 Gestor do Contrato: gestor da Unidade que fiscaliza o contrato, responsável por ratificar os entendimentos do fiscal do contrato.

5.5.4.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

5.5.4.1.1 Aprovar ordens de serviço e recebimento definitivo de entregas;

5.5.4.1.2 Autorizar pagamentos;

5.5.4.1.3 Ratificar os entendimentos do fiscal do contrato, alinhando com este os ajustes necessários em caso discordância;

5.5.4.1.4 Encaminhar à autoridade máxima de TIC ou à autoridade competente resultados de processos administrativos com intenção de aplicação de penalidade à CONTRATADA por descumprimento das obrigações.

5.6 Integrante Técnico / administrador da solução/ operador: profissional da equipe técnica ou terceiro designado pela Finep responsável por apoiar o Fiscal e o Gestor do contrato nas questões técnicas relacionadas às demandas, bem como realizar Garantia e Controle de Qualidade

5.6.1 Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:

5.6.1.1 Realizar verificação técnica das entregas realizadas pela CONTRATADA previamente à realização de homologação;

5.6.1.2 Realizar Garantia e Controle de Qualidade dos artefatos e processo de atendimento dos serviços realizados no âmbito do contrato, subsidiando Fiscal e Gestor do Contrato no aceite dos produtos e serviços;

5.6.1.3 Administrar ou operar a solução, conforme orientações repassadas pela CONTRATADA.

6 DA SUBCONTRATAÇÃO

6.1 Serão permitidas subcontratações exclusivamente para contratação de direito de uso junto ao fabricante ou hospedagem da solução SaaS, devendo a subcontratada assinar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e respeitar os mesmos requisitos do presente edital, em especial os de segurança da informação.

6.1.1 A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas ao licitante vencedor.

6.1.2 É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:

I - do procedimento licitatório do qual se originou a contratação;

II - direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

- 6.1.3 As empresas de prestação de serviços técnicos especializados deverão garantir que os integrantes de seu corpo técnico executem pessoal e diretamente as obrigações a eles imputadas, quando a respectiva relação for apresentada em procedimento licitatório ou em contratação direta.
- 6.2 Não serão aceitas formação de consórcios.

7 DA VISTORIA

- 7.1 Os interessados poderão, a seu critério, vistoriar a solução de ITSM atualmente utilizada pela Finep em até 2 (dois) dias úteis anteriores à data da abertura da sessão pública, com o objetivo de obter todas as informações necessárias ao fornecimento do serviço.
- 7.2 A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis de sua realização, pelo e-mail cp_sisati@finep.gov.br, e poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, entre 9h e 18h, exclusivamente por videoconferência, em link a ser disponibilizado pela Finep quando da confirmação do agendamento.
- 7.3 Para a vistoria, o Licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 7.4 Não será permitida a realização de vistoria para diferentes empresas por um mesmo representante.
- 7.5 O representante legal dos interessados que realizarem vistoria deverão assinar eletronicamente a Declaração de Vistoria Técnica, a ser disponibilizado pela Finep através da plataforma Assina Finep, podendo obter cópia do documento através da plataforma.
- 7.6 A vistoria não é obrigatória para fins de participação nesta licitação, no entanto, o interessado que não a fizer, não se eximirá de assumir todas as obrigações pertinentes ao objeto desta, devendo incluir Declaração de Aceitação de Condições, conforme modelo do ANEXO F deste Termo de Referência.

8 DA PROVA DE CONCEITO

- 8.1 A Prova de Conceito (PoC – *Proof of Concept*) consiste em demonstrar, de forma prática, que as informações relativas às características da solução ofertada, no que se refere ao atendimento dos requisitos especificados, são compatíveis com as informações constantes da Proposta Técnica e Comercial e com as especificações presentes neste Termo de Referência e seus anexos.
- 8.2 A PoC deverá ser iniciada em no máximo 10 (dez) dias úteis a partir da data da convocação para sua realização, que ocorrerá em sessão pública e divulgada no site da Finep.
- 8.2.1 A LICITANTE deverá agendar antecipadamente datas e horários da PoC junto à Finep com antecedência de no mínimo 2 (dois) dias úteis, a fim de que seja dada publicidade de data, local e horário para que todos os envolvidos possam organizar-se adequadamente e terceiros interessados possam participar na condição de ouvinte.
- 8.2.2 A PoC somente será considerada como iniciada quando a solução começar a ser efetivamente apresentada

e avaliada. Portanto, a licitante deverá preparar previamente o ambiente onde será executada de forma que a avaliação seja iniciada no prazo agendado, respeitando o limite máximo indicado acima.

- 8.3 A PoC será realizada de forma remota usando ferramenta de videoconferência fornecida pela Finep.
- 8.4 A solução proposta, incluindo infraestrutura necessária para hospedagem e demonstração (servidor de banco de dados, servidor de aplicação etc.) serão disponibilizados pela LICITANTE, permitindo avaliar a solução em ambiente o mais próximo possível do real e validar o atendimento dos requisitos.
- 8.4.1 Todos os custos relativos à PoC ficarão a cargo da LICITANTE, a qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de ser reprovada.
- 8.5 Os dados e conteúdos existentes na plataforma disponibilizada para a PoC devem ser fictícios, mas que possibilitem a avaliação dos requisitos e as integrações com os sistemas da Finep ou em seu ambiente com configuração semelhante às da Finep.
- 8.5.1 Caso a LICITANTE opte por utilizar dados da Finep, deverá assinar TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme modelo do ANEXO D deste Termo de Referência, previamente à disponibilização dos mesmos.
- 8.6 A Comissão Avaliadora será formada por representantes da área de Tecnologia da Informação da Finep, outras unidades da Finep ou de empresas prestadoras de serviços de TI da Finep.
- 8.7 No início da realização da prova de conceito, deve ser apresentada documentação técnica sobre a solução, incluindo:
- 8.7.1 Visão geral da arquitetura da solução, bem como linguagem de programação, SGDB e servidor de aplicação utilizados;
- 8.7.2 Local / provedor da hospedagem para cada um dos componentes da arquitetura da solução;
- 8.7.3 Modelo de licenciamento (se por usuário, CNPJ, quantidade de processamento).
- 8.8 A relação de requisitos que serão avaliados e o roteiro de avaliação constam no caderno da PoC, disponível no ANEXO B deste Termo de Referência, considerando a versão entregue pela LICITANTE na proposta de preços (conforme seção 18.1.2.1), com as indicações de não atendimento, atendimento nativo ou atendimento por customização.
- 8.9 A LICITANTE deverá disponibilizar pelo menos 1 (um) profissional especialista para demonstrar o produto e acompanhar sua avaliação.
- 8.10 A Prova de Conceito terá duração máxima de 3 (três) dias úteis, prorrogáveis, a critério da Finep.
- 8.10.1 Em caso de incidentes na ferramenta de videoconferência utilizada, a contagem do prazo ficará interrompida até o restabelecimento das condições de realização.
- 8.11 As seguintes condições se aplicam ao processo de realização da PoC:
- 8.11.1 Os requisitos do roteiro da Prova de Conceito podem conter orientações para seu atendimento e avaliação.
- 8.11.2 Não será permitido o uso de captura de telas da solução para efeito de comprovação de atendimento dos requisitos especificados.

8.11.3 A licitante será reprovada caso seja verificada quaisquer das seguintes situações durante a Prova de Conceito:

8.11.3.1 Que um requisito obrigatório não é atendido pela contratada, independente da forma de atendimento (core/ customizável) e independente de ser avaliado ou não na PoC;

8.11.3.2 Que informações constantes da Proposta Técnica e Comercial não conferem com a solução efetivamente disponibilizada.

8.11.4 Ao longo da realização da PoC, será produzida ata da execução, a ser assinada pela Comissão Avaliadora, pelo(s) representante(s) da LICITANTE e por membros participantes como ouvintes.

8.11.5 Requisitos Nativos ("Core")

8.11.5.1 Todos os requisitos core constantes no roteiro serão objeto de avaliação e devem integrar a solução por padrão, isto é, o atendimento não deve depender de customização por meio de programação e/ou alteração de estrutura de base de dados, sendo admitida apenas a parametrização de funcionalidades disponíveis na versão original do produto ofertado.

8.11.5.2 Em caso de não comprovação ou não atendimento nativo de requisitos obrigatórios *core*, o processo de avaliação será interrompido e a proposta da LICITANTE será reprovada.

8.11.6 Requisitos "Core ou Customizáveis"

8.11.6.1 Na PoC, entre os requisitos "core ou customizáveis" serão avaliados apenas aqueles com indicação de avaliação como "Sim", para os quais será atribuída pontuação 0 ou 1 pela Comissão Avaliadora.

8.11.6.1.1 Para fins de apuração, nos casos de requisitos com subitens (N2 ou N3), o requisito pai não pontuará e a pontuação será obtida através da soma das pontuações dos subitens.

8.11.6.1.2 No caso de demonstração integral do requisito "core ou customizável" de maneira core, será atribuída pontuação 1;

8.11.6.1.3 Nos casos de requisitos "core ou customizável" onde houver apresentação por customização, onde não houver apresentação do requisito ou onde a demonstração apresentar erro, será atribuída pontuação 0.

8.11.6.2 O percentual de atingimento (PA) da solução será obtido pela seguinte fórmula e seu detalhamento:

$$PA = PD / QCC$$

8.11.6.2.1 PD – Pontuação decorrente da soma das pontuações obtidas durante a demonstração da solução.

8.11.6.2.2 QCC – Quantidade total requisitos "Core ou Customizável" a ser avaliada na PoC.

8.11.6.3 Em caso de percentual de atingimento inferior a 80%, a licitante estará reprovada.

8.11.7 Avaliação

8.11.7.1 A Comissão Avaliadora emitirá, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após o encerramento da Prova de Conceito, o Termo de Avaliação assinado por todos os seus membros, com a indicação de aprovação ou

reprovação, bem como o detalhamento da avaliação e respectivas justificativas, caso um requisito core tenha sido rejeitado ou um item core ou customizável não tenha pontuado.

- 8.12 No caso de aprovação com percentual inferior a 100% ou de requisitos não verificados na PoC com indicação de atendimento por customização, a licitante deverá atestar em até 1 dia útil após emissão do Termo de Avaliação, através de Termo de Compromisso assinado pelo representante legal, conforme modelo no ANEXO E deste Termo de Referência, a viabilidade e o compromisso de que os requisitos sejam atendidos plenamente por meio de customização ao final da realização do serviço de implantação da solução; que estejam disponíveis para utilização no momento que for iniciada a operação em ambiente de produção; e que continuem disponíveis funcionais em caso de atualizações da solução ao longo de toda a vigência contratual.
- 8.12.1 O descumprimento de requisitos core não verificados na PoC ou do Termo de Compromisso ensejará a aplicação das sanções contratuais, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis, podendo ocasionar o encerramento do contrato.
- 8.13 Será desclassificada a proposta da licitante que tiver sua Prova de Conceito reprovada; cuja avaliação tenha sido aprovada e que não tenha entregue o Termo de Compromisso, quando necessário; ou que, durante a realização da PoC, não respeite qualquer dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.13.1 Na hipótese de desclassificação da proposta avaliada, exatamente o mesmo roteiro será aplicado na Prova de Conceito de qualquer licitante convocada posteriormente.
- 8.14 A habilitação à Prova de Conceito com informações inverídicas configura comportamento inidôneo, punível nos termos da Lei.

9 DOS REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DO LICITANTE

- 9.1 Em casos de uso de software livre, deve ser apresentada documentação do fabricante ou desenvolvedor demonstrando a modalidade do licenciamento (ex: GNU GPL).
- 9.2 Atestado ou declaração expedidas por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove ter o Licitante prestado serviços idênticos em características e prazos com o objeto da licitação, com pelo menos 25% da quantidade demanda no presente TR.
- 9.2.1 A comprovação deve alcançar percentual igual ou superior a 25% da métrica de detalhamento da precificação adotada para cada subitem, na mesma solução ofertada e na modalidade SaaS; e no caso de clientes distintos, a prestação de todos deve ocorrer ou ter ocorrido simultaneamente.
- 9.2.1.1 Para o subitem S1, deve ser usado como referência o quantitativo de operadores e itens de configuração;
- 9.2.1.2 Para o subitem S2, deve ser usada como referência a carga horária total de capacitação na ferramenta, independentemente do público.
- 9.2.1.3 Para o subitem S3, deve ser usado como referência o quantitativo de operadores e itens de configuração.
- 9.3 Os atestados ou declarações devem conter nome, CNPJ/CPF, endereço e e-mail ou telefone de contato do atestador, ou qualquer outro meio com o qual a Finep possa valer-se para manter contato com a pessoa declarante, se for o caso.

9.4 O vencedor do processo licitatório não poderá ter contrato vigente com a Finep cujo objeto envolva prestação de serviço ou fornecimento de bens de Tecnologia da Informação.

10 DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

- 10.1 Assinatura, por parte da CONTRATADA, de TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme modelo constante no ANEXO D deste Termo de Referência.
- 10.2 Apresentação de instrumento legal formalizando a designação do preposto, onde deverá constar expressamente os poderes e deveres em relação à execução do objeto, ambos devidamente assinados pelo Representante Legal.

11 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à Finep, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 11.2 Cumprir fielmente as obrigações assumidas, fornecendo os produtos em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta comercial, devendo estar inclusos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço.
- 11.3 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade por problemas ou falhas na prestação dos serviços.
- 11.4 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Finep e atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato inerentes à execução do objeto contratual.
- 11.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 11.6 Obter todas as licenças e autorizações necessárias à execução dos serviços contratados, pagando os emolumentos prescritos por lei, quando for o caso.
- 11.7 Notificar à Finep, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços e colaborar com a Finep na busca da melhor solução.
- 11.8 Indicar pessoa física ou jurídica em território nacional para atuar encarregado de dados.
- 11.9 Reparar quaisquer danos diretamente causados à Finep ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade em função de fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pela Finep.
- 11.10 Corrigir, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados.
- 11.11 Pagar todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a Finep, a qualquer momento, exigir da Contratada a comprovação de sua regularidade.
- 11.12 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à prestação dos

serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência.

- 11.13 Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ato ilícito, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato.
- 11.14 Prestar quaisquer esclarecimentos solicitados pela Finep em até 3 dias úteis, respeitados os casos de complexidade para os quais se fixarão prazos específicos.
- 11.15 Reportar à Finep, por escrito ou e-mail ao fiscal do contrato, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer o fornecimento de produtos e o bom andamento das atividades na Finep, prestando os devidos esclarecimentos sempre que solicitados.
- 11.16 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Finep.
- 11.17 Encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos produtos, bem como certidões necessárias para a realização dos pagamentos.
- 11.18 Responsabilizar-se pela divulgação de qualquer informação sobre a Finep e os projetos por esta financiados que seus empregados venham a ter acesso, direta, indireta ou mesmo acidentalmente, em virtude de serviço prestado.
- 11.19 Assumir todos os encargos de possível sanção da Autoridade Nacional de Proteção de Dados em caso de incidente com vazamento de dados pessoais onde reste comprovado que a reponsabilidade direta ou indireta do vazamento tenha ocorrido a partir da solução que o presente TR busca contratar.

12 DAS OBRIGAÇÕES DA FINEP

- 12.1 Nomear Gestor e Fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato.
- 12.2 Disponibilizar todas as informações necessárias à CONTRATADA, com o intuito de fornecer subsídios para prestação dos serviços contratados.
- 12.3 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com o solicitado, com base nas inspeções realizadas, rejeitando, com a devida justificativa, qualquer produto em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela empresa contratada.
- 12.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis quando inobservadas as disposições contidas nos documentos que regem a contratação;
- 12.5 Efetuar o pagamento devido pela prestação dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas neste documento e seus Anexos.
- 12.6 Permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da Finep, relacionados ao objeto do Contrato ou necessários à execução dos serviços.
- 12.7 Comunicar formalmente à CONTRATADA as ocorrências ou anormalidades verificadas durante a execução

do contrato, para que sejam adotadas as medidas necessárias.

13 DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 13.1 Nos termos da Lei nº 13.303/13 e do Regulamento de Compras e Contratos Administrativos da Finep, os serviços de gestão, acompanhamento e fiscalização serão executados por equipe de fiscalização, oportunamente designados, representando a FINEP junto à CONTRATADA; e compreendem a verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do objeto.
- 13.1.1 A equipe será composta pelos fiscais técnico, requisitante e administrativo, bem como pelo gestor do contrato, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos mesmos e de tudo dar ciência à CONTRATADA, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato.
- 13.2 No início da execução contratual e após celebração de aditivos ou apostilamentos será firmado / revisado o Plano de Fiscalização do Contrato entre a Finep e a Contratada, onde será apresentado o planejamento da execução entre a Finep e a CONTRATADA, com base no disposto no edital e seus anexos.
- 13.3 A presença da fiscalização da Finep não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA em relação ao disposto legislação aplicável, assim como no fiel atendimento das cláusulas contratuais.

14 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

14.1 CONDIÇÕES GERAIS

- 14.1.1 Defeitos e não conformidades implicam rejeição dos serviços e devem ser corrigidos imediatamente.
- 14.1.2 Cada subitem que compõe o objeto será recebido provisoriamente através da emissão de Termo de Recebimento Provisório (TREP), quando do recebimento do respectivo serviço pelo Fiscal. Quando verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:
- 14.1.2.1 A Contratada será convocada a efetuar-los em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de convocação. A concessão de prazo para ajustes, correções e/ou substituições não impede a aplicação do IMR e possíveis ajustes de pagamento;
- 14.1.2.2 Na não realização dos ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo ser instaurado procedimento de aplicação das penalidades.
- 14.1.2.3 Em caso de glosa por descumprimento do IMR, o fiscal registrará tal informação no TRED.
- 14.1.3 O recebimento definitivo constitui condição indispensável para o faturamento e pagamento do valor ajustado; e não exclui a responsabilidade da Contratada por vícios revelados posteriormente ou pela garantia dos materiais entregues.

14.2 SUBITEM S1 - Serviço de implantação da solução

- 14.2.1 O aceite requer que o serviço do estabelecido na Ordem de Serviço e neste TR seja atendido, com a devida validação pelos usuários, e; que seja realizado go-live com disponibilização da solução nos ambientes de homologação e produção.
- 14.2.2 Após entrega dos itens previstos na seção 4.3.3, a Finep emitirá o TREP, para que a equipe de fiscalização verifique se funcionalidade não apresenta erros.
- 14.2.3 Não sendo verificados problemas que impeçam a operação em 5 dias úteis após a emissão do TREP, será emitido TRED.
- 14.3 SUBITEM S2 - Treinamento inicial dos usuários
- 14.3.1 Após entrega dos itens previstos na seção 4.4.5, a Finep emitirá o TREP, para que a equipe de fiscalização verifique se o treinamento foi realizado e se os resultados esperados foram atingidos.
- 14.3.2 Após análise da percepção dos participantes, será emitido TRED caso as avaliações tenham sido satisfatórias.
- 14.4 SUBITEM S3 - Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão
- 14.4.1 O ciclo de apuração da prestação do serviço se dará entre os dias 17 do mês ao dia 16 do mês subsequente.
- 14.4.2 A CONTRATADA deve encaminhar mensalmente à Finep, até o quinto dia útil após o fechamento do ciclo de execução os entregáveis mensais previstos na seção 4.5.7.
- 14.4.3 Mediante recebimento dos relatórios será emitido TREP pelo Fiscal do Contrato.
- 14.4.4 Após a validação do relatório e apuração do Instrumento de Medição do Resultado, em até 5(cinco) dias úteis será emitido o correspondente TRED, com indicação do resultado do IMR e possíveis ajustes no pagamento, a ser aprovado pelo Fiscal e Gestor do Contrato, bem como do preposto, com apoio de Integrante Técnico da Finep e da CONTRATADA, caso necessário.

15 DO PAGAMENTO

- 15.1 Os serviços do SUBITEM S1 - Serviço de implantação da solução e SUBITEM S2 - Treinamento Inicial dos Usuários serão faturados após o aceite definitivo de cada demanda, seguindo os entregáveis previstos nas Ordens de Serviço.
- 15.2 Os serviços do SUBITEM S3 - Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão serão faturados mensalmente, após aceite do serviço.
- 15.3 O valor a ser efetivamente pago à CONTRATADA poderá ser alterado por eventuais ajustes de pagamento decorrentes do Instrumento de Medição do Resultado (IMR) específico para cada um dos subitens.
- 15.4 O envio da nota fiscal, certidões e demais documentações de faturamento para exame de conformidade administrativa deverão ser realizado para a caixa postal cp_sisati@finep.gov.br, que é destinada exclusivamente à abertura automática de tíquetes de atendimento para pagamento a fornecedores de TI.

15.4.1.1 A documentação a ser enviada pelo fornecedor, incluindo certidões de regularidade, será detalhada no Plano de Fiscalização do Contrato.

15.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou na documentação enviada, ou ainda circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Finep.

15.6 Em não havendo erro, o prazo de pagamento é de 10 dias úteis a contar do ateste de recebimento no documento fiscal, realizado pelo Fiscal do Contrato.

16 DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

16.1 CONDIÇÕES GERAIS

16.1.1 O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como função identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:

16.1.1.1 Atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

16.1.1.2 Fatores que estejam sob o controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;

16.1.1.3 Utilização de indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço.

16.1.2 A equipe de fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com revisão do valor a ser pago à CONTRATADA base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

16.1.2.1 Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; e/ou

16.1.2.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.1.3 O primeiro ciclo de execução do subitem S3 será considerado como período de adaptação e ajustes, onde os Instrumentos de Mensuração de Resultados (IMR) serão apurados para fins de histórico, porém não incidirão penalidades.

16.1.4 Em hipótese alguma será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

16.1.5 Os indicadores serão expressos com duas casas decimais e utilizarão as regras de arredondamento dispostas na Resolução nº 886, de 26 de outubro de 1966, da Junta Executiva Central / IBGE ou outra que vier a substituí-la.

- 16.1.6 A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela equipe de fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência.
- 16.1.7 O ajuste mensal de pagamento será descontado no faturamento do ciclo referente ao período de apuração e não poderá ultrapassar o limite de 30% (trinta por cento) do valor mensal do contrato.
- 16.1.7.1 Caso os ajustes mensais ultrapassem tal limite, poderão ser aplicadas sanções previstas em contrato.
- 16.1.8 A aplicação do IMR não impede a aplicação das demais sanções contratuais.
- 16.1.9 Constatando o fiscal que o desempenho da Contratada se tornou precário, a Finep poderá iniciar unilateralmente o procedimento de rescisão contratual, sem direito a quaisquer ressarcimentos à Contratada. Tal situação poderá ser decorrente:
- 16.1.9.1 Do não atingimento de um mesmo indicador por seis meses seguidos;
- 16.1.9.2 Do não atingimento de um mesmo indicador por 9 vezes nos últimos 12 meses prévios à apuração;
- 16.1.9.3 Pela aplicação de 3 ou mais advertências ou multas nos últimos 6 meses prévios à apuração.
- 16.1.10 No caso de rescisão contratual por culpa, no caso de descumprimento total das obrigações ou ato que enseje reparação de danos, perdas ou prejuízos pela Contratada:
- 16.1.10.1 A Finep poderá cobrar da Contratada multa compensatória de até 10% (dez por cento) do valor global do contrato.
- 16.1.10.2 Caso o valor da multa não seja suficiente para reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos causados, a Finep poderá cobrar da Contratada o montante excessivo.
- 16.1.10.3 A Finep, em face da menor gravidade do fato e mediante motivação da autoridade superior, definirá o percentual exato das multas a serem aplicadas, sendo resguardado o contraditório e a ampla defesa.
- 16.1.11 O processo de aferição do instrumento é apresentado a seguir:
- 16.1.11.1 Após o encerramento do ciclo de execução e emissão do TREP, o fiscal do contrato calculará a prévia dos indicadores e encaminhará à contratada, para apresentação de justificativa devidamente fundamentada sobre questões do atendimento que possam ter afetado o indicador, se assim o desejar;
- 16.1.11.2 Tendo recebido justificativa, o fiscal avaliará os argumentos apresentados e decidirá por aceitar o não as justificativas apresentadas, refazendo os cálculos;
- 16.1.11.3 O resultado do IMR e possíveis ajustes de pagamento serão informados no TRED. O faturamento, entretanto, deve ser realizado sob o valor total do serviço (incluindo valores que sofrerão glosa).
- 16.1.12 SUBITENS S1 - Serviço de implantação da solução
- 16.1.12.1 IIS - Indicador de Implantação da Solução

IIS – INDICADOR DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

Tópico	Descrição															
Finalidade	Medir a implantação da solução no tempo pactuado.															
Meta a cumprir	IIS ≤ 0	A meta definida visa garantir a implantação da solução no prazo previsto.														
Instrumento de medição	Através da data do TREP, comparando com o prazo previsto para implantação da solução conforme definido no plano de trabalho.															
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita previamente à emissão do Termo de Recebimento Definitivo.															
Periodicidade	Ao final do fornecimento do subitem.															
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IIS = \frac{PE - PP}{PP}$ <p>Onde: PE – Prazo efetivo para entrega da implantação, em dias úteis a partir da emissão da OS; PP – Prazo previsto para entrega da solução, conforme definido no plano de trabalho. <i>(PE e PP em números inteiros; IIS em percentual, com duas casas decimais)</i></p>															
Observação	<p>Os prazos incluem o tempo previsto e efetivamente utilizado para execução da implantação.</p> <p>Atrasos em função de demora pela Finep serão desconsiderados para fins de apuração do indicador.</p> <p>Será considerada para fins de apuração apenas a emissão do TREP com entregas efetivamente aceitas pela Finep, contabilizando o período posterior a eventuais TREPs com entregas rejeitadas.</p>															
Início de Vigência	Após assinatura do contrato.															
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível de atendimento dentro dos prazos</th> <th>Penalidades (Glosas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤ 5%</td> <td>Sem aplicação de penalidades</td> </tr> <tr> <td>5% < IIS ≤ 10%</td> <td>1% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>10% < IIS ≤ 15%</td> <td>2% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>15% < IIS ≤ 20%</td> <td>3% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>20% < IIS ≤ 25%</td> <td>5% sobre o valor do item</td> </tr> <tr> <td>25% < IIS</td> <td>8% sobre o valor do item</td> </tr> </tbody> </table>		Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)	≤ 5%	Sem aplicação de penalidades	5% < IIS ≤ 10%	1% sobre o valor do item	10% < IIS ≤ 15%	2% sobre o valor do item	15% < IIS ≤ 20%	3% sobre o valor do item	20% < IIS ≤ 25%	5% sobre o valor do item	25% < IIS	8% sobre o valor do item
Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)															
≤ 5%	Sem aplicação de penalidades															
5% < IIS ≤ 10%	1% sobre o valor do item															
10% < IIS ≤ 15%	2% sobre o valor do item															
15% < IIS ≤ 20%	3% sobre o valor do item															
20% < IIS ≤ 25%	5% sobre o valor do item															
25% < IIS	8% sobre o valor do item															

16.1.13 SUBITEM S2 - Treinamento inicial dos usuários

16.1.13.1 IRT – Indicador de Reação ao Treinamento

IRT – INDICADOR DE REAÇÃO AO TREINAMENTO

Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir a reação da qualidade do treinamento	
Meta a cumprir	IRT ≥ 8	A meta definida para a capacitação.
Instrumento de medição	Através de formulário de avaliação preenchido por todos os participantes dos treinamentos.	

Forma de acompanhamento	A avaliação será feita previamente à emissão do Termo de Recebimento Definitivo.	
Periodicidade	Ao final do fornecimento do subitem.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>Onde:</p> <p>FA - Resultado da avaliação do participante; Σ FA – Somatório do resultado das avaliações dos participantes; TP – Total de participantes.</p> <p style="text-align: right;"><i>(TP em número inteiro: Σ FA e IRT com duas ca</i></p>	
Observação	Em caso de reaplicação do treinamento em função do resultado das avaliações, não serão aplicadas novas avaliações e a nota a ser considerada é a do treinamento inicial.	
Início de Vigência	Após assinatura do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)
	IRT \geq 8,00	Sem aplicação de penalidades
	8,00 > IRT \geq 6,00	1% sobre o valor da OS
	6,00 > IRT \geq 5,00	2% sobre o valor da OS
	5,00 > IRT \geq 4,00	3% sobre o valor da OS
	4,00 > IRT \geq 3,00	5% sobre o valor da OS
3,00 > IRT	8% sobre o valor da OS	

16.1.14 SUBITEM S3 - Serviços de licenciamento da solução, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão

16.1.14.1 IACT – Indicador de Chamados Atendidos Tempestivamente

ICTAT – INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS TEMPESTIVAMENTE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o percentual de chamados cujo tempo de atendimento tenha superado o nível de serviço definido.	
Meta a cumprir	ICTAT > 95% A meta definida visa garantir a disponibilização de Resolução Definitiva dos chamados dentro do prazo previsto.	
Instrumento de medição	Através do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO, considerando os chamados encerrados no mês.	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, apurando a percentual de chamados onde o tempo máximo de atendimento foi atingido.	
Periodicidade	Mensalmente, após recebimento do Relatório de CHAMADOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$ICTAT = \frac{CA}{TC}$ <p>Onde: ICTAT – INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS TEMPESTIVAMENTE, expresso em percentual, com duas casas decimais; CA – Quantidade de chamados onde o tempo de atendimento ocorreu dentro do prazo máximo definido; TC – Quantidade de chamados encerrados no mês.</p>	
Observações	No primeiro mês de execução o indicador será contabilizado, mas não serão aplicadas penalidades em caso de descumprimento	
Início de Vigência	Após OS com formalização da demanda.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)
	Acima de 95%	Sem aplicação de penalidades
	90 a 95%	1% sobre o faturamento mensal do subitem
	85 a 89,99%	2% sobre o faturamento mensal do subitem

80 a 84,99%	6% sobre o faturamento mensal do subitem
75 a 79,99%	15% sobre o faturamento mensal do subitem
A abaixo de 74,99%	25% sobre o faturamento mensal do subitem

16.1.14.2 IIAp – Indicador de Indisponibilidade de Aplicações

IIAp – INDICADOR DE INDISPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de disponibilidade da aplicação em ambos os ambientes disponibilizados.
Meta a cumprir	IIAp ≤ 0,25% A meta definida visa garantir que a indisponibilidade dos ambientes esteja dentro de percentuais que não prejudiquem a operação.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para monitoramento de aplicações.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme avaliação de disponibilidade das aplicações no ciclo mensal de execução e consolidação das informações para geração do indicador.
Periodicidade	Mensalmente, para ambos os ambientes não produtivo e produtivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$Indisp. Aplicações = \left(\frac{\sum de indisponibilidade}{Disp. do Período} \right)$ $IIAp = \frac{\sum Indisp. Aplicações}{Qtde. Aplicações}$ <p>Onde: Indisp. Aplicações – Índice de Indisponibilidade da solução, calculado para ambientes de homologação e produção, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais. Σ de Indisponibilidade - Somatório do tempo de indisponibilidade não programada, observados no ciclo de medição, em minutos. Disp. do Período - A Disponibilidade do período é o tempo total mensal de operação, em minutos, no mês de medição. A "Disp. do Período" será calculada a partir do total de dias da prestação do serviço no mês multiplicados por 1440 (mil quatrocentos e quarentas) minutos. IIAp - Índice de Indisponibilidade mensal da solução, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais. Σ Indisp. Aplicações – Somatório dos Índices de Indisponibilidade dos ambientes da solução. Qtde. Aplicações – Total de ambientes da solução em operação (homologação e produção).</p>
Observações	<p>Obs1: Devem ser computados todos os dias do mês, incluindo os não úteis;</p> <p>Obs2: Manutenções previamente programadas e aprovadas terão sua duração abatida da Disponibilidade do Período.</p> <p>Obs3: No primeiro mês de execução o indicador será contabilizado, mas não serão aplicadas penalidades em caso de descumprimento</p>
Início de Vigência	Após OS com formalização da demanda.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IIAp:</p> <p>≤ 0,25% – Pagamento integral da OS;</p> <p>< 0,25% e ≥ 0,8% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do subitem;</p> <p>> 0,8% e ≤ 1,5% – Glosa de 4% sobre o valor mensal do subitem;</p> <p>> 1,5% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor mensal do subitem, e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do subitem.</p>

- 17.1 O período de vigência do contrato será de 30 (meses) meses, nos termos da Lei 13.303/2016, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses.
- 17.2 Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, os valores contratados poderão ser reajustados de acordo com a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA acumulado dos 12 meses anteriores, tomando por base a data de apresentação da proposta de preços.
 - 17.2.1 Em caso de descontinuidade do índice será adotado o que vier a substituir ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, definido em comum acordo entre as partes.
- 17.3 Caso seja necessário realizar acréscimos ou supressões nos serviços contratados, deverão ser observados os subitens envolvidos bem com o detalhamento de sua composição de preços.

18 DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 18.1.1 A proposta de preços deverá ser apresentada conforme modelo constante no Anexo II.
 - 18.1.1.1 O quantitativo disposto no quadro da proposta de preço se refere ao período de 30 meses.
 - 18.1.1.2 A proposta deve contemplar o detalhamento dos custos unitários para cada subitem.
 - 18.1.1.3 A validade da proposta deve ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
- 18.1.2 Junto com a proposta de preços, deve ser enviada:
 - 18.1.2.1 O caderno da PoC, em formato open sheet (excel ou similar) preenchido com as indicações da licitante sobre o atendimento ou não dos requisitos e a indicação de atendimento nativo (core) ou por customização, inclusive para os requisitos que não serão atendidos na PoC e nos diferentes níveis de requisitos (req N1, req N2 e req N3).
 - 18.1.2.2 A documentação de habilitação listada na seção 9;
 - 18.1.2.2.1 No caso de entes públicos, incluindo empresas públicas e sociedades de economia mista, salvo se o processo de contratação for sigiloso, não será aceita a não identificação da empresa;

19 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 19.1 Será apresentada garantia de execução correspondente a 5% (CINCO por cento) do valor global do contrato.

19.2 A garantia será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, em quaisquer das seguintes modalidades:

19.2.1 Caução em dinheiro;

19.2.2 Seguro-garantia;

19.2.3 Fiança bancária.

GLOSSÁRIO

Administrador: perfil de usuário que realiza a administração da solução, apoiando a gestão dos serviços suportados.

Alerta: notificação de que algo atingiu ou está próximo de atingir os parâmetros configurados (limite alcançado e ocorrência de falha por exemplo).

Ativo de Serviço: qualquer recurso ou conhecimento que pode contribuir para a entrega de um serviço de TIC.

Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): banco com informações sobre a infraestrutura, aplicações, sistemas e negócios das organizações.

Central de Serviços: ponto único de contato para os usuários de TI, que tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

Calendário de atendimento: período durante o qual é realizado atendimento aos usuários de TI, indicando feriados, dias da semana ou datas em que não haverá atendimento, permitindo a contabilização do nível de serviço.

Categoria de Serviço: agrupador que tem como objetivo reunir todos os serviços com características semelhantes.

Criticidade (de solicitação de serviço ou incidente): Grau de urgência para atendimento de uma solicitação ou incidente, considerando as dimensões de impacto e severidade, a partir do qual é definido um nível de serviço a ser atingido. Ver exemplo no ANEXO C do Termo de Referência.

Erro (*bug*): Uma manifestação concreta de um defeito num artefato de software, ocorrendo durante sua execução.

Escalação: Mecanismo que oferece a resolução adequada de um incidente através do acionamento de quem de interesse para encaminhar ação de resolução.

Escalação funcional: consiste em encaminhar o incidente para a equipe apropriada de acordo com a categoria do mesmo.

Escalação hierárquica: consiste em encaminhar o incidente que depende da ação de alçada de aprovação.

Evento: qualquer ocorrência ou mudança de estado considerada relevante ao gerenciamento do serviço ou ao Item de Configuração.

Go-live: momento em que um projeto passa do(s) ambiente(s) não produtivos (desenvolvimento e homologação) para ambientes produtivos para começar a ser efetivamente utilizado pelos clientes.

Grupo de Serviços: agrupador que tem como objetivo reunir todos os serviços com características semelhantes.

Impacto (da solicitação de serviço ou incidente): Alcance da solicitação ou incidente, tais como quantas pessoas são afetadas pelo problema ou os tipos de usuário impactados. Ver exemplo no ANEXO C do Termo de Referência.

Incidente: interrupção não planejada, redução na qualidade ou ocorrência em item de configuração que ainda não impactou o serviço do usuário.

Item de configuração: qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser controlado de forma a entregar um serviço de TI. Por exemplo: servidor, roteador, software etc.

Operador: perfil de usuário que atende aos usuários e atua para fornecimento dos serviços aos clientes.

Problema: É a causa comum de um ou mais incidentes, nem sempre conhecida quando de sua ocorrência, em geral demanda investigação para solucionar a causa raiz.

Serviço: meio de entregar valor para o cliente ao facilitar os resultados que deseja alcançar, baseado no uso de recursos de TI provido a um ou mais clientes para apoio aos processos de negócios da organização.

Severidade (de incidente ou solicitação de serviço): nível de distúrbio causado pelo incidente ou solicitação. Ver exemplo no ANEXO C do Termo de Referência.

Solicitação de Serviço: requisição do usuário em relação a algo ou a informação.

Usuário: qualquer pessoa que utiliza o sistema, podendo assumir diferentes perfis ao longo do ciclo de vida da solução.

LISTA DE ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO	NOME
A	Requisitos da Ferramenta ITSM
B	Caderno de realização da Prova de Conceito (PoC)
C	Inventário de Usuários, Itens de Configuração, Níveis de Serviço, Catálogo de serviços
D	Termo de Confidencialidade
E	Termo de Compromisso de Atendimento dos Requisitos por Customização
F	Declaração de Aceitação de Condições
G	Modelo de Documentos para Execução

ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA - Requisitos da Ferramenta ITSM

ANEXO A - LISTA DE REQUISITOS FUNCIONAIS

ID Cat	Id req N1	Id req N2	Id req N3	Categoria	Subcategoria	Descrição / Funcionalidade	Obrigatório / Desejável	Core ou customizável	Item será avaliado na PoC?
1	1			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	ITIL	Suportar a operação e rotinas de governança de TI da Finep com base nos processos ITIL.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
1	2			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Solução	Todos os módulos deverão ser fornecidos por fabricante único, sendo aceitas integrações entre soluções do fabricante, desde que transparente para o usuário, que não demandem autenticação adicional e que ocorram em tempo de execução, não sendo aceitas cargas de dados ou integrações programadas ou executadas manualmente.	Obrigatório	Core	Sim
1	3			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Solução	Não serão aceitas, para fins de atendimento de requisitos, integrações com soluções de outros fornecedores além das previstas na seção 23 (INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS).	Obrigatório	Core	Sim
1	4			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Customização de Interface	Permitir a personalização por meio da criação, inserção e organização de áreas de conteúdo, realizadas por interface gráfica, de acordo com a necessidade da Finep.	Desejável	Core ou customizável	Não
1	5			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Customização de Interface	Dispor de campo para inserção de dados em texto livre e anexos de qualquer tipo e formato previamente autorizados pelo administrador da ferramenta em todas as telas de inserção de registro, atualização e resposta de chamados; na gestão de serviços, itens de configuração ou itens de conhecimento; bem como no planejamento ou registro de mudanças, eventos e problema.	Obrigatório	Core	Sim
1	6			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Customização de Interface	Permitir a configuração de tamanho máximo de anexos e as extensões de arquivo autorizadas, restringido a inclusão de anexos fora destes padrões definidos.	Obrigatório	Core	Sim

1	7		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Testes	Permitir que sejam criados vários testes automatizados e que permaneçam disponíveis para validação das customizações em caso de atualizações de versão.	Desejável	Core ou customizável	Não
1	8		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Interface	Permitir múltiplas visibilidades da solução, adaptando o conteúdo apresentado, informações e opções de autoatendimento para segmentar diferentes perfis de usuário ou diferentes serviços, de diferentes unidades organizacionais, de acordo com as regras de permissão de acesso definidas.	Desejável	Core ou customizável	Não
1	9		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Interface	Dispor de quadros de avisos aos clientes, para comunicados das áreas prestadoras de serviço .	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
1	10		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Pesquisa	Permitir a pesquisa, a partir de todas as telas da solução, utilizando, no mínimo, critérios de identificador único, data, tipo de atividade, descrição, e nome da pessoa ou usuário que realizou alguma atualização no registro, título ou conteúdo do item.	Obrigatório	Core	Sim
1	11		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Gestão da informação	Garantir aos registros dos diferentes módulos da solução (serviços, chamados, mudanças, eventos, problemas, itens de configuração e itens de conhecimento)um identificador único e intransferível	Obrigatório	Core	Sim
1	12		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Gestão da informação	Garantir que a gestão dos registros inclua o cadastro; a atualização; a exclusão, caso o item não tenha sido utilizado ou referenciado por outros itens; e a inativação, caso o item tenha sido utilizado ou referenciado por outros itens.	Obrigatório	Core	Sim
1	13		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Gestão da informação	Permitir que atualizações em dados de um módulo sensibilize informações e estados de dados de módulos vinculados (ex: vinculação entre chamados e Itens de Configuração, chamados e mudanças, mudanças e eventos, mudanças e Itens de Configuração, Itens de Configuração e gestão de estoque).	Obrigatório	Core	Sim
1	14		FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Transferência entre operadores	Para todos os módulos da solução, permitir aos operadores a transferência do atendimento para outro profissional com perfil semelhante ou fila, mediante inclusão de justificativa e histórico.	Obrigatório	Core	Sim
2	1		CESSÃO DO DIREITO DE USO	Condições de licenciamento	A cessão deve considerar o INVENTÁRIO DE USUÁRIOS, ITENS DE CONFIGURAÇÃO E NÍVEIS DE SERVIÇO, com possibilidade de substituição ilimitada. (Inventário disponível no ANEXO C)	Obrigatório	Core	Sim

2	2		CESSÃO DO DIREITO DE USO	Condições de licenciamento	Ao longo da execução contratual, os números informados para o licenciamento podem sofrer aumento ou redução da ordem de 10%, sem alteração no preço praticado.	Obrigatório	Core	Sim
2	3		CESSÃO DO DIREITO DE USO	Condições de licenciamento	Permitir que licenciamento realizado para usuários de outros clientes da licitante possibilitem acesso às funcionalidades contratadas pela Finep.	Obrigatório	Core	Sim
3	1		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Padrões tecnológicos	Permitir o uso da solução através da web, na modalidade Software como Serviço, em nuvem, e compatível, no mínimo, com a versão atualizada dos navegadores Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.	Obrigatório	Core	Sim
3	2		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Padrões tecnológicos	Permitir o uso da solução através de aplicativo mobile, compatível, no mínimo, com as versões recentes de Android e IOS.	Desejável	Core ou Customizável	Não
3	3		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Padrões tecnológicos	Permitir o por protocolo HTTPS e contar com recursos de segurança de modo a mitigar o risco de invasões e compartilhamento de dados da Finep hospedados nos servidores da CONTRATADA.	Obrigatório	Core	Sim
3	4		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Disponibilidade	Contar com disponibilidade mínima mensal de 99,75% do período, onde eventuais janelas de interrupção programada, previamente aprovadas pela Finep, serão desconsideradas para efeito do cálculo de disponibilidade;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
3	5		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Disponibilidade	Dispor de infraestrutura com redundância para garantir continuidade da operação.	Obrigatório	Core	Sim
3	6		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Local de hospedagem	Utilizar provedor de hospedagem em território brasileiro, com disponibilidade de recursos para a utilização adequada da solução pelo quantitativo de usuários previstos, durante toda a execução contratual, sem limitação de capacidade de armazenamento ou processamento.	Obrigatório	Core	Sim
3	7		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Local de hospedagem	Ao menos uma cópia dos dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela CONTRATADA e transferidos para o provedor de serviço de nuvem, deve estar hospedada em território brasileiro.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
3	8		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Local de hospedagem	Eventuais informações restritas ou pessoais, nos termos da legislação aplicável, bem como suas cópias atualizadas de segurança, não poderão ser tratadas fora do território brasileiro.	Obrigatório	Core ou customizável	Não

3	9			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	Devem ser disponibilizados, no mínimo, um ambiente não produtivo e um ambiente produtivo, de modo a viabilizar realização de homologação de customizações e novas versões.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
3	10			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	O ambiente produtivo deverá ser implementado por meio da criação de uma instância exclusiva e dedicada para a operação da Finep, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou mesmo com a própria contratada.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
3	11			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	No ambiente não produtivo aceita-se o compartilhamento de instância, desde que os dados, informações e arquivos da Finep sejam acessados e editados apenas pela Finep e pela contratada, e as customizações e parametrizações realizadas não sejam alteradas por outros clientes da CONTRATADA.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
3	12			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	A critério da CONTRATADA, o ambiente utilizado para realização da Prova de Conceito (POC) pode ser transformado no ambiente não produtivo.	Desejável	Core ou customizável	Não
3	13			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Refresh de dados	O ambiente não produtivo deve ser atualizado, no mínimo a cada três meses, para refletir a configuração e parametrizações do ambiente produtivo.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
3	13	1		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Refresh de dados	Mediante acordo entre as partes, tal atualização pode ser adiada em função de validações ou homologações em andamento.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
4	1			GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Bases de usuários	Realizar a gestão de usuários na base da própria ferramenta, permitindo a obtenção de informações a partir de:	Obrigatório	Core	Sim
4	1	1		GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Bases de usuários	Mecanismo nativo da própria solução, para possibilitar o cadastro de administrador local ou usuários externos;	Obrigatório	Core	Sim
4	1	2		GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Bases de usuários	Bases de Active Directory da Finep para cadastro de colaboradores e fornecedores de demais contratos de TI, conforme definido na seção 23.1	Obrigatório	Core	Sim
4	2			GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Autenticação	Realizar autenticação dos usuários de modo configurável na administração da solução, no mínimo, pelas mesmas fontes citadas na acima (seção 4.1)	Obrigatório	Core	Sim

4	3			GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Autenticação	Permitir configuração de autenticação em dois fatores: pelo Microsoft Authenticator e por envio de código via e-mail ou Microsoft Teams.	Desejável	Core ou customizável	Não
4	4			GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Administração	Permitir a gestão de usuários e de autenticação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
5	1			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de unidades organizacionais	Realizar gestão de empresas, unidades organizacionais e dos respectivos gestores e substitutos, considerando:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
5	1	1		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de unidades organizacionais	A gestão, no mínimo, das estruturas organizais de Conselhos, Presidência, Diretorias, Superintendências, Departamentos e Coordenações.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
5	1	2		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de unidades organizacionais	Permitir a obtenção de informações a partir de de estrutura de Active Directory e integração que disponibilize arquivos JSON ou XML, conforme previsto na seção 23 (INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
5	2			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Grupos de Usuários	Realizar gestão de grupos, com obtenção de informações a partir de integração com Active Directory e mediante cadastro na própria solução.	Obrigatório	Core	Sim
5	3			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso	Realizar gestão de perfis de acesso, com base nos perfis de acesso previamente definidos, que incluem, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim
5	3	1		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Operadores, que:	Obrigatório	Core	Sim
5	3	1	1	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Realizam o atendimento de chamados (solicitação de serviço / incidente), eventos e problemas;	Obrigatório	Core	Sim

5	3	1	2	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Atuam no processo de gestão de mudança;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	1	3	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Atuam no processo de gestão de configuração / ativos de TI;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	1	4	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Consultam e atualizam base de conhecimento;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	1	5	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Alimentam informações de alocação de tempo na execução das atividades;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	1	6	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Consultam dashboards e relatórios;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	1	7	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Consultam logs dos itens onde atuaram.	Obrigatório	Core	Sim
5	3	2		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Administradores que:	Obrigatório	Core	Sim
5	3	2	1	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Configuram e parametrizam a solução;	Obrigatório	Core	Sim

5	3	2	2	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Gerenciam filas, serviços e calendários de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	2	3	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Gerenciam usuários, grupos, filas de atendimento, fluxos de processos, formulários e campos personalizados dos diferentes módulos da solução;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	2	4	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Consultam todos os logs de utilização e atividades executadas do sistema.	Obrigatório	Core	Sim
5	3	3		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Cliente, que são os demais usuários autorizados a utilizar a solução para:	Obrigatório	Core	Sim
5	3	3	1	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Abertura e acompanhamento de chamados;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	3	2	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Visualização de serviços e base de conhecimento;	Obrigatório	Core	Sim
5	3	3	3	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Aprovação de chamados e requisições de mudança (RFCs).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
5	3	4		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Auditor	Auditoria, complementar ao Cliente, tem acesso de consulta a todos os logs e telas de administradores e operadores, mas não realiza nenhuma atividade de operador ou de administrador.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

5	4		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Segmentação de acesso	A autenticação do usuário deve ser suficiente para a correta identificação de seu perfil, grupos, unidades e consequente conjunto de permissões, de modo a permitir acesso apenas às funcionalidades associadas ao perfil ou a funcionalidades pré-definidas (ex: apenas gestão de mudanças, apenas gestão de configuração, apenas chamados ou problemas etc.).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
5	5		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado à gestão de unidades organizacionais, grupos e perfis apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
6	1		GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Segmentação de acesso	Realizar gestão de filas de atendimento, seus atributos e associação com usuários, grupos ou perfis.	Obrigatório	Core	Sim
6	2		GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Segmentação de acesso	Permitir a vinculação de filas ao atendimento dos serviços.	Obrigatório	Core	Sim
6	3		GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Segmentação de acesso	Operadores não devem acessar filas a que não estejam associados.	Obrigatório	Core	Sim
6	4		GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gestão de filas apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
7	1		GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Calendário de atendimento	Realizar criação e gestão de ilimitados calendários de atendimento.	Obrigatório	Core	Sim
7	2		GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Calendário de atendimento	Os calendários de atendimento devem permitir o cadastro de feriados ou datas em que não haverá atendimento;	Obrigatório	Core	Sim
7	3		GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Calendário de atendimento	Os calendários de atendimento devem permitir a definição de trabalho ou não nos sábados, domingos e feriados para contabilização ou não no nível de serviço;	Obrigatório	Core	Sim
7	4		GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Impactos e severidades	Realizar gestão de impactos e severidades de serviços, possibilitando a criação de ilimitados itens. (Ver glossário sobre os conceitos e o ANEXO C para detalhamento de exemplo de impactos e severidades).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

7	5			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Criticidades	Realizar gestão de criticidade de serviços, resultantes da combinação de impactos e severidades, possibilitando a criação de ilimitadas combinações.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	6			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Prazos Máximos de Atendimento	Realizar a gestão de prazos máximos de atendimento, incluindo Prazo para o Início do Atendimento (PIA) e Prazo para Resolução da Demanda (PRD).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	7			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Prazos Máximos de Atendimento	A gestão dos prazos deve permitir a configuração de atendimento em horas úteis ou horas corridas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	8			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Níveis de Serviço	Realizar gestão de níveis de serviço, possibilitando a criação de ilimitadas combinações de criticidades, serviços, calendários e prazos máximos de atendimento. (Ver no ANEXO C os níveis de serviços vigentes para serviços atendidos pela equipe interna de TI da Finep e pela sustentação do ERP).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	9			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Níveis de Serviço	Permitir a vinculação de Níveis de Serviço com os processos de Gestão de Chamados e Gestão de Problemas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	10			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Disponibilidade de ICs	Permitir a definição de calendários de atendimento e níveis de disponibilidade para Itens de Configuração (IC).	Obrigatório	Core	Sim
7	11			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Disponibilidade de ICs	Permitir que eventos ou programações de mudanças em ICs sejam excluídos da contabilização de disponibilidade, mediante configuração prévia por IC ou categoria de IC, dentre as previstas na seção 14.5.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	12			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Escalação	Permitir a criação de regras para a automação de escalação para diferentes pessoas ou grupos na gestão de chamados e problemas, levando em consideração características da demanda, tais como: itens de configuração ou serviços envolvidos, criticidade, tempo restante para descumprimento dos prazos de atendimento ou proximidade do percentual de indisponibilidade máximo tolerado.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
7	13			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Permitir o monitoramento e apuração de prazos de atendimento na gestão de chamados e problemas, possibilitando a apuração integral ou segregada das tarefas que compõem seu atendimento, bem como a apuração de cada fila envolvida no atendimento ou o conjunto que atuou na execução do serviço, frente ao SLA definido.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

7	14			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Permitir a definição de regras de parada de contagem de tempo nos estados dos chamados e problemas, conforme apresentado nas seções 10.11 e 18.15.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	15			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Permitir que programações de mudanças sejam excluídos da apuração dos prazos de atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	16			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	A apuração do tempo de atendimento do chamado pode considerar ou não o tempo de atendimento das tarefas ou chamados-filho, de modo configurável nos relatórios.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	17			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Independente da estratégia, a apuração dos tempos de atendimento deve permitir a identificação para as diferentes estruturas de atendimento (filas, serviços, tarefas, etc), considerando os respectivos calendários e prazos de atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
7	18			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Versionamento e Histórico	Manter versionamento dos itens (calendários, prazos de atendimento, criticidades, regras de escalação e regras de apuração de prazos de atendimento), com histórico das alterações realizadas.	Obrigatório	Core	Sim
7	19			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado à gestão de níveis de serviço e de SLA, apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
8	1			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Grupos e Categorias de Serviço	Permitir a gestão de grupos de serviço e categorias de serviço, bem como seus atributos. (ver exemplo de catálogo de serviços da Finep no Anexo C)	Obrigatório	Core	Sim
8	2			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Grupos e Categorias de Serviço	Permitir a vinculação de categorias de serviço a grupos de serviço.	Obrigatório	Core	Sim
8	3			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Grupos e Categorias de Serviço	Permitir o estabelecimento de subcategorias de serviço, através do vínculo hierárquico entre categorias	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	4			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Permitir a gestão de ilimitados serviços e seus atributos, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim
8	4	1		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Nome;	Obrigatório	Core	Sim

8	4	2		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Descrição;	Obrigatório	Core	Sim
8	4	3		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Natureza (no mínimo, serviços de negócio e serviços de TI);	Obrigatório	Core	Sim
8	4	4		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Estado de implementação dos serviços (Ativo / Inativo);	Obrigatório	Core	Sim
8	4	5		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Estado de incidente dos serviços (Incidente / Alerta / Operacional);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	4	6		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Grupo do Serviço, dentre os previamente cadastrados na solução	Obrigatório	Core	Sim
8	4	7		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Categoria do Serviço, dentre as previamente cadastrados na solução	Obrigatório	Core	Sim
8	4	8		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Usuários Gestores do Serviço, devendo obrigatoriamente ser registrado no mínimo um;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	4	9		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Localidades para prestação do serviço, previamente cadastradas na solução, a serem escolhidas na abertura ou classificação de chamados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	4	10		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Prioridade para o negócio;	Desejável	Core ou customizável	Não
8	4	11		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Custos associados à execução do serviço;	Desejável	Core ou customizável	Não
8	4	12		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Níveis de serviço associados ao serviço.	Obrigatório	Core	Sim

8	4	13		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Usuários, perfis ou grupos autorizados a visualizar ou solicitar o serviço	Obrigatório	Core	Sim
8	5			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão do Catálogo de Serviços	Permitir a gestão de ilimitados catálogos de serviços, bem como seus atributos.	Obrigatório	Core	Sim
8	6			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão do Catálogo de Serviços	Dispor de interface gráfica para o desenho e manutenção da estrutura do Catálogo de Serviços em diferentes níveis (grupos / categorias / serviços), sem a necessidade de usar qualquer tipo de linguagem de programação.	Obrigatório	Core	Sim
8	7			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão do Catálogo de Serviços	Permitir a cópia de serviços para rapidamente publicar novas ofertas semelhantes, herdando as informações de configuração, parâmetros, prazos de atendimento e privilégios.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	8			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Interface	Permitir aos Clientes a visualização do catálogo de serviços e a situação atual de cada um, com indicações em caso de eventos, indisponibilidades, problemas e manutenções programadas nos serviços.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	9			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Navegação	Permitir a navegação nos catálogos de serviços por natureza do catálogo e categorias / grupos de serviço, inclusive nos diferentes níveis da hierarquia	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	10			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Segmentação de Acesso	Permitir a visualização e solicitação de grupos de serviço, categorias ou serviços apenas aos grupos de usuário ou usuários previamente definidos;	Obrigatório	Core	Sim
8	11			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Permitir a configuração de quem deve realizar a aprovação do serviço, preferencialmente sem customização por código-fonte, que deve feita por:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	11	1		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Um gestor do serviço dentre os cadastrados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	11	2		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Um usuário específico;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	11	3		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Usuário delegado pelo gestor do serviço individualmente para cada chamado;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

8	11	4	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Gestor ou Gestor Substituto de uma unidade específica;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	11	5	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Gestor ou Gestor Substituto do usuário solicitante;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
8	11	6	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Conjunto de usuários e regras específicas para sequência de aprovação;	Desejável	Core ou customizável	Não
8	11	7	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Aprovação de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma recursiva (independentemente da quantidade de níveis ascendentes) e dinâmica (não atrelado à usuário específico);	Desejável	Core ou customizável	Não
8	11	8	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Quantidade definida de pessoas em um grupo ou equipe de atendimento;	Desejável	Core ou customizável	Não
8	12		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Versionamento e Histórico	Manter histórico de serviços descontinuados, bem como itens vinculados em chamados já abertos ou encerrados.	Obrigatório	Core	Sim
8	13		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gestão de serviços apenas aos operadores e administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
9	1		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Automação de fluxos / processos	Permitir criação de fluxos / processos de atendimento personalizáveis para chamados de solicitações de serviço ou incidentes, mudanças, eventos e problemas, bem como para gestão de serviços, itens de configuração e itens de conhecimento, mediante recursos gráficos e sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte (tais como arrastar e soltar e desenho de fluxo de processos usando tecnologia No Code/Low code).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
9	2		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Automação de fluxos / processos	A automação de fluxos de trabalho deve incluir estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

9	3		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir criação de formulários de atendimento personalizáveis para cada etapa do fluxo;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
9	4		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir a criação de condições de verificação, habilitação e obrigatoriedade condicional de campos;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
9	5		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir a personalização por serviço ou item de configuração.	Desejável	Core ou customizável	Não
9	6		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir a criação de campos compartilhados que possam ser utilizados em quaisquer outras entidades da solução, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte (ex: reaproveitamento de campos para chamados e problemas).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
9	7		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Testes	Após a configuração de um formulário, permitir visualizar como a aplicação funcionará.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
9	8		AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de automação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
10	1		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE	Abertura de chamados	Permitir a abertura de chamados de solicitações de serviço ou incidentes:	Obrigatório	Core	Sim

				SERVIÇO E DE INCIDENTES					
10	1	1		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Diretamente pelo cliente na ferramenta (autoatendimento);	Obrigatório	Core	Sim
10	1	2		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Através de registro realizado por operador (ex: atendente da Central de Serviços);	Obrigatório	Core	Sim
10	1	3		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Por e-mail, com abertura automática de chamados;	Obrigatório	Core	Sim
10	1	4		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Solução deve permitir a configuração e recebimento de mensagens de uma caixa de e-mails IMAP para abertura de chamados de um grupo de serviços ou serviço específico previamente configurado.	Obrigatório	Core	Sim
10	1	5		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Automaticamente, conforme regras previamente parametrizadas nos módulos de gestão de configuração e gestão de eventos relacionadas às informações recebidas das integrações com ferramentas de monitoramento.	Obrigatório	Core	Sim
10	2			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir que na abertura do chamado seja informada a localidade da prestação do serviço, mediante cadastro prévio das possíveis localidades vinculadas a um serviço.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

10	3			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir, no registro e atendimento de chamados, o preenchimento automático de campos, tais como data e hora.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
10	4			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir que o cliente registre chamados em nome de outro usuário da solução, mediante permissão específica prévia para realizar tal ação (ex: ser integrante de grupo ou perfil com tal privilégio).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	5			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir o registro de chamados em nome de departamento ou empresa, sendo possível que mais de um usuário possa respondê-lo ou acompanhá-lo.	Desejável	Core ou customizável	Não
10	6			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir a indicação do serviço no escopo do chamado, dentre as opções de serviço existentes.	Obrigatório	Core	Sim
10	7			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir que o cliente indique no registro o impacto e a severidade, com base em faixas previamente cadastradas na solução, podendo o operador alterar a indicação realizada pelo cliente, com devido registro das alterações realizadas.	Obrigatório	Core	Sim
10	8			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir o cálculo automático da criticidade do chamado, mediante a combinação do impacto e da severidade do chamado, considerando matriz previamente definida, podendo ser recalculada durante o atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	9			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE	Uso da Base de Conhecimento	Permitir a busca e a visualização de itens de conhecimento durante a criação e atendimento do chamado.	Desejável	Core ou customizável	Não

				SERVIÇO E DE INCIDENTES					
10	10			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Uso da Base de Conhecimento	Sugerir itens de conhecimento (tais como resoluções, problemas conhecidos, manuais etc.) na tela do registro do chamado, sem a necessidade de realizar busca, considerando a similaridade de conteúdo com os campos do chamado.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	11			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Permitir o atendimento de chamados de modo que solicitações de serviço e incidentes, possam conter em seu ciclo de vida, no mínimo, estados similares aos apresentados a seguir:	Obrigatório	Core	Sim
10	11	1		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Novo / aberto: quando o chamado foi aberto pelo cliente, por quaisquer dos meios disponíveis na solução ITSM ou através pela Central de Serviços, porém ainda não foi iniciado atendimento.	Obrigatório	Core	Sim
10	11	2		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Em atendimento: quando foi definido operador para resolução, ou o cliente respondeu a uma interação, ou foi concluído processo de gestão de mudança ou foi concluída a atuação de outras filas ou fornecedores;	Obrigatório	Core	Sim
10	11	2	1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	A transição dos demais estados para aberto deve ocorrer preferencialmente de forma automática, através de gatilhos (triggers) configuráveis pelo(s) administrador(es) da solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	11	3		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Aguardando solicitante: quando o chamado retorna para complementação ou avaliação do Cliente que o abriu, não sendo contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim

10	11	4		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Aguardando pendência: quando o chamado demanda atuação de outros fornecedores (como um fabricante de equipamento ou desenvolvedor de uma solução) ou da equipe de suporte em uma data futura específica (como em uma demanda de Gestão de Mudança), podendo ou não ser contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Obrigatório	Core	Sim
10	11	4	1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Permitir que seja predefinida uma data específica para retorno ao estado de atendimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	11	5		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Aguardando GMUD: quando o chamado demanda ação de Gestão de Mudança, podendo ou não ser contabilizado SLA neste intervalo, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Desejável	Core ou customizável	Não
10	11	6		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Encerrado, quando:	Obrigatório	Core	Sim
10	11	6	1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	O Cliente avalia que a solução resolveu sua necessidade e encerra o chamado ou;	Obrigatório	Core	Sim
10	11	6	2	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	O chamado é encerrado por permanecer no estado "Aguardando Solicitante" acima de uma quantidade de dias corridos parametrizável;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

10	11	7	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Improcedente: quando o chamado é encerrado por operador ou administrador por tratar-se de uma demanda inexequível ou contrariar legislação, políticas ou normativos da Finep;	Desejável	Core ou customizável	Não
10	11	8	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Cancelado, quando o chamado encontra-se no estado Novo/Aberto e não foi iniciado o atendimento; ou quando é cancelado pelo operador a pedido do cliente.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	12		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Permitir a restrição de estados que um usuário pode selecionar para um chamado, mediante parametrização prévia, associada a grupos de usuários ou perfis no sistema.	Obrigatório	Core	Sim
10	13		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir que os Operadores registrem as ações tomadas durante o atendimento dos chamados, mantendo um histórico completo das ações tomadas ou solução técnica adotada, a data e o profissional que realizou a ação.	Obrigatório	Core	Sim
10	14		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir que operadores da mesma fila possam responder e alterar o estado de chamados de outros operadores.	Obrigatório	Core	Sim
10	15		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir que sejam criadas uma ou um conjunto de tarefas complementares específicas dentro de um chamado, podendo inclusive ser delegáveis a outras filas de atendimento.	Obrigatório	Core	Sim
10	16		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE	Atendimento de chamado	As tarefas podem ser criadas manualmente durante o atendimento do chamado ou automaticamente conforme fluxo previamente definido associado a um serviço;	Obrigatório	Core	Sim

			SERVIÇO E DE INCIDENTES					
10	17		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir a visualização gráfica da situação do atendimento, incluindo percentual de execução do conjunto de tarefas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	18		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir a alteração do cliente do chamado.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	19		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Permitir a vinculação de chamados com outros chamados, mudanças, problemas, itens de configuração, eventos, itens de conhecimento.	Obrigatório	Core	Sim
10	20		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Permitir a análise de impacto nos serviços quando da ocorrência de incidentes, considerando os itens de configuração envolvidos.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
10	21		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Sugerir relação com problemas e mudanças em aberto, na tela do registro do chamado, sem a necessidade de realizar busca, considerando a similaridade de conteúdo com o do chamado.	Desejável	Core ou customizável	Não
10	22		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Permitir a especificação de determinado chamado como sendo uma pergunta frequente (FAQ) e assim disponibilizá-lo facilmente como item de conhecimento.	Desejável	Core ou customizável	Não

10	23			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalação	Permitir a escalação de chamados:	Obrigatório	Core ou customizável	Não
10	23	1		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalação	Automática, baseado no serviço envolvido, usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
10	23	1	1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalação	Dispor de mecanismo para direcionar um atendimento para outra equipe e enviar alertas para os gestores da Finep, com base na categoria, na prioridade, no tipo de usuário afetado, na importância dos ICs afetados e no tempo transcorrido do atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
10	23	2		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalação	Manualmente, de forma funcional e hierárquica.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
10	24			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Permitir ao Cliente o acompanhamento e a interação completa ao longo do ciclo de vida do chamado, seja pela própria solução, e-mail ou outro mecanismo de comunicação (Ex: Microsoft Teams, chatbot etc.).	Obrigatório	Core	Sim
10	25			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Caso seja realizada interação fora da ferramenta, deve ser possível incorporar o registro ao chamado por integração ou inclusão de anexos, de modo a permitir sua visualização na ferramenta.	Obrigatório	Core	Sim
10	26			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE	Acompanhamento do chamado	Permitir visualização de informações do atendimento e mensagens do Operador;	Obrigatório	Core	Sim

			SERVIÇO E DE INCIDENTES					
10	27		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Permitir acompanhamento do prazo estimado para a conclusão do seu atendimento e nível de serviço acordado;	Obrigatório	Core	Sim
10	28		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Permitir que a resolução de um chamado seja avaliada pelo cliente antes do seu fechamento, com possibilidade de inclusão de comentário/justificativa.	Obrigatório	Core	Sim
10	29		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do histórico	Permitir ao cliente a visualização de todas as suas solicitações e incidentes, podendo filtrar pelos dados básicos do chamado (identificador, descrição, serviço, estado do chamado, data ou período de tempo, etc);	Obrigatório	Core	Sim
10	30		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do histórico	Permitir ao operador a visualização de todas as solicitações e incidentes de um cliente, podendo filtrar pelos dados básicos do chamado (identificador, descrição, serviço, estado do chamado, data ou período de tempo, etc) e pelo cliente;	Obrigatório	Core	Sim
10	31		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Reabertura de chamado	Permitir que a reabertura de chamados encerrados seja parametrizável, sendo vedado por padrão inicial.	Obrigatório	Core	Sim
10	32		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Notificação	Permitir o envio de e-mail com tratativas e alterações ao longo do ciclo de vida do chamado ao Operador, Cliente e demais operadores da fila de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim

10	33		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Gestão da Operação	Dispor de mecanismo para visualização dos chamados decorrentes de eventos ou recebidos por caixa postal associada a um serviço.	Obrigatório	Core	Sim
10	34		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Gestão da Operação	Permitir rastreabilidade completa do fluxo do chamado inclusive do que está sendo tratado por em tarefas ou por diversas filas de atendimento.	Obrigatório	Core	Sim
10	35		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Administração	Permitir aos Administradores a alteração da lista de estados para novos chamados e o fluxo de transição entre eles.	Obrigatório	Core	Sim
10	36		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Versionamento e Histórico	Os chamados já abertos devem permanecer com fluxo de operação válido quando de sua abertura.	Obrigatório	Core	Sim
10	37		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Aprovação prévia	Permitir a definição de aprovação prévia ou não para atendimento aos serviços;	Obrigatório	Core	Sim
10	38		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Aprovação prévia	Permitir definição de prazos máximos, configuráveis na solução, para que a execução dos serviços aguardem aprovações e, excedidos estes prazos, a solicitação de serviço seja encerrada ou aprovada automaticamente, mediante configuração na solução;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
10	39		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE	Aprovação prévia	Permitir que o aprovador possa fazê-lo em local da solução de fácil acesso e visualização (ex: caixa de trabalho ou lista de pendências).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

			SERVIÇO E DE INCIDENTES					
11	1		ALOCAÇÃO DE TEMPO	Registro de alocação de tempo	Permitir que os operadores possam registrar o tempo gasto com cada ação tomada durante o atendimento dos chamados, mudanças, problemas, eventos.	Obrigatório	Core	Sim
12	1		PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Avaliação do serviço	Disponibilizar pesquisa de satisfação após o encerramento do atendimento para que os Clientes possam avaliá-lo;	Obrigatório	Core	Sim
12	2		PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Avaliação do serviço	A pesquisa deve estar disponível, no mínimo para chamados de incidentes e solicitações de serviço.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
12	3		PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Envio do NPS	Permitir que o envio da pesquisa de satisfação ocorra por e-mail ao usuário solicitante;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
12	4		PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Permitir que os administradores configurem opções relacionadas à pesquisa de satisfação, tais como:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
12	4	1	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Indicar em quais módulos da solução será aplicado;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
12	4	2	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Indicar em quais serviços ou filas de atendimento a avaliação será aplicada.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
12	4	3	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Customização do formulário de pesquisa e seus campos por tipo de chamado e serviço.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
12	4	4	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Parametrizar o percentual de chamados a serem avaliados o qual deve ser aplicado aleatoriamente mediante seleção automática da ferramenta, sem interação ou manipulação humana.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
12	5		PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Segmentação de Acesso	Permitir o acesso seguro e controlado às informações de administração do processo de automação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
13	6		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Permitir aos administradores da solução a gestão de tipos de itens de conhecimento, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim
13	6	1	GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Perguntas frequentes (FAQ - Frequent Asked Questions)	Obrigatório	Core	Sim

13	6	2		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Procedimentos Operacionais Padrão / Roteiros de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim
13	6	3		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Erros Conhecidos;	Obrigatório	Core	Sim
13	6	4		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Soluções de contorno / definitivas;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
13	6	5		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Manual de equipamentos;	Obrigatório	Core	Sim
13	6	6		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Manual de sistemas;	Obrigatório	Core	Sim
13	6	7		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Documentação de Serviços;	Obrigatório	Core	Sim
13	7			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir a gestão de itens de conhecimento.	Obrigatório	Core	Sim
13	8			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir o uso de recursos de formatação HTML na produção dos itens;	Obrigatório	Core	Sim
13	9			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir a inclusão de variedade de mídias, contemplando arquivos de áudio e vídeo internos ou links para arquivos externos (Share Point / Teams, moodle, YouTube, etc), com possibilidade de embutir (embed) na apresentação da solução.	Obrigatório	Core	Sim
13	10			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir a vinculação de palavras-chave e tags aos itens criados;	Obrigatório	Core	Sim
13	11			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Organização de Itens de Conhecimento	Permitir a organização de itens de conhecimento em estrutura de diretórios, com possibilidade de gestão da árvore de diretórios.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
13	12			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Integração entre módulos	Permitir a vinculação dos itens de conhecimento a serviços, chamados, mudanças, eventos, problemas, itens de configuração e outros itens de conhecimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

13	13			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Workflow	Dispor de workflow para gestão de itens de conhecimento, com definição personalizável de ciclo de vida e eventuais aprovadores por tipo de item de conhecimento e/ou unidade organizacional criadora do conteúdo;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
13	14			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Workflow	Permitir o estabelecimento de prazos para revisão ou perda de validade do item de conhecimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
13	15			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Permitir que a edição de itens de conhecimento, tipos de itens de conhecimento e diretórios seja realizado apenas pelos usuários, perfis ou grupos autorizados.	Obrigatório	Core	Sim
13	16			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Dispor de controle de acesso, personalizável, para visualização do conteúdo (ex: apenas usuários selecionados, apenas unidades, apenas perfis ou grupos específicos, ou todos os usuários), por item de conhecimento, tipo de item de conhecimento ou diretório.	Obrigatório	Core	Sim
13	17			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Permitir a inserção de comentários nos itens de conhecimento pelos usuários autorizados a acessar o conteúdo, de modo a discutir sobre o mesmo e propor melhorias, complementações ou atualizações.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
13	18			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Pesquisa	Dispor de pesquisa textual para encontrar conteúdo por meio do uso de tags, tipos de conhecimento, diretórios, títulos, trechos de conteúdo de itens de conhecimento e módulo vinculado ao item de conhecimento (chamado, evento, problema, mudança etc.).	Obrigatório	Core	Sim
13	19			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Navegação	Permitir a navegação pela estrutura de diretórios ou tipos de conhecimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
13	20			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Versionamento e Histórico	Permitir o versionamento dos itens publicados e a comparação de versões atuais com versões mais antigas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
13	21			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Estatísticas de acesso	Dispor de mecanismo de contabilização de acessos aos itens de conhecimento e permitir a consulta destes dados de acesso. (alternativamente, este item pode ser atendido por relatório específico com tal informação)	Obrigatório	Core ou customizável	Não
13	22			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Permitir o acesso seguro e controlado às informações de administração do processo de automação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim
14	1			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Permitir a gestão dos Itens de Configuração - ICs, registrando, no mínimo, os atributos:	Obrigatório	Core	Sim

14	1	1		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Categoria de IC;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	2		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Descrição do IC;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	3		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Marca;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	4		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Modelo;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	5		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Número de série;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	6		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Número de patrimônio;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	7		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Localização física do IC (ex: unidades da Finep);	Obrigatório	Core	Sim
14	1	8		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Data do término de Garantia;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	9		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Relacionamento deste IC com outros ICs;	Obrigatório	Core	Sim
14	1	10		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Estado de implantação do IC (Ativo ou Inativo);	Obrigatório	Core	Sim
14	1	11		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Estado de incidente do IC (Incidente, Alerta ou Operacional);	Obrigatório	Core	Sim
14	2			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Permitir a criação de atributos personalizáveis para ICs (Ex: processador(es), memória, discos físicos e lógicos, capacidade de armazenamento dos discos, MAC Adress, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras IDE, SCSI e USB, dentre outros);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	3			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Permitir o cadastro de IC a partir da composição de outros ICs.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	4			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Permitir a gestão e manutenção de ICs e seus estados por meio de:	Obrigatório	Core	Sim

14	4	1	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Registro manual;	Obrigatório	Core	Sim
14	4	2	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Carga de arquivo;	Obrigatório	Core	Sim
14	4	3	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Por integração com os demais módulos da solução, contemplando, no mínimo, os chamados e a gestão de estoque.	Obrigatório	Core	Sim
14	4	4	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Integração com outras soluções de inventário, atendendo no mínimo as definidas na seção 23.1	Obrigatório	Core	Sim
14	5		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Permitir a gestão de Categorias de ICs, incluindo por padrão, no mínimo, as categorias:	Obrigatório	Core	Sim
14	5	1	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Desktop;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	2	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Notebook;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	3	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Monitor;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	4	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Mouse;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	5	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Teclado;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	6	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Webcam;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	7	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Headset;	Obrigatório	Core	Sim

14	5	8		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Disco Rígido (interno/ externo);	Obrigatório	Core	Sim
14	5	9		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Bateria;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	10		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Fonte;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	11		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Extensor de USB;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	12		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Dockstation;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	13		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Carregador;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	14		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Cabos diversos;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	15		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Servidor físico;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	16		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Servidor virtual;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	17		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Impressora;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	18		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Ativo de Rede;	Obrigatório	Core	Sim

14	5	19		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Licenças de Software, Sistema Operacional ou similares;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	20		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Softwares em uso (licenciados, desenvolvidos ou alugados);	Obrigatório	Core	Sim
14	5	21		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Firewall;	Obrigatório	Core	Sim
14	5	22		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Certificados;	Desejável	Core ou customizável	Não
14	5	23		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Regras de firewall.	Desejável	Core ou customizável	Não
14	6			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Administração	Permitir a gestão de templates para o cadastro de ICs com base nas categorias, definindo os atributos a serem informados, indicando quais campos são obrigatórios.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	7			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	No caso de inserção de ICs por carga, permitir mapeamento de-para dos campos do arquivo de origem para a base do sistema, bem como regras de combinação (merge) dos dados em caso de registro já existente.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
14	8			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	No caso de integração, permitir:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	8	1		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	A execução manual e controlada, bem como de forma previamente programada.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	8	2		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	O complemento manual de informações de um IC, que não puderam ser eletronicamente inventariadas ou que não estavam disponíveis.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	9			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Banco de Dados de Gestão de Configuração (BDGC)	Permitir a identificação e acompanhamento de todos os ICs através de um banco de dados de gestão de configuração (BDGC).	Obrigatório	Core	Sim
14	10			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Banco de Dados de Gestão de Configuração (BDGC)	Permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças contratadas, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software.	Obrigatório	Core ou customizável	Não

14	11			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Versionamento e Histórico	Manter o histórico das alterações realizadas em Categorias e Itens de Configuração e possibilitar a consulta das informações.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
14	12			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Versionamento e Histórico	Permitir a rastreabilidade e auditoria nos ICs gerenciados, incluindo, no mínimo do estado de implantação e estado de incidente.	Obrigatório	Core	Sim
14	13			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Mapa de Impacto	Dispor de mapa do impacto, de modo a analisar o impacto causado por incidentes, problemas ou mudanças em itens de configuração, permitindo a rápida visualização dos ICs relacionados e serviços afetados.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	14			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Pesquisa	Permitir a pesquisa de todos os chamados, problemas, eventos e mudanças associadas a um IC.	Obrigatório	Core	Sim
14	15			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Inativação de Itens de Configuração	Permitir que a alteração de estado de implantação para inativo seja obrigatoriamente relacionada a uma motivação, previamente parametrizável.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
14	16			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Inativação de Itens de Configuração	Permitir a gestão das motivações de inativação.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
15	17			GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Estoque	Permitir a gestão de estoque de IC, com filtro por atributos do IC.	Obrigatório	Core	Sim
15	18			GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Controlar movimentação (entradas e saídas) de ICs por meio de serviço específico, registrando, no mínimo, as seguintes informações:	Obrigatório	Core	Sim
15	18	1		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Operador que realizou a movimentação do IC;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	2		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Em caso de saída, a quem foi alocado o IC (fornecedor, usuário cliente ou localização do IC, como sala reunião ou recepção, por exemplo);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

15	18	3		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Data da movimentação;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	4		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Seleção do IC envolvido;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	5		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Data prevista de entrada do IC, se houver;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	6		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Finalidade da entrada do IC, contendo, no mínimo, as seguintes motivações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	6	1	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Novo (ex: aquisição);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	6	2	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Devolvido;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	6	3	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE	Gestão de Movimentação do Estoque	Avariado / defeituoso;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

				ITENS DE CONFIGURAÇÃO					
15	18	7		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Finalidade da saída do IC, contendo, no mínimo, as seguintes motivações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	7	1	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Alocado (com cliente);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	7	2	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Em reparo (enviado para reparo);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	7	3	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Vinculação com o(s) chamado(s) relacionados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	8		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Campo livre para descrição ou outras informações necessárias;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	18	9		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Possibilidade de anexar documentos (ex: termo de responsabilidade ou recibo de devolução de IC).	Obrigatório	Core	Sim

15	19			GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Administração	Permitir a gestão de finalidades de entrada ou saída de Ics pelos administradores da solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	20			GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Administração	Permitir a configuração de condições para movimentações de entrada ou saída (ex: um IC cuja entrada foi decorrente de avaria não pode ser alocado a cliente).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
15	21			GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Alocação	Permitir que seja possível visualizar o usuário, fornecedor ou localização dos ICs ativos cuja última movimentação tenha sido de saída do estoque.	Obrigatório	Core	Sim
16	1			GESTÃO DE EVENTOS	Gestão de Eventos	Permitir a gestão de eventos em itens de configuração.	Obrigatório	Core	Sim
16	2			GESTÃO DE EVENTOS	Gestão de Eventos	Permitir a criação manual de eventos.	Obrigatório	Core	Sim
16	3			GESTÃO DE EVENTOS	Integração externa	Permitir receber eventos provenientes de integração com ferramentas de monitoramento, atendendo no mínimo as definidas na seção 23.1.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	4			GESTÃO DE EVENTOS	Integração externa	Permitir a criação prévia de modelos a fim de possibilitar o mapeamento de campos das origens de dados para a base do sistema, e de obter as informações necessárias de forma facilitada.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
16	5			GESTÃO DE EVENTOS	Workflow	Dispor de workflow para gestão do ciclo de vida de registros de eventos e alertas, incluindo, no mínimo, os seguintes estados:	Obrigatório	Core	Sim
16	5	1		GESTÃO DE EVENTOS	Estados do ciclo de vida	Registrado: quando o evento foi registrado, manualmente ou por integração, e foram aplicadas as regras de tratamento de eventos.	Obrigatório	Core	Sim
16	5	2		GESTÃO DE EVENTOS	Estados do ciclo de vida	Tratado: quando o evento teve ações de resposta realizadas, seja através da aplicação de regras ou por análise de um operador;	Obrigatório	Core	Sim
16	5	3		GESTÃO DE EVENTOS	Estados do ciclo de vida	Encerrado, quando as regras existentes de tratamento de eventos não se aplicaram ao evento; ou quando foi houve aplicação das regras de tratamento existentes, e se necessário, foi dado o devido tratamento.	Obrigatório	Core	Sim

16	6			GESTÃO DE EVENTOS	Integração entre módulos	Permitir a integração, no mínimo, com os módulos de gestão de configuração, mudanças, problemas e serviços.	Obrigatório	Core	Sim
16	7			GESTÃO DE EVENTOS	Integração entre módulos	Garantir que um evento esteja obrigatoriamente associado a pelo menos um item de configuração.	Obrigatório	Core	Sim
16	8			GESTÃO DE EVENTOS	Integração entre módulos	Permitir que um evento esteja associado a um serviço.	Obrigatório	Core	Sim
16	9			GESTÃO DE EVENTOS	Testes	Dispor de mecanismo nativo para realizar testes em ICs, sem a necessidade de criar scripts.	Desejável	Core ou customizável	Não
16	10			GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Permitir a gestão de regras para tratamento de eventos, contendo, no mínimo, os seguintes atributos:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	10	1		GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Nome e descrição da regra;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	10	2		GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Fonte do evento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	10	3		GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Ordem dessa regra frente a todas outras regras;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	10	4		GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Condições que serão verificadas para que seja aplicada essa regra a um evento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	10	5		GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Informações que serão utilizadas para tratar esse evento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	10	6		GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Ações que serão executadas para tratamento do evento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	11			GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Permitir criar uma regra de evento a partir de um evento já existente, trazendo todas as informações para a criação da regra.	Desejável	Core ou customizável	Não

16	12			GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Permitir a sobreposição de uma regra aplicada automaticamente em eventos, associando alternativamente uma regra distinta.	Desejável	Core ou customizável	Não
16	13			GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Garantir a execução das ações pré-definidas sempre que as condições de uma regra forem atendidas, que podem incluir, no mínimo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	1		GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Eliminar eventos duplicados, mantendo apenas uma ocorrência;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	2		GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Correlacionare eventos, definindo qual tipo de alerta será primário e qual(is) serão secundários;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	3		GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Criar alerta;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	4		GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Criar um chamado de incidente;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	5		GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Mudar o estado do evento para "Tratado";	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	6		GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Atualizar o estado de incidente do(s) Item(ns) de Configuração associados ao evento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	7		GESTÃO DE EVENTOS	Integração externa	Atualizar chamados quando o IC associado ao mesmo apresentar alteração em seu estado de incidente.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	13	8		GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Encerrar um registro de evento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	14			GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Permitir a criação de outras ações a serem associadas a regras de tratametno de eventos.	Obrigatório	Core ou customizável	Não

16	15			GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Permitir que as ações previstas nas regras também possam ser realizadas manualmente.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
16	16			GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Disponer de uma console de alertas, que apresente os alertas e mostre:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	16	1		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Itens de configuração relacionados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	16	2		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Se houve relacionamento entre um alerta e outros eventos / alertas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	16	3		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Se foi decorrente de aplicação de regras de tratamento de eventos;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
16	16	4		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Se foram aplicadas ações automáticas para tratamento de evento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	1			GESTÃO DE MUDANÇA	Workflow	Permitir a criação de diferentes tipos de requisições de mudança (Request for Change - RFC), com workflow personalizável, incluindo, no mínimo os tipos padrão, emergencial e normal.	Obrigatório	Core	Sim
17	2			GESTÃO DE MUDANÇA	Workflow	Permitir configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de mudança, incluindo, no mínimo, o registro, o planejamento, a autorização, a implementação, a validação, a revisão e o encerramento da RFC.	Obrigatório	Core	Sim
17	3			GESTÃO DE MUDANÇA	Workflow	Permitir a criação, de forma gráfica, de fluxos de trabalho associados a tipos específicos de mudança, conforme a necessidade da Finep, sem necessidade de alteração do código-fonte.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	4			GESTÃO DE MUDANÇA	Segmentação de Acesso	Permitir o atendimento de etapas ou atividades do processo por filas ou grupos específicos e distintos;	Obrigatório	Core	Sim
17	5			GESTÃO DE MUDANÇA	Segmentação de Acesso	Permitir que usuários de unidade requisitante, partes interessadas ou usuários que sejam membros de perfil ou grupo que permita acompanhamento e execução de tarefas de RFCs possam acessá-las e acompanhá-las.	Obrigatório	Core	Sim
17	6			GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Disponer de formulário para a RFC e seus atributos, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim
17	6	1		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A data da solicitação de mudança;	Obrigatório	Core	Sim

17	6	2		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A descrição da mudança;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	3		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	O objetivo da mudança;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	4		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Os benefícios esperados;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	5		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Impacto no negócio em caso de não atendimento;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	6		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Usuário da unidade requisitante cuja demanda implica em mudança;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	7		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Líder técnico que preenche a RFC;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	8		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Classificação do tipo da mudança para, no mínimo, padrão, emergencial ou normal;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	9		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A probabilidade de ocorrência de incidente / problema em função da implementação da mudança;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	6	10		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A severidade em caso de ocorrência de incidente/ problema em função da implementação da mudança;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	6	11		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	O nível de risco da mudança, calculado automaticamente pelo produto da probabilidade com a severidade e pela classificação em uma das faixas de valores previamente definidas (baixo, médio, alto, crítico);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	6	12		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A vinculação de mudanças a serviços, chamados, outras mudanças, eventos, problemas itens de configuração e itens de conhecimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	6	13		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Indicação dos envolvidos e Partes interessadas;	Obrigatório	Core	Sim
17	6	14		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A lista de aprovadores, que pode ser obtida:	Obrigatório	Core	Sim
17	6	14	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Automaticamente em função da categoria da mudança e das informações de gestores;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	6	14	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Mediante configuração prévia no sistema;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	6	14	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Manualmente, por indicação do líder da mudança.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

17	7			GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Permitir alterar os valores da RFC durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a prioridade, tipo de mudança, ICs e serviços impactados.	Obrigatório	Core	Sim
17	8			GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Disponer de formulário para planejamento da mudança e de seus atributos, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim
17	8	1		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Data programada para o início e o término da execução, bem como duração prevista para realização;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	8	2		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como estágios de construção, implementação, testes e implantação.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	8	3		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Ao informar a data de início e duração o sistema deve calcular data de término, considerando o calendário de feriados e dias não úteis previamente parametrizado no sistema;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	8	4		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Permitir identificar visualmente o conflito de calendário (data/hora) com outros registros de mudança programados ou em andamento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	8	5		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Informações técnicas da mudança;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	6		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Lançamento de vários itens em Custos a fim de ter uma visão detalhada dos custos envolvidos na RFC.	Desejável	Core ou customizável	Não
17	8	7		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Vinculação dos Itens de Configuração e dos Serviços associados à mudança e a indicação do impacto em cada um.	Obrigatório	Core	Sim
17	8	8		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Indicação sobre eventual indisponibilidade dos serviços e ICs, bem como a janela de indisponibilidade;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	9		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	A solução deve exibir alertas baseados em dados do IC afetado e em atividades de outras requisições para informar, por exemplo, conflitos de janelas de manutenção e impossibilidade de parada do IC;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	8	10		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Cálculo de janelas de trabalho para a execução de atividades que indisponibilizem um item de configuração crítico, sugerindo períodos de menor impacto. Esses períodos devem ser calculados considerando:	Desejável	Core ou customizável	Não
17	8	10	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Os horários de trabalho dos clientes, evitando interrupções nos horários;	Desejável	Core ou customizável	Não
17	8	10	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Calendários de operação da TI e níveis de serviço, evitando interrupções nos horários;	Desejável	Core ou customizável	Não

17	8	10	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Janelas de períodos críticos para o negócio, onde as interrupções causam alto impacto à operação;	Desejável	Core ou customizável	Não
17	8	10	4	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Os horários em que o Item de Configuração deve estar operacional para não causar impacto aos serviços que o utilizam, com base no nível de serviço definido.	Desejável	Core ou customizável	Não
17	8	11		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Procedimento detalhado a ser executado;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	12		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Operador ou outro profissional responsável por cada atividade;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	13		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Indicação de documentação afetada pela mudança, com vinculação aos itens de conhecimento impactados;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	14		GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Plano de comunicação, contendo:	Obrigatório	Core	Sim
17	8	14	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Quem deve ser comunicado,	Obrigatório	Core	Sim
17	8	14	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Qual o método de comunicação que dever ser executado,	Obrigatório	Core	Sim
17	8	14	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Quando deve acontecer a comunicação.	Obrigatório	Core	Sim
17	8	15		GESTÃO DE MUDANÇA	Remediação	Plano de remediação, contendo as atividades a serem executadas para restabelecimento correto dos Serviços, tal como estavam antes do início da Mudança, incluindo:	Obrigatório	Core	Sim
17	8	15	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Remediação	Processo a ser executado;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	15	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Remediação	Tempo previsto para a execução do processo;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	16		GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Registro dos critérios de aceite, contendo:	Obrigatório	Core	Sim
17	8	16	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	O teste a ser realizado,	Obrigatório	Core	Sim
17	8	16	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	O resultado esperado com a execução do teste.	Obrigatório	Core	Sim
17	8	17		GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Plano de escalação, contendo:	Obrigatório	Core	Sim

17	8	17	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Quem deve ser acionado,	Obrigatório	Core	Sim
17	8	17	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Qual o método de comunicação que dever ser executado,	Obrigatório	Core	Sim
17	8	17	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Quando deve acontecer o acionamento;	Obrigatório	Core	Sim
17	8	17	4	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	As ações esperadas por quem está sendo acionado.	Obrigatório	Core	Sim
17	9			GESTÃO DE MUDANÇA	Templates	Permitir a criação de modelos de requisição de mudança para utilizar e facilitar o preenchimento de outros registros de mudança (Ex: mudança de atualização de sistema operacional em servidor).	Obrigatório	Core	Sim
17	10			GESTÃO DE MUDANÇA	Autorização	Disponer de formulário para Autorização da RFC, a ser preenchido pelo Gerente da Mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim
17	10	1		GESTÃO DE MUDANÇA	Autorização	Indicação de conformidade ou não da RFC;	Obrigatório	Core	Sim
17	10	2		GESTÃO DE MUDANÇA	Autorização	Caso o plano não esteja conforme, deve retornar para preenchimento do líder técnico que preencheu o formulário, com versionamento do formulário de RFC.	Obrigatório	Core	Sim
17	11			GESTÃO DE MUDANÇA	Notificação	Prover facilidades de notificação aos envolvidos e partes interessadas em uma mudança, durante todo o ciclo de vida da Requisição de Mudança, com disparo manual ou automático por gatilhos de tempo ou eventos operacionais.	Obrigatório	Core	Sim
17	12			GESTÃO DE MUDANÇA	Notificação	Enviar notificações através de e-mail, quadro de aviso, chat da solução ou mensagem via Microsoft Teams	Obrigatório	Core	Sim
17	13			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Disponer de mecanismo para aprovação ou reprovação da mudança pelos integrantes do comitê de mudança.	Obrigatório	Core	Sim
17	14			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Permitir o registro da aprovação da mudança, contendo justificativa em caso de reprovação.	Obrigatório	Core	Sim
17	15			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 (um) ou mais aprovadores.	Obrigatório	Core	Sim

17	16			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada requisição, permitindo a aprovação quando receber o "de acordo" de um único aprovador, uma fração de aprovadores ou todos os aprovadores, conforme regra definida no formulário de revisão do plano;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	17			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Deve ser possível selecionar o percentual da quantidade de aprovações necessárias dentre os usuários incluídos no comitê de mudança.	Obrigatório	Core	Sim
17	18			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Alcançado a percentual de aprovações possíveis, a RFC deve ser considerado aprovado.	Obrigatório	Core	Sim
17	19			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Caso a RFC seja reprovada por um número de aprovadores em que não seja mais capaz de atingir o percentual de aprovação, a mesma deve ser encerrada automaticamente, com inclusão de informação de que está sendo encerrado por "não aprovação".	Obrigatório	Core	Sim
17	20			GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Permitir a obrigatoriedade ou não de um fluxo de aprovação para mudança.	Obrigatório	Core	Sim
17	21			GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Notificar a não aprovação aos envolvidos e partes interessadas da RFC.	Obrigatório	Core	Sim
17	22			GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Permitir a divulgação de comunicados para os envolvidos e partes interessadas sobre informações e programações de mudança, conforme plano estabelecido.	Obrigatório	Core	Sim
17	23			GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	Dispor de mecanismo para visualização e registro da implementação da mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim
17	23	1		GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	Data de término da execução;	Obrigatório	Core	Sim
17	23	2		GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	Estado da execução (bem-sucedida/ malsucedida);	Obrigatório	Core	Sim
17	23	3		GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	O registro de toda e qualquer interação na implementação de mudança.	Obrigatório	Core	Sim
17	24			GESTÃO DE MUDANÇA	Revisão	Dispor de mecanismo para registrar a revisão da mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim
17	24	1		GESTÃO DE MUDANÇA	Revisão	Registro das ações realizadas para remediação;	Obrigatório	Core	Sim
17	24	2		GESTÃO DE MUDANÇA	Revisão	Registro das lições aprendidas decorrentes da implantação malsucedida e da remediação realizada.	Obrigatório	Core	Sim

17	25			GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Disponer de mecanismo para validação da mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim
17	25	1		GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Informação de aprovação ou não da mudança implementada;	Obrigatório	Core	Sim
17	25	2		GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Registro das evidências de validação da mudança;	Obrigatório	Core	Sim
17	26			GESTÃO DE MUDANÇA	Encerramento	Disponer de mecanismo para registrar o encerramento da RFC, contendo data do encerramento da solicitação de mudança.	Obrigatório	Core	Sim
17	27			GESTÃO DE MUDANÇA	Encerramento	Permitir o cancelamento da RFC, mediante aprovação prévia do Gerente de Mudança.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
17	28			GESTÃO DE MUDANÇA	Integração entre módulos	Permitir o registro de novos chamados (incidentes / solicitações de serviço), problemas a partir da tela do registro de mudança.	Desejável	Core ou customizável	Não
17	29			GESTÃO DE MUDANÇA	Integração entre módulos	Permitir ao operador a criação de uma nova requisição de mudança ou permitir a vinculação a uma mudança já existente a partir da tela de atendimento do chamado.	Desejável	Core ou customizável	Não
17	30			GESTÃO DE MUDANÇA	Integração entre módulos	Permitir alterar automaticamente o estado de chamados quando uma mudança relacionada a estes é encerrada, mediante configuração na solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
17	31			GESTÃO DE MUDANÇA	Calendário de mudanças	Permitir a visualização de calendário de mudanças aprovadas, com suas programações de execução.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
17	32			GESTÃO DE MUDANÇA	Calendário de mudanças	O calendário de mudanças deve alertar para mudanças que estejam planejadas fora da janela de manutenção de um item, dentro de uma janela de congelamento, ou quando conflitarem sobre o mesmo item de configuração em RFCs distintas no mesmo período.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
17	33			GESTÃO DE MUDANÇA	Pesquisa	Permitir a realização e armazenamento de pesquisa de Requisições de Mudança, sendo possível definir filtros de dados e seleção de colunas de informação a serem apresentadas nos resultados.	Obrigatório	Core	Sim
17	34			GESTÃO DE MUDANÇA	Busca	Permitir a configuração e armazenamento de filtros de pesquisa padrão para Requisições de Mudança.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	1			GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Disponer de funcionalidades comuns de gerenciamento do ciclo de vida de problemas, incluindo a identificação, o registro, a classificação, a designação, a investigação, a identificação da causa raiz e a resolução de problemas.	Obrigatório	Core	Sim

18	2			GESTÃO DE PROBLEMAS	Segmentação de Acesso	O acesso para criação e acompanhamento de problemas deve ser permitido apenas aos operadores aptos a atender o serviço impactado ou aos administradores autorizados, mediante configuração prévia.	Obrigatório	Core	Sim
18	3			GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Permitir o registro de Problemas e seus atributos, incluindo, pelo menos:	Obrigatório	Core	Sim
18	3	1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Título	Obrigatório	Core	Sim
18	3	2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Descrição;	Obrigatório	Core	Sim
18	3	3		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Partes interessadas, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim
18	3	4		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Solicitante;	Obrigatório	Core	Sim
18	3	5		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Responsável pela solução;	Obrigatório	Core	Sim
18	3	6		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Observadores;	Obrigatório	Core	Sim
18	3	7		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Impacto do Problema no ambiente;	Obrigatório	Core	Sim
18	3	8		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Sintomas experimentados no ambiente devido ao Problema;	Obrigatório	Core	Sim
18	3	9		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Serviços impactados, sendo obrigatório informar ao menos um;	Obrigatório	Core	Sim
18	3	10		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Item de configuração impactado, opcionalmente informado.	Obrigatório	Core	Sim
18	4			GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro / Integração entre módulos	Realizar a indicação de potenciais problemas a partir da análise de incidentes com maior frequência.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	5			GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Os chamados de incidentes relacionados podem ser agrupados ao chamado de problema;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
18	6			GESTÃO DE PROBLEMAS	Priorização	Permitir a priorização dos problemas, com base em critérios parametrizáveis.	Obrigatório	Core	Sim

18	7			GESTÃO DE PROBLEMAS	Priorização	Permitir a priorização automatizada de impactos de problemas em termos de estimativas de número de incidentes para um problema específico ou o impacto deles para o negócio.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	8			GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Permitir a criação de formulário para registro de Causa Raiz, incluindo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	8	1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	O registro técnico da ocorrência;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	8	2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Uma ou mais soluções de contorno;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	8	3		GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Identificação da causa raiz e respectivas evidências;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	9			GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Permitir a vinculação entre causa-raiz e problemas, na cardinalidade muitos para muitos;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	10			GESTÃO DE PROBLEMAS	Resolução	Permitir o registro de um plano de ação para solucionar o problema e evitar a recorrência nos ambientes;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	11			GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Garantir que os estados de problemas e causa-raiz tenham, no mínimo, os seguintes estados:	Obrigatório	Core	Sim
18	11	1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Novo / aberto: quando o problema ou formulário de causa raiz é registrado, porém ainda não foi iniciado atendimento.	Obrigatório	Core	Sim
18	11	2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Em atendimento: quando foi definido operador para resolução, ou foi concluído processo de gestão de mudança ou foi concluída a atuação de outras filas ou fornecedores;	Obrigatório	Core	Sim
18	11	2	1	GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	A transição dos demais estados para "em atendimento" deve ocorrer preferencialmente de forma automática, através de gatilhos (triggers) configuráveis na administração da solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	11	3		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Aguardando solicitante: quando o problema ou formulário de causa raiz demanda esclarecimento ou avaliação do usuário que registrou o problema ou causa-raiz, não sendo contabilizado o período de tempo de neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Obrigatório	Core	Sim

18	11	4		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Aguardando pendência: quando o problema ou formulário de causa raiz demanda atuação de outras filas ou fornecedores (como um fabricante de equipamento ou desenvolvedor de uma solução), podendo ou não ser contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Obrigatório	Core	Sim
18	11	5		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Aguardando GMUD: quando o problema ou causa-raiz demanda ação de Gestão de Mudança, podendo ou não ser contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Desejável	Core ou customizável	Não
18	11	6		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Encerrado: quando foi dada solução definitiva para o problema ou causa raiz; e o operador preencheu todos os campos definidos como obrigatórios no formulário, incluindo as devidas evidências;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	12			GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Garantir que o encerramento dos registros de Problemas ocorra apenas quando o(s) registro(s) de causa raiz vinculado(s) esteja(m) com status de encerrado.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	13			GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir a vinculação dos problemas e formulários de causa raiz a serviços, chamados (solicitação de serviços / incidentes), mudanças, eventos, itens de configuração e itens de conhecimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
18	14			GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir ao operador a criação de um novo registro de problema ou permitir a vinculação a um problema já existente a partir da tela de atendimento do chamado.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	15			GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir a criação de uma nova requisição de mudança a partir de um registro de problema.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	16			GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir a criação de itens de conhecimento a partir do registro de problemas e de causas raiz.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	17			GESTÃO DE PROBLEMAS	Pesquisa	Permitir a pesquisa e visualização de histórico de problemas e erros conhecidos para auxiliar na investigação e solução de um novo problema.	Obrigatório	Core	Sim
18	18			GESTÃO DE PROBLEMAS	Investigação	Permitir a identificação de problemas semelhantes de modo a possibilitar a investigação de problemas;	Desejável	Core ou customizável	Não
18	18	1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Investigação	A identificação deve ser realizada automaticamente pelo sistema;	Desejável	Core ou customizável	Não

18	18	2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Investigação	Permitir que a identificação seja realizada manualmente a partir da identificação de chamados.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	19			GESTÃO DE PROBLEMAS	Escalação	Permitir a escalação automática dos problemas baseada nos usuários afetados e intervalos de tempo previamente parametrizados na solução.	Desejável	Core ou customizável	Não
18	20			GESTÃO DE PROBLEMAS	Encerramento / integração entre módulos	Permitir a alteração de estado de todos os chamados de incidentes vinculados quando o problema é resolvido, conforme estado definido em parametrização prévia.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
18	21			GESTÃO DE PROBLEMAS	Administração	Permitir a personalização, pelo(s) administrador(es), dos campos no registro do problema e no formulário de causa raiz, bem como a indicação de ser ou não obrigatório.	Obrigatório	Core	Sim
18	22			GESTÃO DE PROBLEMAS	Versionamento e Histórico	Permitir o registro e visualização das modificações realizadas nos problemas e formulários de causa-raiz, mantendo histórico sobre as alterações realizadas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	1			INDICADORES	Gestão de indicadores	Permitir a gestão de indicadores de desempenho (KPIs) e seus atributos para qualquer um dos módulos, bem como permitir a apuração dos resultados frente às metas estabelecidas.	Obrigatório	Core	Sim
19	2			INDICADORES	Gestão de indicadores	Permitir a vinculação entre indicadores e atualização dinâmica de resultados;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	3			INDICADORES	Administração	Garantir que a gestão de indicadores e acessos possa ser realizada por administradores ou ainda por perfis ou usuários por ele autorizados.	Obrigatório	Core	Sim
19	4			INDICADORES	Segmentação de Acesso	Permitir a restrição de acesso aos indicadores a perfis, grupos ou usuários previamente definidos pelos administradores, mediante configuração na solução.	Obrigatório	Core	Sim
19	5			INDICADORES	Versionamento e Histórico	Manter o histórico dos dados dos indicadores de desempenho monitorados por período configurável na ferramenta, tendo como limite máximo pelo menos o tempo de vigência do contrato.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	6			INDICADORES	Visualização da informação	Permitir a visualização dos resultados em diversos níveis de detalhamento, permitindo a análise desde o desempenho global, parcial ou individual dos indicadores.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	7			INDICADORES	Indicadores	Contar, no mínimo, com os seguintes indicadores, permitindo o filtro por grupo/ equipe de atendimento e período (dia / semana / mês / intervalo personalizado):	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

19	7	1		INDICADORES	Indicadores	Chamados encerrados sem confirmação do cliente [chamados encerrados sem confirmação / total de chamados encerrados];	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	7	2		INDICADORES	Indicadores	Chamados tratados por Gestão de Problema [chamados de incidente vinculados a gestão de problema/ total de chamados de incidente];	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	7	3		INDICADORES	Indicadores	Eficiência no tratamento de chamados [(chamados atendidos - chamados reabertos) / chamados atendidos]; (deve ser gerado, no mínimo, para solicitações de serviço e incidentes)	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	7	4		INDICADORES	Indicadores	Prazo de início de atendimento de chamado [total de chamados atendidos dentro do SLA / total de chamados encerrados * 100];	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	7	5		INDICADORES	Indicadores	Prazo de resolução de chamado [total de chamados encerrados dentro do SLA / total de chamados encerrados * 100];	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	7	6		INDICADORES	Indicadores	Índice de Satisfação de usuários [média de avaliações recebidas / nota máxima da avaliação]	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	7	7		INDICADORES	Indicadores	Vinculação de chamados à base de conhecimento [chamados vinculados a itens de conhecimento / total de chamados * 100)	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	7	8		INDICADORES	Indicadores	Vinculação de chamados ao banco de dados de gestão de configuração [chamados vinculados ao BDGC / total de chamados * 100)	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	7	9		INDICADORES	Indicadores	Eficiência da implantação de Mudanças [mudanças implantadas no prazo previsto / total de mudanças implantadas]	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	7	10		INDICADORES	Indicadores	Eficiência do planejamento das requisições de mudança [requisições de mudança rejeitadas / total de requisições de mudança]	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	7	11		INDICADORES	Indicadores	Eficiência da implementação de requisições de mudança [requisições de mudança bem-sucedidas/ total de requisições de mudança]	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	7	12		INDICADORES	Indicadores	Percentual de mudanças emergenciais [requisições de mudanças emergenciais / total de requisições de mudança]	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	7	13		INDICADORES	Indicadores	Eficiência na resolução de problemas [prazo entre o registro do problema e o envio da RFC para aprovação.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
19	7	14		INDICADORES	Indicadores	Disponibilidade de Serviço de TI [(Tempo de disponibilidade do IC / Tempo total do período) / Qtde de ICs]	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
19	8			INDICADORES	Exportação	Permitir que os indicadores, bem como os dados que deram origem aos mesmos sejam exportáveis em formato PDF ou outros interoperáveis para usos diversos fora da solução (XML, Excel, CSV, JSON).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

20	1		DASHBOARDS	Gestão de gráficos	Garantir a visão dos diferentes módulos da solução em tempo real por meio da criação de dashboards com gráficos comparativos, de forma ágil e intuitiva, com visualização WEB dos resultados.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	2		DASHBOARDS	Edição de dashboards	Permitir aos usuários autorizados a criação e organização combinada de gráficos, a partir de qualquer informação de diferentes entidades da solução, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	3		DASHBOARDS	Edição de dashboards	Permitir alterações, através de interface gráfica, de atributos em gráficos, possibilitando a alteração de eixos, título do gráfico, legenda, escala, rótulos de dados, tamanho do gráfico;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	4		DASHBOARDS	Edição de dashboards	Nos gráficos, permitir cruzamento de informações e apresentação linhas de tendência.	Desejável	Core ou customizável	Não
20	5		DASHBOARDS	Visualização da informação	Disponer, pelo menos, de gráficos do tipo pizza, linha, colunas, barras e tabelas dinâmicas para a criação de dashboards;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	6		DASHBOARDS	Visualização da informação	Permitir a navegação (drill down) nos dados até o nível do registro básico de cada módulo (chamado, RFC, evento, mudança etc.).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	7		DASHBOARDS	Visualização da informação	Disponer de recursos para explorar tendências, padrões, anomalias e correlações em dados, permitindo, ao usuário, realizar análises complexas (slice and dice), reorganizar dinamicamente (pivot), filtrar, fazer análises detalhadas (drill-down) e representar graficamente os dados, em tempo real;	Desejável	Core ou customizável	Não
20	8		DASHBOARDS	Segmentação de Acesso	Permitir que criadores compartilhem dashboards com grupos ou usuários específicos da solução, permitindo gerenciar as permissões de compartilhamento de acordo com os perfis de usuários da solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	9		DASHBOARDS	Dashboards	Contar, no mínimo, com os seguintes dashboards:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	10		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Painel de análise de performance dos serviços, permitindo o filtro por grupo/ equipe de atendimento, tipo do atendimento (incidente/ solicitação de serviço/ problema) e período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), no mínimo, com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	10	1	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Estado de todos os serviços, com link para visualização do mapa de serviços;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	10	2	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Quantidade de chamados abertos por serviço;	Obrigatório	Core ou customizável	Não

20	10	3		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Top 10 serviços mais solicitados;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	10	4		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Top 10 serviços com mais chamados fora do nível de serviço;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	10	5		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Cumprimento de SLA por serviços;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	11			DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Painel para gerenciamento de filas de atendimento, permitindo o filtro por grupo/ equipe de atendimento, por tipo (incidente ou solicitação de serviço) e por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), no mínimo, com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	11	1		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Chamados	Total de chamados, por estado;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	2		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Chamados por item de configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	11	3		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Chamados por nível de severidade, impacto e criticidade;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	4		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Média do tempo de atendimento e quantidade de chamados por nível de serviço;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	5		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Número de operadores aptos a responder por filas de atendimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	6		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados por fila de atendimento e operador;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	7		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Cumprimento do SLA por fila de atendimento e operador;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	11	8		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados com o tempo de atendimento excedido (quantidade e percentual frente ao total de chamados encerrados no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não

20	11	9		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados em aberto (quantidade e percentual frente ao total de chamados abertos no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	10		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados redirecionados (quantidade e percentual frente ao total de chamados abertos no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	11		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados por item de conhecimento relacionado (listagem de itens de conhecimento com a quantidade de chamados vinculados);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	12		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados por usuário (listagem de usuários com a quantidade de chamados abertos);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	11	13		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados sem item de conhecimento associado (quantidade e percentual frente ao total de chamados encerrados no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	12			DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Indicadores	Painel de indicadores, contendo a listagem dos indicadores previstos na seção 19.7, permitindo a filtro por grupo/ equipe de atendimento e período (dia / semana / mês / intervalo personalizado).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	13			DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Painel de incidentes e problemas, permitindo o filtro por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	13	1		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Incidentes e Problemas por categoria e item de configuração (quantidade e percentual);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	13	2		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Incidentes e problemas registrados por fila / equipe de atendimento (quantidade e percentual);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	13	3		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Número médio de incidentes relacionados a problemas registrados;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	13	4		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Quantidade de incidentes e problemas por estado do registro (novo/aberto, em atendimento, encerrado etc.).	Obrigatório	Core ou customizável	Não

20	13	5		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Tempo médio para resolução de incidentes e problemas.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	14			DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Painel de mudanças, permitindo o filtro por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	14	1		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Mudanças por tipo (padrão / emergencial / normal);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
20	14	2		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Mudanças por nível de risco (baixo / médio / alto / crítico);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	14	3		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Percentual de execução;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	15			DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Itens de Configuração	Painel de Itens de Configuração, permitindo o filtro por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado) e por item, com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	15	1		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Itens de Configuração	Estado dos itens de configuração, com visualização do mapa de serviços para todos os IC e link para o mapa de impacto em caso de IC em incidente ou alerta;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	15	2		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Itens de Configuração	ICs com manutenções programadas.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
20	15	3		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Eventos	Opcionalmente, Painel de Eventos, com as seguintes informações:	Desejável	Core ou customizável	Não
20	15	4		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Eventos	Alertas repetidos e encerrados com a mesma mensagem;	Desejável	Core ou customizável	Não
20	15	5		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Eventos	Alertas similares;	Desejável	Core ou customizável	Não
20	16			DASHBOARDS	Exportação	Permitir que os dashboards, bem como os dados que deram origem aos mesmos sejam exportados em formato PDF ou outros interoperáveis para usos diversos fora da solução (XML, Excel, CSV, JSON).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	1			RELATÓRIOS	Exportação	Permitir a extração de relatórios em formato PDF ou outros interoperáveis (XML, Excel, CSV, JSON);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2			RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Permitir a gestão de relatórios, utilizando todas as informações disponíveis na ferramenta e suas combinações, incluindo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

21	2	1		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Usuários, grupos e perfis;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	2		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Unidades organizacionais / Empresas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	3		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Calendários;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	4		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Níveis de serviço;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	5		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Catálogo de serviços, grupos de serviço e serviços;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	6		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Equipes / filas de atendimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	7		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Chamados de Solicitações de serviço e Incidentes;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	8		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Mudanças;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	9		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Problemas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	10		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Itens de Configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	11		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Eventos/ alertas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	12		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Itens de Conhecimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	2	13		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Vinculação entre itens;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3			RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Permitir geração de relatórios customizados, utilizando fórmulas aplicadas aos campos, combinando diferentes grupos de informação listados na seção 21.2 e todas as informações detalhadas de cada registro, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	1		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Identificador;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

21	3	2		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Informações do Solicitante (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	3		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Unidade organizacional do solicitante (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	4		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Título e descrição inicial;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	5		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Data e hora de abertura do registro;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	6		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Data e hora de encerramento do registro (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	7		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Tempo de solução (data final - data final, considerando as regras de parada de contagem de tempo configuradas) (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	8		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Fila/Equipe responsável (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	9		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Estado atual;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	10		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Informações do Serviço associado (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	11		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Informações de nível de serviço (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	12		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Tipo / Categoria do registro;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	13		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Operador responsável;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	14		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Cômputo do SLA (caso aplicável), considerando as regras definidas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	3	15		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Criticidade (caso aplicável).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	4			RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Permitir a guarda de modelos de relatórios customizados para que a geração de relatórios não demande nova configuração.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5			RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Disponer de relatórios pré-configurados, com possibilidade de filtro por período de tempo, serviços ou filas / equipes, contendo, no mínimo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

21	5	1		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Informações sobre nível de serviço em incidentes, problemas e solicitações de serviços, com possibilidade de comparação entre os níveis de serviço acordados e os efetivamente realizados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	2		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relatório de cumprimento do PIA (Prazo para o Início do Atendimento) e PRD (Prazo para Resolução da demanda) de chamados encerrados.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	3		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de eventos por Item de Configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	4		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Entradas e Saídas do Estoque (por item de configuração e finalidade de entrada/saída);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	5		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de itens de configuração (por tipo e estado atual);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	6		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Tempo restante de garantia por item de configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	7		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Alocações de Item de Configuração (nos que estiverem alocados), com informações do custodiante;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	8		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Quantidade de chamados atendido por cada operador;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	9		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Severidade, Impacto e Criticidade dos atendimentos realizados (por quantidade de chamados e operador);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	10		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Itens de conhecimento publicados na Base de conhecimento (por operador e tipo de conhecimento);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	11		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de chamados registrados (por tipo - incidente ou solicitação de serviço - ou estado do ciclo de vida);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	12		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de requisições de mudança (por tipo e estado);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	13		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de problemas e relatórios de causa-raiz;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	14		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Volume de Itens de Configuração separados por Categorias e Tipos;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
21	5	15		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de quantidade de incidentes por Serviço e Item de Configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	16		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de Requisições de mudança por Serviço e Item de Configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não

21	5	17		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de requisições ou chamados que demandam aprovação (por tipo ou status da aprovação);	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	18		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de Requisições de mudança por item de configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	19		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de problemas por item de configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	20		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de chamados por item de configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	21		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de quantidade de mudanças requisitadas por solicitantes;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	22		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Entradas previstas de itens de configuração no estoque;	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	23		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Usuário, fornecedor ou localização dos ICs ativos cuja última movimentação tenha sido de saída do estoque	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	5	24		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relatório de licenças (ICs do tipo software)	Obrigatório	Core ou customizável	Não
21	6			RELATÓRIOS	Compartilhamento	Permitir a geração e envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos, mediante configuração prévia em interface gráfica.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
22	1			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Permitir o envio de notificações para o Cliente, Operador ou Administrador quando da ocorrência de situações customizáveis, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
22	2			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar às partes envolvidas (cliente, operador, equipe de atendimento atual ou observadores) em chamados, problemas e mudanças que estejam acima de percentual do tempo de definido para resolução, mediante configuração prévia.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
22	3			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os responsáveis por itens de configuração quando da proximidade do encerramento de suporte/ garantia ou vencimento de certificados, considerando período de antecedência previamente configurado.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
22	4			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os responsáveis pelo serviço que esteja associado a itens de configuração quando da ocorrência de alerta.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
22	5			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os operadores responsáveis pelo estoque de ICs sobre a proximidade da data de previsão de entrada de ICs, considerando período de antecedência parametrizável na solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Não

22	6			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os operadores quando um chamado com estado de aguardando pendência com data limite definida estiver próxima, mediante período previamente configurado.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
22	7			NOTIFICAÇÃO	Customização de notificações	Permitir criação de notificações personalizadas (por módulo / item do sistema, campo, prazo de notificação, quem deve ser notificado, etc) em qualquer momento de fluxo de trabalho ou processos automatizados na solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
22	8			NOTIFICAÇÃO	Customização de notificações	Enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
23	1			INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Permitir as seguintes integrações e respectivas finalidades:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
23	1	1		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Microsoft Active Directory e Azure Active Directory, para obtenção de usuários, grupos e demais informações da árvore, bem como atualização das informações (tais como reset de senha, criação e inativação de usuários, inclusão ou exclusão em OUs ou grupos e alteração de atributos dos usuários).	Obrigatório	Core	Sim
23	1	2		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Obtenção, por FTP ou API, de arquivo JSON, Excel, CSV ou XML com informações de unidades organizacionais da Finep e sua hierarquia, bem como respectivos gestores e substitutos.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
23	1	3		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Outlook 365, no mínimo, para:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
23	1	3	1	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Envio de notificações manuais ou automáticas para pessoas ou grupo de pessoas envolvidas em processos de atendimento, no mínimo, de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
23	1	3	2	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Envio de pesquisa de satisfação aos requisitantes de chamados encerrados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim
23	1	3	3	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Permitir o a abertura automática de chamados para serviços em função do endereço de e-mail do destinatário, mediante configuração prévia no sistema;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim

23	1	4		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Microsoft Endpoint Manager, Microsoft Azure Monitor, Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) e Zabbix, bem como qualquer outra que utilize protocolos especialistas (como o SNMP - Simple Network Management Protocol, tanto na versão 1 quanto na versão 2c) para descoberta e gerenciamento de itens de configuração monitorados pelas ferramentas.	Obrigatório	Core	Sim
23	1	5		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Chatbot, através de API.	Desejável	Core ou customizável	Não
23	1	6		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Ferramentas de deploy automatizado (Docker ,Jenkins, etc) através de API ou algum outro mecanismo, mediante configuração prévia da integração, para permitir:	Desejável	Core ou customizável	Não
23	1	6	1	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	O registro automatizado de RFC na ferramenta ITSM, informando como parâmetros os campos mínimos obrigatórios de registro da mudança;	Desejável	Core ou customizável	Não
23	1	6	2	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	O acionamento de outra solução para realização de deploy (Jenkins ou Docker), posteriormente à aprovação da mudança quando houver tal previsão, informando o identificador da RFC e obtendo o status do deploy, permitindo as ações previstas em caso de implantação malsucedida.	Desejável	Core ou customizável	Não
23	1	7		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	ERP Finep (Oracle Peoplesoft), através de API ou carga de arquivo XLS, CSV ou XML, para obtenção de informações de itens de configuração que são objeto de registro no patrimônio da Finep.	Desejável	Core ou customizável	Não
23	2			INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Permitir a aplicação de Regras de Negócio nos fluxos relacionados às integrações, viabilizando a automação da aplicação de regras definidas pelo administrador.	Desejável	Core ou customizável	Não
24	1			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Log	Manter log de todas as operações realizadas no sistema, por, pelo menos, o período de execução do contrato.	Obrigatório	Core	Sim
24	2			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Log	A disponibilidade dos logs dos últimos 30 dias deve ser imediata;	Obrigatório	Core	Sim
24	3			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Log	A disponibilidade dos logs do restante do período previsto pode estar armazenada em fita de backup ou outro dispositivo, devendo ser disponibilizados em até 5 dias úteis a partir da demanda da Finep.	Obrigatório	Core ou customizável	Não

24	4			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Backup	Disponer de backup de todos os dados da solução para que, em caso de incidente, a perda de informação máxima tolerável da informação seja de 24 horas.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
24	5			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Exportação	Permitir a exportação dos dados de todos os módulos da solução em formato XML, Excel, CSV ou JSON, mantendo referências para os arquivos anexos associados.	Obrigatório	Core	Sim
24	6			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Exportação	Permitir a exportação de todos os arquivos anexados na solução.	Obrigatório	Core	Sim
25	1			DOCUMENTAÇÃO	Documentação da solução	Disponibilizar documentação técnica para configuração e administração, bem como manuais de usuário com orientações para utilização adequada do software.	Obrigatório	Core	Sim
25	2			DOCUMENTAÇÃO	Prazo de entrega	Os manuais deverão ser entregues antes da realização dos treinamentos previstos no objeto.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
25	3			DOCUMENTAÇÃO	Atualização	A atualização da documentação deve ocorrer sempre que forem lançadas novas versões do produto.	Obrigatório	Core ou customizável	Não
25	4			DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	A documentação deve contar, no mínimo, com os seguintes manuais:	Obrigatório	Core	Sim
25	4	1		DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	MANUAL DE OPERAÇÃO - Manual para utilização pelos operadores, com instruções completas e precisas que permitam a realização de cada uma das tarefas nos diversos módulos da solução.	Obrigatório	Core	Sim
25	4	2		DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	MANUAL DOS ADMINISTRADORES - Manual para utilização pelos administradores, contendo informações completas e precisas que permitam a gestão da solução.	Obrigatório	Core	Sim
25	4	3		DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	MANUAL DO USUÁRIO - Manual pela utilização pelos clientes, contendo informações sobre abertura e resposta de chamados, uso do chat e demais funcionalidades destes usuários na solução.	Obrigatório	Core	Sim

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA - Prova de Conceito (PoC)

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

1. INTRODUÇÃO

1.1. Além de atender aos requisitos diretamente relacionados com o negócio, a solução deve ser aderente a uma série de especificações de natureza técnica a fim de que sua utilização pela CONTRATANTE seja viável e os objetivos desta contratação sejam plenamente alcançados.

1.2 A planilha já está preparada para realização dos cálculos durante a realização da PoC. Preencha apenas as células destacadas em amarelo.

2. LISTA DE REQUISITOS

2.1. Na tabela estão os requisitos funcionais que devem ser atendidos pela solução. Os requisitos indicados com sim na coluna de avaliação na PoC devem ser obrigatoriamente apresentados.

2.2 Os requisitos indicados como atendidos por customização podem não ser efetivamente demonstrados, desde que a licitante se comprometa a implementá-los e mantê-los disponíveis durante a vigência contratual, mesmo em caso de atualizações da solução. Neste caso será atribuída nota de atendimento parcial.

2.3 Independente da avaliação na PoC ou de atendimento por customização ou não, todos os requisitos obrigatórios devem ser entregues para o recebimento definitivo da implantação.

3. ROTEIRO

3.1. A demonstração dos requisitos deve contemplar, no mínimo, o seguinte roteiro:

3.1.1. Apresentação da solução, de sua arquitetura, seus módulos e acesso

3.1.2. Visão Geral da Solução e seus módulos

3.1.3. Visão Geral da Arquitetura

3.1.4. Informações de licenciamento

3.1.5. Apresentar a solução, seguindo a ordem que entender mais conveniente para demonstrar os requisitos, devendo contemplar todo o caderno da PoC. Sugere-se que a demonstração siga a ordem do próprio caderno.

3.1.5.1. Se houver necessidade, podem ser utilizados mais de um browser para demonstrar a solução.

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA - Caderno de realização da Prova de Conceito (PoC)

FORNECEDOR:															
ID Cat	Id req N1	Id req N2	Id req N3	Categoria	Subcategoria	Descrição / Funcionalidade	Obrigatório / Desejável	Indicação Finep (TR)			Indicação LICITANTE	Tipo de atendimento	Deliberação da Comissão Avaliadora	Classificação Pontuação	
								Core ou customizável	Item será avaliado na PoC?	Orientações para PoC	Atende (Sim / Não)				
1	1			FUNCAIONALIDADES BÁSICAS	ITIL	Suportar a operação e rotinas de governança de TI da Finep com base nos processos ITIL.	Obrigatório	Core ou customizável	Não					Não avaliado	-

1	2			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Solução	Todos os módulos deverão ser fornecidos por fabricante único, sendo aceitas integrações entre soluções do fabricante, desde que transparente para o usuário, que não demandem autenticação adicional e que ocorram em tempo de execução, não sendo aceitas cargas de dados ou integrações programadas ou executadas manualmente.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
1	3			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Solução	Não serão aceitas, para fins de atendimento de requisitos, integrações com soluções de outros fornecedores além das previstas na seção 23 (INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS).	Obrigatório	Core	Sim					A definir

1	4			FUNCIÓNAL IDADES BÁSICAS	Customização de Interface	Permitir a personalização por meio da criação, inserção e organização de áreas de conteúdo, realizadas por interface gráfica, de acordo com a necessidade da Finep.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
1	5			FUNCIÓNAL IDADES BÁSICAS	Customização de Interface	Disponer de campo para inserção de dados em texto livre e anexos de qualquer tipo e formato previamente autorizados pelo administrador da ferramenta em todas as telas de inserção de registro, atualização e resposta de chamados; na gestão de serviços, itens de configuração ou itens de conhecimento; bem como no planejamento ou registro de mudanças, eventos e problema.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
1	6			FUNCIÓNAL IDADES BÁSICAS	Customização de Interface	Permitir a configuração de tamanho máximo de anexos e as extensões de arquivo autorizadas, restringido a inclusão de anexos fora destes padrões definidos.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

1	7			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Testes	Permitir que sejam criados vários testes automatizados e que permaneçam disponíveis para validação das customizações em caso de atualizações de versão.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
1	8			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Interface	Permitir múltiplas visibilidades da solução, adaptando o conteúdo apresentado, informações e opções de autoatendimento para segmentar diferentes perfis de usuário ou diferentes serviços, de diferentes unidades organizacionais, de acordo com as regras de permissão de acesso definidas.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
1	9			FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Interface	Dispor de quadros de avisos aos clientes, para comunicados das áreas prestadoras de serviço .	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

1				FUNCIÓNAL IDADES BÁSICAS	Pesquisa	Permitir a pesquisa, a partir de todas as telas da solução, utilizando, no mínimo, critérios de identificador único, data, tipo de atividade, descrição, e nome da pessoa ou usuário que realizou alguma atualização no registro, título ou conteúdo do item.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
1				FUNCIÓNAL IDADES BÁSICAS	Gestão da informação	Garantir aos registros dos diferentes módulos da solução (serviços, chamados, mudanças, eventos, problemas, itens de configuração e itens de conhecimento)um identificador único e intransferível	Obrigatório	Core	Sim				A definir
1				FUNCIÓNAL IDADES BÁSICAS	Gestão da informação	Garantir que a gestão dos registros inclua o cadastro; a atualização; a exclusão, caso o item não tenha sido utilizado ou referenciado por outros itens; e a inativação, caso o item tenha sido utilizado ou referenciado por outros itens.	Obrigatório	Core	Sim				A definir

1				FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Gestão da informação	Permitir que atualizações em dados de um módulo sensibilize informações e estados de dados de módulos vinculados (ex: vinculação entre chamados e Itens de Configuração, chamados e mudanças, mudanças e eventos, mudanças e Itens de Configuração, Itens de Configuração e gestão de estoque).	Obrigatório	Core	Sim	Testar no mínimo os exemplos apresentados no texto.				A definir
1				FUNCIONALIDADES BÁSICAS	Transferência entre operadores	Para todos os módulos da solução, permitir aos operadores a transferência do atendimento para outro profissional com perfil semelhante ou fila, mediante inclusão de justificativa e histórico.	Obrigatório	Core	Sim	Comprovar, no mínimo, para chamados, mudanças e problemas.				A definir
2	1			CESSÃO DO DIREITO DE USO	Condições de licenciamento	A cessão deve considerar o INVENTÁRIO DE USUÁRIOS, ITENS DE CONFIGURAÇÃO E NÍVEIS DE SERVIÇO, com possibilidade de substituição ilimitada. <i>(Inventário disponível no ANEXO C do Termo de Referência)</i>	Obrigatório	Core	Sim	Verificação ocorrerá na apresentação geral da solução do início da PoC.				A definir

2	2			CESSÃO DO DIREITO DE USO	Condições de licenciamento	Ao longo da execução contratual, os números informados para o licenciamento podem sofrer aumento ou redução da ordem de 10%, sem alteração no preço praticado.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
2	3			CESSÃO DO DIREITO DE USO	Condições de licenciamento	Permitir que licenciamento realizado para usuários de outros clientes da licitante possibilitem acesso às funcionalidades contratadas pela Finep.	Obrigatório	Core ou Customizável	Sim				A definir
3	1			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Padrões tecnológicos	Permitir o uso da solução através da web, na modalidade Software como Serviço, em nuvem, e compatível, no mínimo, com a versão atualizada dos navegadores Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.	Obrigatório	Core	Sim				A definir

3	2			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Padrões tecnológicos	Permitir o uso da solução através de aplicativo mobile, compatível, no mínimo, com as versões recentes de Android e IOS.	Desejável	Core ou Cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
3	3			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Padrões tecnológicos	Permitir o por protocolo HTTPS e contar com recursos de segurança de modo a mitigar o risco de invasões e compartilhamento de dados da Finep hospedados nos servidores da CONTRATADA.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
3	4			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Disponibilidade	Contar com disponibilidade mínima mensal de 99,75% do período, onde eventuais janelas de interrupção programada, previamente aprovadas pela Finep, serão desconsideradas para efeito do cálculo de disponibilidade;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

3	5			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Disponibilidade	Dispor de infraestrutura com redundância para garantir continuidade da operação.	Obrigatório	Core	Sim	Verificação ocorrerá na apresentação geral da solução do início da PoC				A definir
3	6			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Local de hospedagem	Utilizar provedor de hospedagem em território brasileiro, com disponibilidade de recursos para a utilização adequada da solução pelo quantitativo de usuários previstos, durante toda a execução contratual, sem limitação de capacidade de armazenamento ou processamento.	Obrigatório	Core	Sim	Verificação ocorrerá na apresentação geral da solução do início da PoC				A definir

3	7			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Local de hospedagem	Ao menos uma cópia dos dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela CONTRATADA e transferidos para o provedor de serviço de nuvem, deve estar hospedada em território brasileiro.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
3	8			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Local de hospedagem	Eventuais informações restritas ou pessoais, nos termos da legislação aplicável, bem como suas cópias atualizadas de segurança, não poderão ser tratadas fora do território brasileiro.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
3	9			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	Devem ser disponibilizados, no mínimo, um ambiente não produtivo e um ambiente produtivo, de modo a viabilizar realização de homologação de customizações e novas versões.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

3				REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	O ambiente produtivo deverá ser implementado por meio da criação de uma instância exclusiva e dedicada para a operação da Finep, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou mesmo com a própria contratada.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
3				REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	No ambiente não produtivo aceita-se o compartilhamento de instância, desde que os dados, informações e arquivos da Finep sejam acessados e editados apenas pela Finep e pela contratada, e as customizações e parametrizações realizadas não sejam alteradas por outros clientes da CONTRATADA.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

3			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Ambientes	A critério da CONTRATADA, o ambiente utilizado para realização da Prova de Conceito (POC) pode ser transformado no ambiente não produtivo.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
3			REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Refresh de dados	O ambiente não produtivo deve ser atualizado, no mínimo a cada três meses, para refletir a configuração e parametrizações do ambiente produtivo.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
3		1	REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS / TECNOLÓGICOS	Refresh de dados	Mediante acordo entre as partes, tal atualização pode ser adiada em função de validações ou homologações em andamento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
4	1		GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Bases de usuários	Realizar a gestão de usuários na base da própria ferramenta, permitindo a obtenção de informações a partir de:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	

4	1	1		GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Bases de usuários	Mecanismo nativo da própria solução, para possibilitar o cadastro de administrador local ou usuários externos;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
4	1	2		GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Bases de usuários	Bases de Active Directory da Finep para cadastro de colaboradores e fornecedores de demais contratos de TI, conforme definido na seção 23.1	Obrigatório	Core	Sim	Conectar a solução a uma base AD da própria licitante para demonstrar o funcionamento			A definir
4	2			GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Autenticação	Realizar autenticação dos usuários de modo configurável na administração da solução, no mínimo, pelas mesmas fontes citadas na acima (seção 4.1)	Obrigatório	Core	Sim	Conectar a solução a uma base AD da própria licitante para demonstrar o funcionamento			A definir
4	3			GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Autenticação	Permitir configuração de autenticação em dois fatores: pelo Microsoft Authenticator e por envio de código via e-mail ou Microsoft Teams.	Desejável	Core ou customizável	Não			Não avaliado	-

4	4			GESTÃO DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO	Administração	Permitir a gestão de usuários e de autenticação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
5	1			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de unidades organizacionais	Realizar gestão de empresas, unidades organizacionais e dos respectivos gestores e substitutos, considerando:	Obrigatório	Core ou customeável	Sim					Vide Subitem (ns)
5	1	1		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de unidades organizacionais	A gestão, no mínimo, das estruturas organizacionais de Conselhos, Presidência, Diretorias, Superintendências, Departamentos e Coordenações.	Obrigatório	Core ou customeável	Sim					A definir

5	1	2		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de unidades organizacionais	Permitir a obtenção de informações a partir de de estrutura de Active Directory e integração que disponibilize arquivos JSON ou XML, conforme previsto na seção 23 (INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
5	2			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Grupos de Usuários	Realizar gestão de grupos, com obtenção de informações a partir de integração com Active Directory e mediante cadastro na própria solução.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

5	3			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso	Realizar gestão de perfis de acesso, com base nos perfis de acesso previamente definidos, que incluem, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim	Contemplar ao menos um administrador pleno; um administrador de serviços, calendários e filas; um administrador exclusivo de usuários, perfis, grupos e acessos; ao menos duas categorias de operadores com acessos segmentados a serviços e itens de conhecimentos distintos; ao menos dois clientes com acessos segmentados a serviços e conhecimentos distintos, com apenas um podendo aprovar mudanças; e um auditor.				Vide Subitem (ns)
---	---	--	--	---	----------------------------	---	-------------	------	-----	---	--	--	--	-------------------

5	3	1		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Operadores, que:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)
5	3	1	1	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Realizam o atendimento de chamados (solicitação de serviço / incidente), eventos e problemas;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	1	2	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Atuam no processo de gestão de mudança;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

5	3	1	3	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Atuam no processo de gestão de configuração / ativos de TI;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	1	4	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Consultam e atualizam base de conhecimento;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	1	5	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Alimentam informações de alocação de tempo na execução das atividades;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

5	3	1	6	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Consultam dashboards e relatórios;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	1	7	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Operador	Consultam logs dos itens onde atuaram.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	2		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Administradores que:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	

5	3	2	1	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Configuram e parametrizam a solução;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	2	2	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Gerenciam filas, serviços e calendários de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	2	3	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Gerenciam usuários, grupos, filas de atendimento, fluxos de processos, formulários e campos personalizados dos diferentes módulos da solução;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

5	3	2	4	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Administrador	Consultam todos os logs de utilização e atividades executadas do sistema.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	3		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Cliente, que são os demais usuários autorizados a utilizar a solução para:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)
5	3	3	1	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Abertura e acompanhamento de chamados;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

5	3	3	2	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Visualização de serviços e base de conhecimento;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
5	3	3	3	GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Cliente	Aprovação de chamados e requisições de mudança (RFCs).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
5	3	4		GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Gestão de Perfis de Acesso - Auditor	Auditoria, complementar ao Cliente, tem acesso de consulta a todos os logs e telas de administradores e operadores, mas não realiza nenhuma atividade de operador ou de administrador.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir

5	4			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Segmentação de acesso	A autenticação do usuário deve ser suficiente para a correta identificação de seu perfil, grupos, unidades e consequente conjunto de permissões, de modo a permitir acesso apenas às funcionalidades associadas ao perfil ou a funcionalidades pré-definidas (ex: apenas gestão de mudanças, apenas gestão de configuração, apenas chamados ou problemas etc.).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim						A definir	
5	5			GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado à gestão de unidades organizacionais, grupos e perfis apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim							A definir

6	1			GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Segmentação de acesso	Realizar gestão de filas de atendimento, seus atributos e associação com usuários, grupos ou perfis.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
6	2			GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Segmentação de acesso	Permitir a vinculação de filas ao atendimento dos serviços.	Obrigatório	Core	Sim	<p>Criar ao menos três filas de atendimento: duas que estejam vinculadas a serviços em que a outra equipe não esteja; e uma terceira com serviços que estejam associados a alguns dos serviços associados a uma ou outra fila anteriores. Será verificado se filas não visualizam serviços onde não tenham acesso.</p>			A definir

6	3			GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Segmentação de acesso	Operadores não devem acessar filas a que não estejam associados.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
6	4			GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gestão de filas apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
7	1			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Calendário de atendimento	Realizar criação e gestão de ilimitados calendários de atendimento.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
7	2			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Calendário de atendimento	Os calendários de atendimento devem permitir o cadastro de feriados ou datas em que não haverá atendimento;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

7	3			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Calendário de atendimento	Os calendários de atendimento devem permitir a definição de trabalho ou não nos sábados, domingos e feriados para contabilização ou não no nível de serviço;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
7	4			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Impactos e severidades	Realizar gestão de impactos e severidades de serviços, possibilitando a criação de ilimitados itens. <i>(Ver glossário sobre os conceitos e o ANEXO C do Termo de Referência para detalhamento de exemplo de impactos e severidades).</i>	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
7	5			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Criticidades	Realizar gestão de criticidade de serviços, resultantes da combinação de impactos e severidades, possibilitando a criação de ilimitadas combinações.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

7	6			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Prazos Máximos de Atendimento	Realizar a gestão de prazos máximos de atendimento, incluindo Prazo para o Início do Atendimento (PIA) e Prazo para Resolução da Demanda (PRD).	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
7	7			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Prazos Máximos de Atendimento	A gestão dos prazos deve permitir a configuração de atendimento em horas úteis ou horas corridas.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
7	8			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Níveis de Serviço	Realizar gestão de níveis de serviço, possibilitando a criação de ilimitadas combinações de criticidades, serviços, calendários e prazos máximos de atendimento. <i>(Ver no ANEXO C do Termo de Referência os níveis de serviços vigentes para serviços atendidos pela equipe interna de TI da Finep e pela sustentação do ERP).</i>	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Combinar serviços com níveis de serviço distintos, com os dois casos completos do anexo (atendimento interno e atendimento ERP). Serão realizadas alterações durante a PoC.			A definir

7	9			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Níveis de Serviço	Permitir a vinculação de Níveis de Serviço com os processos de Gestão de Chamados e Gestão de Problemas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Disponibilidade de ICs	Permitir a definição de calendários de atendimento e níveis de disponibilidade para Itens de Configuração (IC).	Obrigatório	Core	Sim				A definir
7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Disponibilidade de ICs	Permitir que eventos ou programações de mudanças em ICs sejam excluídos da contabilização de disponibilidade, mediante configuração prévia por IC ou categoria de IC, dentre as previstas na seção 14.5.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir

7			GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Escalã o	Permitir a criação de regras para a automação de escalção para diferentes pessoas ou grupos na gestão de chamados e problemas, levando em consideração características da demanda, tais como: itens de configuração ou serviços envolvidos, criticidade, tempo restante para descumprimento dos prazos de atendimento ou proximidade do percentual de indisponibilidade máximo tolerado.	Obrigató rio	Core ou cust omiz ável	Não					Não avaliado	-
---	--	--	---	-------------	--	-----------------	------------------------------------	-----	--	--	--	--	-----------------	---

7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Permitir o monitoramento e apuração de prazos de atendimento na gestão de chamados e problemas, possibilitando a apuração integral ou segregada das tarefas que compõem seu atendimento, bem como a apuração de cada fila envolvida no atendimento ou o conjunto que atuou na execução do serviço, frente ao SLA definido.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Demonstrar que é possível apurar os indicadores desconsiderando tarefas de um chamado; e que também é possível apurar o tempo de atendimento da fila que recebe o chamado, classifica e encaminha para atuação de outra fila de atendimento.				A definir
7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Permitir a definição de regras de parada de contagem de tempo nos estados dos chamados e problemas, conforme apresentado nas seções 10.11 e 18.15.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Demonstrar que os estados onde não deve ser contabilizado para fins de apuração de fato não contabilizam				A definir

7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Permitir que programações de mudanças sejam excluídas da apuração dos prazos de atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Demonstrar como os eventos pré-configurados e planejamento de mudanças sensibilizam a apuração dos prazos de atendimento				A definir
7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	A apuração do tempo de atendimento do chamado pode considerar ou não o tempo de atendimento das tarefas ou chamados-filho, de modo configurável nos relatórios.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Apuração dos prazos de atendimento	Independente da estratégia, a apuração dos tempos de atendimento deve permitir a identificação para as diferentes estruturas de atendimento (filas, serviços, tarefas, etc), considerando os respectivos calendários e prazos de atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Versionamento e Histórico	Manter versionamento dos itens (calendários, prazos de atendimento, criticidades, regras de escalação e regras de apuração de prazos de atendimento), com histórico das alterações realizadas.	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar histórico básico das alterações realizadas nos diversos elementos. As alterações realizadas ao longo da PoC também devem figurar no histórico.				A definir
7				GESTÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado à gestão de níveis de serviço e de SLA, apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
8	1			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Grupos e Categorias de Serviço	Permitir a gestão de grupos de serviço e categorias de serviço, bem como seus atributos. <i>(ver exemplo de catálogo de serviços da Finep no Anexo C do Termo de Referência)</i>	Obrigatório	Core	Sim	Cadastrar grupos e categorias de serviço dos serviços que serão carregados, utilizando o exemplo constante no Anexo.				A definir

8	2			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Grupos e Categorias de Serviço	Permitir a vinculação de categorias de serviço a grupos de serviço.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
8	3			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Grupos e Categorias de Serviço	Permitir o estabelecimento de subcategorias de serviço, através do vínculo hierárquico entre categorias	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Demonstrar ao menos uma subcategoria de serviços			A definir
8	4			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Permitir a gestão de ilimitados serviços e seus atributos, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
8	4	1		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Nome;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

8	4	2		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Descrição;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
8	4	3		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Natureza (no mínimo, serviços de negócio e serviços de TI);	Obrigatório	Core	Sim					A definir
8	4	4		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Estado de implementação dos serviços (Ativo / Inativo);	Obrigatório	Core	Sim					A definir
8	4	5		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Estado de incidente dos serviços (Incidente / Alerta / Operacional);	Obrigatório	Core ou cust omizável	Sim					A definir
8	4	6		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Grupo do Serviço, dentre os previamente cadastrados na solução	Obrigatório	Core	Sim					A definir

8	4	7		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Categoria do Serviço, dentre as previamente cadastrados na solução	Obrigatório	Core	Sim				A definir
8	4	8		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Usuários Gestores do Serviço, devendo obrigatoriamente ser registrado no mínimo um;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Trazer gestores configurados nos serviços previamente criados. Na PoC, será realizada inclusão de novos gestores e alteração de gestores existntes.			A definir
8	4	9		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Localidades para prestação do serviço, previamente cadastradas na solução, a serem escolhidas na abertura ou classificação de chamados;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Demonstrar como é realizado o cadastro de localidades. Configurar previamente serviços em RJ e SP, mas durante a PoC será cadastrada uma outra localidade			A definir

8	4	#		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Prioridade para o negócio;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
8	4	#		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Custos associados à execução do serviço;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
8	4	#		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Níveis de serviço associados ao serviço.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
8	4	#		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão de Serviços	Usuários, perfis ou grupos autorizados a visualizar ou solicitar o serviço	Obrigatório	Core	Sim					A definir

8	5			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão do Catálogo de Serviços	Permitir a gestão de ilimitados catálogos de serviços, bem como seus atributos.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
8	6			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão do Catálogo de Serviços	Dispor de interface gráfica para o desenho e manutenção da estrutura do Catálogo de Serviços em diferentes níveis (grupos / categorias / serviços), sem a necessidade de usar qualquer tipo de linguagem de programação.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
8	7			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Gestão do Catálogo de Serviços	Permitir a cópia de serviços para rapidamente publicar novas ofertas semelhantes, herdando as informações de configuração, parâmetros, prazos de atendimento e privilégios.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Será criado ao menos um serviço durante a PoC a partir de um outro já existente			A definir

8	8			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Interfac e	Permitir aos Clientes a visualização do catálogo de serviços e a situação atual de cada um, com indicações em caso de eventos, indisponibilidades, problemas e manutenções programadas nos serviços.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
8	9			GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Navegação	Permitir a navegação nos catálogos de serviços por natureza do catálogo e categorias / grupos de serviço, inclusive nos diferentes níveis da hierarquia	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
8				GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Segmentação de Acesso	Permitir a visualização e solicitação de grupos de serviço, categorias ou serviços apenas aos grupos de usuário ou usuários previamente definidos;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
8				GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Permitir a configuração de quem deve realizar a aprovação do serviço, preferencialmente sem customização por código-fonte, que deve feita por:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					Vide Subitem (ns)

8		1	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Um gestor do serviço dentre os cadastrados;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
8		2	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Um usuário específico;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
8		3	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Usuário delegado pelo gestor do serviço individualmente para cada chamado;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
8		4	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Gestor ou Gestor Substituto de uma unidade específica;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
8		5	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Gestor ou Gestor Substituto do usuário solicitante;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

8	6	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Conjunto de usuários e regras específicas para sequência de aprovação;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
8	7	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Aprovação de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma recursiva (independentemente da quantidade de níveis ascendentes) e dinâmica (não atrelado à usuário específico);	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
8	8	GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Aprovação prévia	Quantidade definida de pessoas em um grupo ou equipe de atendimento;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
8		GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Versionamento e Histórico	Manter histórico de serviços descontinuados, bem como itens vinculados em chamados já abertos ou encerrados.	Obrigatório	Core	Sim	Após tarefas da PoC referentes do módulo, verificar se o sistema manteve histórico das ações realizadas.				A definir

8				GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gestão de serviços apenas aos operadores e administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
9	1			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Automação de fluxos / processos	Permitir criação de fluxos / processos de atendimento personalizáveis para chamados de solicitações de serviço ou incidentes, mudanças, eventos e problemas, bem como para gestão de serviços, itens de configuração e itens de conhecimento, mediante recursos gráficos e sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte (tais como arrastar e soltar e desenho de fluxo de processos usando tecnologia No Code/Low code).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir

9	2			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Automação de fluxos / processos	A automação de fluxos de trabalho deve incluir estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
9	3			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir criação de formulários de atendimento personalizáveis para cada etapa do fluxo;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
9	4			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir a criação de condições de verificação, habilitação e obrigatoriedade condicional de campos;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

9	5			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir a personalização por serviço ou item de configuração.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
9	6			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Customização de Interface	Permitir a criação de campos compartilhados que possam ser utilizados em quaisquer outras entidades da solução, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte (ex: reaproveitamento de campos para chamados e problemas).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Criar um campo que seja reaproveitável para chamados e problemas.				A definir

9	7			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Testes	Após a configuração de um formulário, permitir visualizar como a aplicação funcionará.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
9	8			AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS, FLUXOS DE TRABALHO E FORMULÁRIOS	Administração	Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de automação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	1			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir a abertura de chamados de solicitações de serviço ou incidentes:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	
#	1	1		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Diretamente pelo cliente na ferramenta (autoatendimento);	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	1	2	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Através de registro realizado por operador (ex: atendente da Central de Serviços);	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	1	3	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Por e-mail, com abertura automática de chamados;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	1	4	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Solução deve permitir a configuração e recebimento de mensagens de uma caixa de e-mails IMAP para abertura de chamados de um grupo de serviços ou serviço específico previamente configurado.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	5	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Automaticamente, conforme regras previamente parametrizadas nos módulos de gestão de configuração e gestão de eventos relacionadas às informações recebidas das integrações com ferramentas de monitoramento.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	2			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir que na abertura do chamado seja informada a localidade da prestação do serviço, mediante cadastro prévio das possíveis localidades vinculadas a um serviço.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Cadastrar ao menos RJ e SP para PoC				A definir
#	3			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir, no registro e atendimento de chamados, o preenchimento automático de campos, tais como data e hora.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#	4			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir que o cliente registre chamados em nome de outro usuário da solução, mediante permissão específica prévia para realizar tal ação (ex: ser integrante de grupo ou perfil com tal privilégio).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Cadastrar ao menos um usuário com o privilégio e um sem para que possamos testar. Na PoC, os privilégios podem ser alterados para confirmar o comportamento após alteração				A definir
#	5			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir o registro de chamados em nome de departamento ou empresa, sendo possível que mais de um usuário possa respondê-lo ou acompanhá-lo.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	6			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir a indicação do serviço no escopo do chamado, dentre as opções de serviço existentes.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	7			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir que o cliente indique no registro o impacto e a severidade, com base em faixas previamente cadastradas na solução, podendo o operador alterar a indicação realizada pelo cliente, com devido registro das alterações realizadas.	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	8			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Abertura de chamados	Permitir o cálculo automático da criticidade do chamado, mediante a combinação do impacto e da severidade do chamado, considerando matriz previamente definida, podendo ser recalculada durante o atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir	
#	9			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Uso da Base de Conhecimento	Permitir a busca e a visualização de itens de conhecimento durante a criação e atendimento do chamado.	Desejável	Core ou customizável	Não					Não avaliado	-

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Uso da Base de Conhecimento	Sugerir itens de conhecimento (tais como resoluções, problemas conhecidos, manuais etc.) na tela do registro do chamado, sem a necessidade de realizar busca, considerando a similaridade de conteúdo com os campos do chamado.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Já trazer base de conhecimento previamente configurada para a PoC de modo a permitir a avaliação do requisito				A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Permitir o atendimento de chamados de modo que solicitações de serviço e incidentes, possam conter em seu ciclo de vida, no mínimo, estados similares aos apresentados a seguir:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	

#		1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Novo / aberto</u> : quando o chamado foi aberto pelo cliente, por quaisquer dos meios disponíveis na solução ITSM ou através pela Central de Serviços, porém ainda não foi iniciado atendimento.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#		2	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Em atendimento</u> : quando foi definido operador para resolução, ou o cliente respondeu a uma interação, ou foi concluído processo de gestão de mudança ou foi concluída a atuação de outras filas ou fornecedores;	Obrigatório	Core	Sim					Vide Subitem (ns)

#		2	1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	A transição dos demais estados para "em atendimento" deve ocorrer preferencialmente de forma automática, através de gatilhos (triggers) configuráveis pelo(s) administrador(es) da solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#		3		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Aguardando solicitante</u> : quando o chamado retorna para complementação ou avaliação do Cliente que o abriu, não sendo contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#		4	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Aguardando pendência:</u> quando o chamado demanda atuação de outros fornecedores (como um fabricante de equipamento ou desenvolvedor de uma solução) ou da equipe de suporte em uma data futura específica (como em uma demanda de Gestão de Mudança), podendo ou não ser contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	
#		4	1 GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Permitir que seja predefinida uma data específica para retorno ao estado de atendimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#		5	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Aguardando GMUD</u> : quando o chamado demanda ação de Gestão de Mudança, podendo ou não ser contabilizado SLA neste intervalo, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		6	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Encerrado</u> , quando:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	

#		6	1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	O Cliente avalia que a solução resolveu sua necessidade e encerra o chamado ou;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#		6	2	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	O chamado é encerrado por permanecer no estado "Aguardando Solicitante" acima de uma quantidade de dias corridos parametrizável;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#		7	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Improcedente</u> : quando o chamado é encerrado por operador ou administrador por tratar-se de uma demanda inexecutável ou contrariar legislação, políticas ou normativos da Finep;	Desejável	Core ou cust omizável	Não				Não avaliado	-
#		8	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	<u>Cancelado</u> , quando o chamado encontra-se no estado Novo/Aberto e não foi iniciado o atendimento; ou quando é cancelado pelo operador a pedido do cliente.	Obrigatório	Core ou cust omizável	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Estados do ciclo de vida	Permitir a restrição de estados que um usuário pode selecionar para um chamado, mediante parametrização prévia, associada a grupos de usuários ou perfis no sistema.	Obrigatório	Core	Sim	Criar usuários e fornecer acessos para que seja possível testar combinações exclusivas (um usuário tem acesso a um estado e outro não)				A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir que os Operadores registrem as ações tomadas durante o atendimento dos chamados, mantendo um histórico completo das ações tomadas ou solução técnica adotada, a data e o profissional que realizou a ação.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir que operadores da mesma fila possam responder e alterar o estado de chamados de outros operadores.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir que sejam criadas uma ou um conjunto de tarefas complementares específicas dentro de um chamado, podendo inclusive ser delegáveis a outras filas de atendimento.	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamado	As tarefas podem ser criadas manualmente durante o atendimento do chamado ou automaticamente conforme fluxo previamente definido associado a um serviço;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir a visualização gráfica da situação do atendimento, incluindo percentual de execução do conjunto de tarefas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Atendimento de chamados	Permitir a alteração do cliente do chamado.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Permitir a vinculação de chamados com outros chamados, mudanças, problemas, itens de configuração, eventos, itens de conhecimento.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Permitir a análise de impacto nos serviços quando da ocorrência de incidentes, considerando os itens de configuração envolvidos.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim							A definir	
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Sugerir relação com problemas e mudanças em aberto, na tela do registro do chamado, sem a necessidade de realizar busca, considerando a similaridade de conteúdo com o do chamado.	Desejável	Core ou customizável	Não							Não avaliado	-

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Integração entre módulos	Permitir a especificação de determinado chamado como sendo uma pergunta frequente (FAQ) e assim disponibilizá-lo facilmente como item de conhecimento.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalação	Permitir a escalação de chamados:	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#		1		GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalado	Automática, baseado no serviço envolvido, usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		1	1	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalado	Dispor de mecanismo para direcionar um atendimento para outra equipe e enviar alertas para os gestores da Finep, com base na categoria, na prioridade, no tipo de usuário afetado, na importância dos ICs afetados e no tempo transcorrido do atendimento.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#		2	GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Escalação	Manualmente, de forma funcional e hierárquica.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#			GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Permitir ao Cliente o acompanhamento e a interação completa ao longo do ciclo de vida do chamado, seja pela própria solução, e-mail ou outro mecanismo de comunicação (Ex: Microsoft Teams, chatbot etc.).	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Caso seja realizada interação fora da ferramenta, deve ser possível incorporar o registro ao chamado por integração ou inclusão de anexos, de modo a permitir sua visualização na ferramenta.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Permitir visualização de informações do atendimento e mensagens do Operador;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Permitir acompanhamento do prazo estimado para a conclusão do seu atendimento e nível de serviço acordado;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do chamado	Permitir que a resolução de um chamado seja avaliada pelo cliente antes do seu fechamento, com possibilidade de inclusão de comentário/justificativa.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do histórico	Permitir ao cliente a visualização de todas as solicitações e incidentes, podendo filtrar pelos dados básicos do chamado (identificador, descrição, serviço, estado do chamado, data ou período de tempo, etc);	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Acompanhamento do histórico	Permitir ao operador a visualização de todas as solicitações e incidentes de um cliente, podendo filtrar pelos dados básicos do chamado (identificador, descrição, serviço, estado do chamado, data ou período de tempo, etc) e pelo cliente;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Reabertura de chamado	Permitir que a reabertura de chamados encerrados seja parametrizável, sendo vedado por padrão inicial.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Notificação	Permitir o envio de e-mail com tratativas e alterações ao longo do ciclo de vida do chamado ao Operador, Cliente e demais operadores da fila de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Gestão da Operação	Dispor de mecanismo para visualização dos chamados decorrentes de eventos ou recebidos por caixa postal associada a um serviço.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Gestão da Operação	Permitir rastreabilidade completa do fluxo do chamado inclusive do que está sendo tratado por em tarefas ou por diversas filas de atendimento.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Administração	Permitir aos Administradores a alteração da lista de estados para novos chamados e o fluxo de transição entre eles.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Versionamento e Histórico	Os chamados já abertos devem permanecer com fluxo de operação válido quando de sua abertura.	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Aprovação prévia	Permitir a definição de aprovação prévia ou não para atendimento aos serviços;	Obrigatório	Core	Sim	Durante a PoC, evidenciar por abertura de chamado a necessidade de aprovação previamente à continuidade do atendimento do chamado				A definir
#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Aprovação prévia	Permitir definição de prazos máximos, configuráveis na solução, para que a execução dos serviços aguardem aprovações e, excedidos estes prazos, a solicitação de serviço seja encerrada ou aprovada automaticamente, mediante configuração na solução;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#				GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES	Aprovação prévia	Permitir que o aprovador possa fazê-lo em local da solução de fácil acesso e visualização (ex: caixa de trabalho ou lista de pendências).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir	
#	1			ALOCAÇÃO DE TEMPO	Registro de alocação de tempo	Permitir que os operadores possam registrar o tempo gasto com cada ação tomada durante o atendimento dos chamados, mudanças, problemas, eventos.	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar o registro do tempo de pelo menos dois operadores em processos / práticas diferentes (sugestão: chamados e mudanças).				A definir

#	1			PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Avaliação do serviço	Disponibilizar pesquisa de satisfação após o encerramento do atendimento para que os Clientes possam avaliá-lo;	Obrigatório	Core	Sim	Disponibilizar NPS, no mínimo, para solicitação de serviços e incidentes, para todos os chamados encerrados na PoC (independentemente de terem sido criados antes ou durante a PoC).				A definir
#	2			PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Avaliação do serviço	A pesquisa deve estar disponível, no mínimo para chamados de incidentes e solicitações de serviço.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	3			PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Envio do NPS	Permitir que o envio da pesquisa de satisfação ocorra por e-mail ao usuário solicitante;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Enviar por e-mail e chat				A definir
#	4			PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Permitir que os administradores configurem opções relacionadas à pesquisa de satisfação, tais como:	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				Vide Subitem (ns)	

#	4	1	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Indicar em quais módulos da solução será aplicado;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	4	2	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Indicar em quais serviços ou filas de atendimento a avaliação será aplicada.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	4	3	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Customização do formulário de pesquisa e seus campos por tipo de chamado e serviço.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Customizar pesquisas distintas para incidentes e solicitações de serviço				A definir
#	4	4	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Administração	Parametrizar o percentual de chamados a serem avaliados o qual deve ser aplicado aleatoriamente mediante seleção automática da ferramenta, sem interação ou manipulação humana.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	5			PESQUISA DE SATISFAÇÃO (NPS)	Segmentação de Acesso	Permitir o acesso seguro e controlado às informações de administração do processo de automação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	6			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Permitir aos administradores da solução a gestão de tipos de itens de conhecimento, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim	Cadastrar ao menos FAQ, roteiro de atendimento e manual de sistema para realização da PoC. Será criada uma outra categoria durante a PoC			Vide Subitem (ns)
#	6	1		GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Perguntas frequentes (FAQ - Frequent Asked Questions)	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	6	2	GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Procedimentos Operacionais Padrão / Roteiros de atendimento;	Obrigatório	Core	Sim				A definir	
#	6	3	GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Erros Conhecidos;	Obrigatório	Core	Sim				A definir	
#	6	4	GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Soluções de contorno / definitivas;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	6	5	GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Manual de equipamentos;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	6	6	GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Manual de sistemas;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	6	7	GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Tipos de Itens de Conhecimento	Documentação de Serviços;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	7			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir a gestão de itens de conhecimento.	Obrigatório	Core	Sim	Criar ao menos dois itens para cada tipo de Item de conhecimento criado				A definir
#	8			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir o uso de recursos de formatação HTML na produção dos itens;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	9			GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir a inclusão de variedade de mídias, contemplando arquivos de áudio e vídeo internos ou links para arquivos externos (Share Point / Teams, moodle, YouTube, etc), com possibilidade de embutir (embed) na apresentação da solução.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Gestão de Itens de Conhecimento	Permitir a vinculação de palavras-chave e tags aos itens criados;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Organização de Itens de Conhecimento	Permitir a organização de itens de conhecimento em estrutura de diretórios, com possibilidade de gestão da árvore de diretórios.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir	
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Integração entre módulos	Permitir a vinculação dos itens de conhecimento a serviços, chamados, mudanças, eventos, problemas, itens de configuração e outros itens de conhecimento;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir	
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Workflow	Dispor de workflow para gestão de itens de conhecimento, com definição personalizável de ciclo de vida e eventuais aprovadores por tipo de item de conhecimento e/ou unidade organizacional criadora do conteúdo;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Criar ao menos um dos tipos de item de conhecimento com workflow de aprovação.			A definir	
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Workflow	Permitir o estabelecimento de prazos para revisão ou perda de validade do item de conhecimento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não	Demonstrar que ao menos um item de conhecimento necessita de revisão e um			Não avaliado	-

									outro deixou de ser válido.				
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Permitir que a edição de itens de conhecimento, tipos de itens de conhecimento e diretórios seja realizado apenas pelos usuários, perfis ou grupos autorizados.	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar que um usuário / perfil não consegue realizar a edição e outro que tenha o perfil necessário consegue			A definir
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Dispor de controle de acesso, personalizável, para visualização do conteúdo (ex: apenas usuários selecionados, apenas unidades, apenas perfis ou grupos específicos, ou todos os usuários), por item de conhecimento, tipo de item de conhecimento ou diretório.	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Permitir a inserção de comentários nos itens de conhecimento pelos usuários autorizados a acessar o conteúdo, de modo a discutir sobre o mesmo e propor melhorias, complementações ou atualizações.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não					Não avaliado	-
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Pesquisa	Dispor de pesquisa textual para encontrar conteúdo por meio do uso de tags, tipos de conhecimento, diretórios, títulos, trechos de conteúdo de itens de conhecimento e módulo vinculado ao item de conhecimento (chamado, evento, problema, mudança etc.).	Obrigatório	Core	Sim						A definir
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Navegação	Permitir a navegação pela estrutura de diretórios ou tipos de conhecimento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim						A definir
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Versionamento e Histórico	Permitir o versionamento dos itens publicados e a comparação de versões atuais com versões mais antigas;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim						A definir

#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Estatísticas de acesso	Dispor de mecanismo de contabilização de acessos aos itens de conhecimento e permitir a consulta destes dados de acesso. <i>(alternativamente, este item pode ser atendido por relatório específico com tal informação)</i>	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DO CONHECIMENTO	Segmentação de Acesso	Permitir o acesso seguro e controlado às informações de administração do processo de automação apenas aos administradores autorizados a realizar tal atividade.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Permitir a gestão dos Itens de Configuração - ICs, registrando, no mínimo, os atributos:	Obrigatório	Core	Sim					Vide Subitem (ns)

#	1	1		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Categoria de IC;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	2		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Descrição do IC;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	3		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Marca;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	4		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Modelo;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	1	5		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Número de série;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	6		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Número de patrimônio;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	7		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Localização física do IC (ex: unidades da Finep);	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	8		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Data do término de Garantia;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	1	9		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Relacionamento deste IC com outros ICs;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Estado de implantação do IC (Ativo ou Inativo);	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	1	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Estado de incidente do IC (Incidente, Alerta ou Operacional);	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	3			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Permitir o cadastro de IC a partir da composição de outros ICs.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Demonstrar a composição de um software através da vinculação com uma instância de banco de dados ou eventuais integrações com outros softwares; e ainda um servidor virtual a partir de um servidor físico com virtualizador.				A definir
#	4			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Permitir a gestão e manutenção de ICs e seus estados por meio de:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	
#	4	1		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Registro manual;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	4	2		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Carga de arquivo;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	4	3		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Por integração com os demais módulos da solução, contemplando, no mínimo, os chamados e a gestão de estoque.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	4	4		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Itens de Configuração	Integração com outras soluções de inventário, atendendo no mínimo as definidas na seção 23.1	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	5			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Permitir a gestão de Categorias de ICs, incluindo por padrão, no mínimo, as categorias:	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar como é possível realizar a gestão das categorias, cadastrando ao menos três: notebook, servidor virtual e software. Durante a PoC serão cadastradas mais das categorias.			Vide Subitem (ns)		
#	5	1		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Desktop;	Obrigatório	Core	Sim					A definir	

#	5	2	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Notebook;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	5	3	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Monitor;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	5	4	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Mouse;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	5	5	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Teclado;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	5	6	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Webcam;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	5	7	GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Headset;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	5	8		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Disco Rígido (interno/ externo);	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	9		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Bateria;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Fonte;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Extensor de USB;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Dockstation;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Carregador;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Cabos diversos;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Servidor físico;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Servidor virtual;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Impressora;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Ativo de Rede;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Licenças de Software, Sistema Operacional ou similares;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Softwares em uso (licenciados, desenvolvidos ou alugados);	Obrigatório	Core	Sim				A definir	
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Firewall;	Obrigatório	Core	Sim				A definir	
#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Certificados;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	5	#		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Categorias de Itens de Configuração	Regras de firewall.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	6			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Administração	Permitir a gestão de templates para o cadastro de ICs com base nas categorias, definindo os atributos a serem informados, indicando quais campos são obrigatórios.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	7			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	No caso de inserção de ICs por carga, permitir mapeamento de para dos campos do arquivo de origem para a base do sistema, bem como regras de combinação (<i>merge</i>) dos dados em caso de registro já existente.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	8			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	No caso de integração, permitir:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Demonstrar a possibilidade de obtenção de informações através da integração com instância de monitoramento da própria licitante (preferencialmente Zabbix)			Vide Subitem (ns)	
#	8	1		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	A execução manual e controlada, bem como de forma previamente programada.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	8	2		GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Integração externa	O complemento manual de informações de um IC, que não puderam ser eletronicamente inventariadas ou que não estavam disponíveis.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	9			GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Banco de Dados de Gestão de Configuração (BDGC)	Permitir a identificação e acompanhamento de todos os ICs através de um banco de dados de gestão de configuração (BDGC).	Obrigatório	Core	Sim					A definir	
#				GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Banco de Dados de Gestão de Configuração (BDGC)	Permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças contratadas, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não					Não avaliado	-
#				GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Versionamento e Histórico	Manter o histórico das alterações realizadas em Categorias e Itens de Configuração e possibilitar a consulta das informações.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não					Não avaliado	-

#				GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Versionamento e Histórico	Permitir a rastreabilidade e auditoria nos ICs gerenciados, incluindo, no mínimo do estado de implantação e estado de incidente.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Mapa de Impacto	Dispor de mapa do impacto, de modo a analisar o impacto causado por incidentes, problemas ou mudanças em itens de configuração, permitindo a rápida visualização dos ICs relacionados e serviços afetados.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Demonstrar que a alteração de estado de um IC para incidente deve sensibilizar o estado de todos os demais ICs relacionados.			A definir
#				GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Pesquisa	Permitir a pesquisa de todos os chamados, problemas, eventos e mudanças associadas a um IC.	Obrigatório	Core	Sim	Seão realizadas buscas, no mínimo por nome do IC, categoria e estado.			A definir
#				GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Inativação de Itens de Configuração	Permitir que a alteração de estado de implantação para inativo seja obrigatoriamente relacionada a uma motivação, previamente parametrizável.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir

#				GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO	Inativação de Itens de Configuração	Permitir a gestão das motivações de inativação.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Estoque	Permitir a gestão de estoque de IC, com filtro por atributos do IC.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Controlar movimentação (entradas e saídas) de ICs por meio de serviço específico, registrando, no mínimo, as seguintes informações:	Obrigatório	Core	Sim	Cadastrar ICs de, pelo menos, duas categorias de IC diferentes e realizar movimentações previamente à realização da PoC para visualização. Durante a realização da PoC, serão realizadas outras movimentações.			Vide Subitem (ns)		
#		1		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Operador que realizou a movimentação do IC;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir	

#		2	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Em caso de saída, a quem foi alocado o IC (fornecedor, usuário cliente ou localização do IC, como sala reunião ou recepção, por exemplo);	Obrigatório	Core ou customeável	Sim				A definir
#		3	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Data da movimentação;	Obrigatório	Core ou customeável	Sim				A definir
#		4	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Seleção do IC envolvido;	Obrigatório	Core ou customeável	Sim				A definir

#		5		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Data prevista de entrada do IC, se houver;	Obrigatório	Core ou customeável	Sim					A definir
#		6		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Finalidade da entrada do IC, contendo, no mínimo, as seguintes motivações:	Obrigatório	Core ou customeável	Sim	Criar, ao menos, duas finalidades dentre as citadas.				Vide Subitem (ns)
#		6	1	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Novo (ex: aquisição);	Obrigatório	Core ou customeável	Sim					A definir

#		6	2	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Devolvido;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#		6	3	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Avariado / defeituoso;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#		7		GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Finalidade da saída do IC, contendo, no mínimo, as seguintes motivações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Criar, ao menos, duas finalidades dentre as citadas.			Vide Subitem (ns)

#		7	1	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Alocado (com cliente);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#		7	2	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Em reparo (enviado para reparo);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#		7	3	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Vinculação com o(s) chamado(s) relacionados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Realizar registro prévio na ferramenta demonstrando a vinculação de chamados a ICs em estoque			A definir

#		8	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Campo livre para descrição ou outras informações necessárias;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#		9	GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Movimentação do Estoque	Possibilidade de anexar documentos (ex: termo de responsabilidade ou recibo de devolução de IC).	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#			GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Administração	Permitir a gestão de finalidades de entrada ou saída de Ics pelos administradores da solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Serão criadas finalidades para fins de teste, bem como alteração ou inativação de finalidades existentes.			A definir

#				GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Administração	Permitir a configuração de condições para movimentações de entrada ou saída (ex: um IC cuja entrada foi decorrente de avaria não pode ser alocado a cliente).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#				GESTÃO DE ESTOQUE E ALOCAÇÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	Gestão de Alocação	Permitir que seja possível visualizar o usuário, fornecedor ou localização dos ICs ativos cuja última movimentação tenha sido de saída do estoque.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	1			GESTÃO DE EVENTOS	Gestão de Eventos	Permitir a gestão de eventos em itens de configuração.	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar a gestão de eventos, com cadastro prévio de pelo menos dois eventos tratados			A definir

#	2			GESTÃO DE EVENTOS	Gestão de Eventos	Permitir a criação manual de eventos.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3			GESTÃO DE EVENTOS	Integração externa	Permitir receber eventos provenientes de integração com ferramentas de monitoramento, atendendo no mínimo as definidas na seção 23.1.	Obrigatório	Core ou cust omizável	Sim	Demonstrar a possibilidade de obtenção de eventos através da integração com instância de solução de monitoramento da própria licitante (preferencialmente Zabbix)			A definir
#	4			GESTÃO DE EVENTOS	Integração externa	Permitir a criação prévia de modelos a fim de possibilitar o mapeamento de campos das origens de dados para a base do sistema, e de obter as informações necessárias de forma facilitada.	Obrigatório	Core ou cust omizável	Não			Não avaliado	-
#	5			GESTÃO DE EVENTOS	Workflow	Dispor de workflow para gestão do ciclo de vida de registros de eventos e alertas, incluindo, no mínimo, os seguintes estados:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	

#	5	1	GESTÃO DE EVENTOS	Estados do ciclo de vida	Registrado: quando o evento foi registrado, manualmente ou por integração, e foram aplicadas as regras de tratamento de eventos.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	5	2	GESTÃO DE EVENTOS	Estados do ciclo de vida	Tratado: quando o evento teve ações de resposta realizadas, seja através da aplicação de regras ou por análise de um operador;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	5	3	GESTÃO DE EVENTOS	Estados do ciclo de vida	Encerrado, quando as regras existentes de tratamento de eventos não se aplicaram ao evento; ou quando foi houve aplicação das regras de tratamento existentes, e se necessário, foi dado o devido tratamento.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	6		GESTÃO DE EVENTOS	Integração entre módulos	Permitir a integração, no mínimo, com os módulos de gestão de configuração, mudanças, problemas e serviços.	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar a vinculação com os demais módulos em eventos previamente cadastrados			A definir

#	7			GESTÃO DE EVENTOS	Integração entre módulos	Garantir que um evento esteja obrigatoriamente associado a pelo menos um item de configuração.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8			GESTÃO DE EVENTOS	Integração entre módulos	Permitir que um evento esteja associado a um serviço.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	9			GESTÃO DE EVENTOS	Testes	Dispor de mecanismo nativo para realizar testes em ICs, sem a necessidade de criar scripts.	Desejável	Core ou cust omizável	Não			Não avaliado	-
#				GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Permitir a gestão de regras para tratamento de eventos, contendo, no mínimo, os seguintes atributos:	Obrigatório	Core ou cust omizável	Sim			Ver Subitem (ns)	
#		1		GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Nome e descrição da regra;	Obrigatório	Core ou cust omizável	Sim				A definir

#		2	GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Fonte do evento;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		3	GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Ordem dessa regra frente a todas outras regras;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		4	GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Condições que serão verificadas para que seja aplicada essa regra a um evento;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		5	GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Informações que serão utilizadas para tratar esse evento;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#		6	GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Ações que serão executadas para tratamento do evento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#			GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Permitir criar uma regra de evento a partir de um evento já existente, trazendo todas as informações para a criação da regra.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#			GESTÃO DE EVENTOS	Regras para tratamento de eventos	Permitir a sobreposição de uma regra aplicada automaticamente em eventos, associando alternativamente uma regra distinta.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#			GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Garantir a execução das ações pré-definidas sempre que as condições de uma regra forem atendidas, que podem incluir, no mínimo:	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Item será verificado, pelo menos, com a criação de alerta e criação de chamado de incidente.			Vide Subitem (ns)	

#		1	GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Eliminar eventos duplicados, mantendo apenas uma ocorrência;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		2	GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Correlacionare eventos, definindo qual tipo de alerta será primário e qual(is) serão secundários;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		3	GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Criar alerta;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		4	GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Criar um chamado de incidente;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#		5	GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Mudar o estado do evento para "Tratado";	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		6	GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Atualizar o estado de incidente do(s) Item(ns) de Configuração associados ao evento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		7	GESTÃO DE EVENTOS	Integração externa	Atualizar chamados quando o IC associado ao mesmo apresentar alteração em seu estado de incidente.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#		8	GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Encerrar um registro de evento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#				GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Permitir a criação de outras ações a serem associadas a regras de tratamento de eventos.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE EVENTOS	Ações para tratamento de eventos	Permitir que as ações previstas nas regras também possam ser realizadas manualmente.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Dispor de uma console de alertas, que apresente os alertas e mostre:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				Vide Subitem (ns)	
#		1		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Itens de configuração relacionados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#		2		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Se houve relacionamento entre um alerta e outros eventos / alertas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#		3		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Se foi decorrente de aplicação de regras de tratameto de eventos;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#		4		GESTÃO DE EVENTOS	Monitoramento de alertas	Se foram aplicadas ações automáticas para tratamento de evento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#	1			GESTÃO DE MUDANÇA	Workflo w	Permitir a criação de diferentes tipos de requisições de mudança (Request for Change - RFC), com worflow personalizável, incluindo, no mínimo os tipos padrão, emergencial e normal.	Obrigatório	Core	Sim	Configurar previamente à PoC fluxos básicos para os três tipos de mudança, conforme norma de mudanças (ver Anexo C do Termo de Referência)			A definir
#	2			GESTÃO DE MUDANÇA	Workflo w	Permitir configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de mudança, incluindo, no mínimo, o registro, o planejamento, a autorização, a implementação, a validação, a revisão e o encerramento da RFC.	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	3			GESTÃO DE MUDANÇA	Workflo w	Permitir a criação, de forma gráfica, de fluxos de trabalho associados a tipos específicos de mudança, conforme a necessidade da Finep, sem necessidade de alteração do código-fonte.	Obrigató rio	Core ou cust omiz ável	Sim	Demonstrar como é possível alterar os fluxos. Durante a PoC, pode ser alterado o fluxo da manutenção padrão.				A definir
#	4			GESTÃO DE MUDANÇA	Segment ação de Acesso	Permitir o atendimento de etapas ou atividades do processo por filas ou grupos específicos e distintos;	Obrigató rio	Core	Sim					A definir
#	5			GESTÃO DE MUDANÇA	Segment ação de Acesso	Permitir que usuários de unidade requisitante, partes interessadas ou usuários que sejam membros de perfil ou grupo que permita acompanhamento e execução de tarefas de RFCs possam acessá-las e acompanhá-las.	Obrigató rio	Core	Sim					A definir
#	6			GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Dispor de formulário para a RFC e seus atributos, incluindo, no mínimo:	Obrigató rio	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	

#	6	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A data da solicitação de mudança;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	6	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A descrição da mudança;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	6	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	O objetivo da mudança;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	6	4	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Os benefícios esperados;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	6	5	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Impacto no negócio em caso de não atendimento;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	6	6	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Usuário da unidade requisitante cuja demanda implica em mudança;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	6	7	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Líder técnico que preenche a RFC;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	6	8	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Classificação do tipo da mudança para, no mínimo, padrão, emergencial ou normal;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	6	9		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A probabilidade de ocorrência de incidente / problema em função da implementação da mudança;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#	6	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A severidade em caso de ocorrência de incidente/ problema em função da implementação da mudança;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#	6	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	O nível de risco da mudança, calculado automaticamente pelo produto da probabilidade com a severidade e pela classificação em uma das faixas de valores previamente definidas (baixo, médio, alto, crítico);	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Ver exemplo no Anexo C do Terno de Referência			A definir
#	6	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A vinculação de mudanças a serviços, chamados, outras mudanças, eventos, problemas itens de configuração e itens de conhecimento;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#	6	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Indicação dos envolvidos e Partes interessadas;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	6	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	A lista de aprovadores, que pode ser obtida:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#	6	#	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Automaticamente em função da categoria da mudança e das informações de gestores;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#	6	#	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Mediante configuração prévia no sistema;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#	6	#	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Manualmente, por indicação do líder da mudança.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir
#	7			GESTÃO DE MUDANÇA	Registro	Permitir alterar os valores da RFC durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a prioridade, tipo de mudança, ICs e serviços impactados.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8			GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Disponer de formulário para planejamento da mudança e de seus atributos, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	

#	8	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Data programada para o início e o término da execução, bem como duração prevista para realização;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	8	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como estágios de construção, implementação, testes e implantação.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	8	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Ao informar a data de início e duração o sistema deve calcular data de término, considerando o calendário de feriados e dias não úteis previamente parametrizado no sistema;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	8	4	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Permitir identificar visualmente o conflito de calendário (data/hora) com outros registros de mudança programados ou em andamento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	8	5	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Informações técnicas da mudança;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	8	6	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Lançamento de vários itens em Custos a fim de ter uma visão detalhada dos custos envolvidos na RFC.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	8	7	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Vinculação dos Itens de Configuração e dos Serviços associados à mudança e a indicação do impacto em cada um.	Obrigatório	Core	Sim	A indicação do impacto pode ser utilizada como base das regras de eventos, de modo que em mudanças que impactem de modo significativo um IC sejam consideradas para que não seja gerado alerta ou chamado desnecessário de incidente.				A definir
#	8	8	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Indicação sobre eventual indisponibilidade dos serviços e ICs, bem como a janela de indisponibilidade;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	8	9		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	A solução deve exibir alertas baseados em dados do IC afetado e em atividades de outras requisições para informar, por exemplo, conflitos de janelas de manutenção e impossibilidade de parada do IC;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim						A definir	
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Cálculo de janelas de trabalho para a execução de atividades que indisponibilizem um item de configuração crítico, sugerindo períodos de menor impacto. Esses períodos devem ser calculados considerando:	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não						Não avaliado	-
#	8	#	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Os horários de trabalho dos clientes, evitando interrupções nos horários;	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não						Não avaliado	-
#	8	#	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Calendários de operação da TI e níveis de serviço, evitando interrupções nos horários;	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não						Não avaliado	-

#	8	#	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Janelas de períodos críticos para o negócio, onde as interrupções causam alto impacto à operação;	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	8	#	4	GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Os horários em que o Item de Configuração deve estar operacional para não causar impacto aos serviços que o utilizam, com base no nível de serviço definido.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Procedimento detalhado a ser executado;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Operador ou outro profissional responsável por cada atividade;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Planejamento	Indicação de documentação afetada pela mudança, com vinculação aos itens de conhecimento impactados;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Plano de comunicação, contendo:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	
#	8	#	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Quem deve ser comunicado,	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	8	#	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Qual o método de comunicação que dever ser executado,	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Quando deve acontecer a comunicação.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Remediação	Plano de remediação, contendo as atividades a serem executadas para restabelecimento correto dos Serviços, tal como estavam antes do início da Mudança, incluindo:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#	8	#	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Remediação	Processo a ser executado;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Remediação	Tempo previsto para a execução do processo;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Registro dos critérios de aceite, contendo:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#	8	#	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	O teste a ser realizado,	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	8	#	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	O resultado esperado com a execução do teste.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#		GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Plano de escalação, contendo:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#	8	#	1	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Quem deve ser acionado,	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#	2	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Qual o método de comunicação que dever ser executado,	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#	3	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	Quando deve acontecer o acionamento;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	8	#	4	GESTÃO DE MUDANÇA	Escalação	As ações esperadas por quem está sendo acionado.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	9			GESTÃO DE MUDANÇA	Templantes	Permitir a criação de modelos de requisição de mudança para utilizar e facilitar o preenchimento de outros registros de mudança (Ex: mudança de atualização de sistema operacional em servidor).	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#				GESTÃO DE MUDANÇA	Autorização	Disponível de formulário para Autorização da RFC, a ser preenchido pelo Gerente da Mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#		1		GESTÃO DE MUDANÇA	Autorização	Indicação de conformidade ou não da RFC;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#		2		GESTÃO DE MUDANÇA	Autorização	Caso o plano não esteja conforme, deve retornar para preenchimento do líder técnico que preencheu o formulário, com versionamento do formulário de RFC.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Notificação	Prover facilidades de notificação aos envolvidos e partes interessadas em uma mudança, durante todo o ciclo de vida da Requisição de Mudança, com disparo manual ou automático por gatilhos de tempo ou eventos operacionais.	Obrigatório	Core	Sim	Utilizar como notificação na PoC e-mail e quadro de avisos ou chat da solução			A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Notificação	Enviar notificações através de e-mail, quadro de aviso, chat da solução ou mensagem via Microsoft Teams	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovaçã	Disponer de mecanismo para aprovação ou reprovação da mudança pelos integrantes do comitê de mudança.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovaçã	Permitir o registro da aprovação da mudança, contendo justificativa em caso de reprovação.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovaçã	O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 (um) ou mais aprovadores.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovaçã	A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada requisição, permitindo a aprovação quando receber o "de acordo" de um único aprovador, uma fração de aprovadores ou todos os aprovadores, conforme regra definida no formulário de revisão do plano;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir

#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Deve ser possível selecionar o percentual da quantidade de aprovações necessárias dentre os usuários incluídos no comitê de mudança.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Alcançado a percentual de aprovações possíveis, a RFC deve ser considerado aprovado.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Caso a RFC seja reprovada por um número de aprovadores em que não seja mais capaz de atingir o percentual de aprovação, a mesma deve ser encerrada automaticamente, com inclusão de informação de que está sendo encerrado por "não aprovação".	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Aprovação	Permitir a obrigatoriedade ou não de um fluxo de aprovação para mudança.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Notificar a não aprovação aos envolvidos e partes interessadas da RFC.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#				GESTÃO DE MUDANÇA	Comunicação	Permitir a divulgação de comunicados para os envolvidos e partes interessadas sobre informações e programações de mudança, conforme plano estabelecido.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	Dispor de mecanismo para visualização e registro da implementação da mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	
#		1		GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	Data de término da execução;	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#		2		GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	Estado da execução (bem-sucedida/ malsucedida);	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#		3		GESTÃO DE MUDANÇA	Implementação	O registro de toda e qualquer interação na implementação de mudança.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Revisão	Dispor de mecanismo para registrar a revisão da mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim				Vide Subitem (ns)	
#		1		GESTÃO DE MUDANÇA	Revisão	Registro das ações realizadas para remediação;	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#		2	GESTÃO DE MUDANÇA	Revisão	Registro das lições aprendidas decorrentes da implantação malsucedida e da remediação realizada.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#			GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Dispor de mecanismo para validação da mudança, contendo:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#		1	GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Informação de aprovação ou não da mudança implementada;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#		2	GESTÃO DE MUDANÇA	Validação	Registro das evidências de validação da mudança;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#			GESTÃO DE MUDANÇA	Encerramento	Dispor de mecanismo para registrar o encerramento da RFC, contendo data do encerramento da solicitação de mudança.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#			GESTÃO DE MUDANÇA	Encerramento	Permitir o cancelamento da RFC, mediante aprovação prévia do Gerente de Mudança.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir

#				GESTÃO DE MUDANÇA	Integração entre módulos	Permitir o registro de novos chamados (incidentes / solicitações de serviço), problemas a partir da tela do registro de mudança.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Integração entre módulos	Permitir ao operador a criação de uma nova requisição de mudança ou permitir a vinculação a uma mudança já existente a partir da tela de atendimento do chamado.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Integração entre módulos	Permitir alterar automaticamente o estado de chamados quando uma mudança relacionada a estes é encerrada, mediante configuração na solução.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Calendário de mudanças	Permitir a visualização de calendário de mudanças aprovadas, com suas programações de execução.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#				GESTÃO DE MUDANÇA	Calendário de mudanças	O calendário de mudanças deve alertar para mudanças que estejam planejadas fora da janela de manutenção de um item, dentro de uma janela de congelamento, ou quando conflitarem sobre o mesmo item de configuração em RFCs distintas no mesmo período.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Pesquisa	Permitir a realização e armazenamento de pesquisa de Requisições de Mudança, sendo possível definir filtros de dados e seleção de colunas de informação a serem apresentadas nos resultados.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE MUDANÇA	Busca	Permitir a configuração e armazenamento de filtros de pesquisa padrão para Requisições de Mudança.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	1			GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Disponer de funcionalidades comuns de gerenciamento do ciclo de vida de problemas, incluindo a identificação, o registro, a classificação, a designação, a investigação, a identificação da causa raiz e a resolução de problemas.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	2			GESTÃO DE PROBLEMAS	Segmentação de Acesso	O acesso para criação e acompanhamento de problemas deve ser permitido apenas aos operadores aptos a atender o serviço impactado ou aos administradores autorizados, mediante configuração prévia.	Obrigatório	Core	Sim	Garantir que ao menos um usuário possua privilégios para executar a atividade e outro não possua, de modo a comprovar seu funcionamento.			A definir
#	3			GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Permitir o registro de Problemas e seus atributos, incluindo, pelo menos:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	

#	3	1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Título	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Descrição;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	3		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Partes interessadas, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	4		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Solicitante;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	5		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Responsável pela solução;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	6		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Observadores;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	7		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Impacto do Problema no ambiente;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	8		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Sintomas experimentados no ambiente devido ao Problema;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#	3	9		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Serviços impactados, sendo obrigatório informar ao menos um;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	3	#		GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Item de configuração impactado, opcionalmente informado.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	4			GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro / Integração entre módulos	Realizar a indicação de potenciais problemas a partir da análise de incidentes com maior frequência.	Desejável	Core ou cust omizável	Não			Não avaliado	-
#	5			GESTÃO DE PROBLEMAS	Registro	Os chamados de incidentes relacionados podem ser agrupados ao chamado de problema;	Obrigatório	Core ou cust omizável	Não			Não avaliado	-
#	6			GESTÃO DE PROBLEMAS	Priorização	Permitir a priorização dos problemas, com base em critérios parametrizáveis.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	7			GESTÃO DE PROBLEMAS	Priorização	Permitir a priorização automatizada de impactos de problemas em termos de estimativas de número de incidentes para um problema específico ou o impacto deles para o negócio.	Desejável	Core ou cust omizável	Não			Não avaliado	-

#	8			GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Permitir a criação de formulário para registro de Causa Raiz, incluindo:	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				Vide Subitem (ns)	
#	8	1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	O registro técnico da ocorrência;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	8	2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Uma ou mais soluções de contorno;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	8	3		GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Identificação da causa raiz e respectivas evidências;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	9			GESTÃO DE PROBLEMAS	Identificação de causa raiz	Permitir a vinculação entre causa-raiz e problemas, na cardinalidade muitos para muitos;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Resolução	Permitir o registro de um plano de ação para solucionar o problema e evitar a recorrência nos ambientes;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Garantir que os estados de problemas e causa-raiz tenham, no mínimo, os seguintes estados:	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#		1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	<u>Novo / aberto</u> : quando o problema ou formulário de causa raiz é registrado, porém ainda não foi iniciado atendimento.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#		2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	<u>Em atendimento</u> : quando foi definido operador para resolução, ou foi concluído processo de gestão de mudança ou foi concluída a atuação de outras filias ou fornecedores;	Obrigatório	Core	Sim			Vide Subitem (ns)	
#		2	1	GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	A transição dos demais estados para "em atendimento" deve ocorrer preferencialmente de forma automática, através de gatilhos (triggers) configuráveis na administração da solução.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				A definir

#		3	GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	<u>Aguardando solicitante</u> : quando o problema ou formulário de causa raiz demanda esclarecimento ou avaliação do usuário que registrou o problema ou causa-raiz, não sendo contabilizado o período de tempo de neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#		4	GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	<u>Aguardando pendência</u> : quando o problema ou formulário de causa raiz demanda atuação de outras filas ou fornecedores (como um fabricante de equipamento ou desenvolvedor de uma solução), podendo ou não ser contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Obrigatório	Core	Sim				A definir

#		5	GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	<u>Aguardando GMUD</u> : quando o problema ou causa-raiz demanda ação de Gestão de Mudança, podendo ou não ser contabilizado o período de tempo neste estado para fins de apuração de prazos de atendimento, a depender da configuração realizada na ferramenta;	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#		6	GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	<u>Encerrado</u> : quando foi dada solução definitiva para o problema ou causa raiz; e o operador preencheu todos os campos definidos como obrigatórios no formulário, incluindo as devidas evidências;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#			GESTÃO DE PROBLEMAS	Estados do ciclo de vida	Garantir que o encerramento dos registros de Problemas ocorra apenas quando o(s) registro(s) de causa raiz vinculado(s) esteja(m) com status de encerrado.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir a vinculação dos problemas e formulários de causa raiz a serviços, chamados (solicitação de serviços / incidentes), mudanças, eventos, itens de configuração e itens de conhecimento.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir	
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir ao operador a criação de um novo registro de problema ou permitir a vinculação a um problema já existente a partir da tela de atendimento do chamado.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não					Não avaliado	-
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir a criação de uma nova requisição de mudança a partir de um registro de problema.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não					Não avaliado	-
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Integração entre módulos	Permitir a criação de itens de conhecimento a partir do registro de problemas e de causas raiz.	Desejável	Core ou cust omiz ável	Não					Não avaliado	-

#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Pesquisa	Permitir a pesquisa e visualização de histórico de problemas e erros conhecidos para auxiliar na investigação e solução de um novo problema.	Obrigatório	Core	Sim					A definir	
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Investigação	Permitir a identificação de problemas semelhantes de modo a possibilitar a investigação de problemas;	Desejável	Core ou cust omizável	Não					Não avaliado	-
#		1		GESTÃO DE PROBLEMAS	Investigação	A identificação deve ser realizada automaticamente pelo sistema;	Desejável	Core ou cust omizável	Não					Não avaliado	-
#		2		GESTÃO DE PROBLEMAS	Investigação	Permitir que a identificação seja realizada manualmente a partir da identificação de chamados.	Desejável	Core ou cust omizável	Não					Não avaliado	-
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Escalação	Permitir a escalação automática dos problemas baseada nos usuários afetados e intervalos de tempo previamente parametrizados na solução.	Desejável	Core ou cust omizável	Não					Não avaliado	-

#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Encerramento / integração entre módulos	Permitir a alteração de estado de todos os chamados de incidentes vinculados quando o problema é resolvido, conforme estado definido em parametrização prévia.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Administração	Permitir a personalização, pelo(s) administrador(es), dos campos no registro do problema e no formulário de causa raiz, bem como a indicação de ser ou não obrigatório.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#				GESTÃO DE PROBLEMAS	Versionamento e Histórico	Permitir o registro e visualização das modificações realizadas nos problemas e formulários de causa-raiz, mantendo histórico sobre as alterações realizadas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	1			INDICADORES	Gestão de indicadores	Permitir a gestão de indicadores de desempenho (KPIs) e seus atributos para qualquer um dos módulos, bem como permitir a apuração dos resultados frente às metas estabelecidas.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	2			INDICADORES	Gestão de indicadores	Permitir a vinculação entre indicadores e atualização dinâmica de resultados;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	3			INDICADORES	Administração	Garantir que a gestão de indicadores e acessos possa ser realizada por administradores ou ainda por perfis ou usuários por ele autorizados.	Obrigatório	Core	Sim					A definir
#	4			INDICADORES	Segmentação de Acesso	Permitir a restrição de acesso aos indicadores a perfis, grupos ou usuários previamente definidos pelos administradores, mediante configuração na solução.	Obrigatório	Core	Sim					A definir

#	5			INDICADOR ES	Versionamento e Histórico	Manter o histórico dos dados dos indicadores de desempenho monitorados por período configurável na ferramenta, tendo como limite máximo pelo menos o tempo de vigência do contrato.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	6			INDICADOR ES	Visualização da informação	Permitir a visualização dos resultados em diversos níveis de detalhamento, permitindo a análise desde o desempenho global, parcial ou individual dos indicadores.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	7			INDICADOR ES	Indicadores	Contar, no mínimo, com os seguintes indicadores, permitindo o filtro por grupo/ equipe de atendimento e período (dia / semana / mês / intervalo personalizado):	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim				Vide Subitem (ns)	
#	7	1		INDICADOR ES	Indicadores	Chamados encerrados sem confirmação do cliente [chamados encerrados sem confirmação / total de chamados encerrados];	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#	7	2	INDICADOR ES	Indicadores	Chamados tratados por Gestão de Problema [chamados de incidente vinculados a gestão de problema/ total de chamados de incidente];	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	7	3	INDICADOR ES	Indicadores	Eficiência no tratamento de chamados [(chamados atendidos - chamados reabertos) / chamados atendidos]; <i>(deve ser gerado, no mínimo, para solicitações de serviço e incidentes)</i>	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	7	4	INDICADOR ES	Indicadores	Prazo de início de atendimento de chamado [total de chamados atendidos dentro do SLA / total de chamados encerrados * 100];	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	7	5	INDICADOR ES	Indicadores	Prazo de resolução de chamado [total de chamados encerrados dentro do SLA / total de chamados encerrados * 100];	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	7	6	INDICADOR ES	Indicadores	Índice de Satisfação de usuários [média de avaliações recebidas / nota máxima da avaliação]	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#	7	7		INDICADORES	Indicadores	Vinculação de chamados à base de conhecimento [chamados vinculados a itens de conhecimento / total de chamados * 100)	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	7	8		INDICADORES	Indicadores	Vinculação de chamados ao banco de dados de gestão de configuração [chamados vinculados ao BDGC / total de chamados * 100)	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	7	9		INDICADORES	Indicadores	Eficiência da implantação de Mudanças [mudanças implantadas no prazo previsto / total de mudanças implantadas]	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	7	#		INDICADORES	Indicadores	Eficiência do planejamento das requisições de mudança [requisições de mudança rejeitadas / total de requisições de mudança]	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#	7	#		INDICADOR ES	Indicadores	Eficácia da implementação de requisições de mudança [requisições de mudança bem-sucedidas/ total de requisições de mudança]	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	7	#		INDICADOR ES	Indicadores	Percentual de mudanças emergenciais [requisições de mudanças emergenciais / total de requisições de mudança]	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	7	#		INDICADOR ES	Indicadores	Eficiência na resolução de problemas [prazo entre o entre o registro do problema e o envio da RFC para aprovação.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	7	#		INDICADOR ES	Indicadores	Disponibilidade de Serviço de TI [(Tempo de disponibilidade do IC / Tempo total do período) / Qtde de ICs]	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#	8			INDICADORES	Exportação	Permitir que os indicadores, bem como os dados que deram origem aos mesmos sejam exportáveis em formato PDF ou outros interoperáveis para usos diversos fora da solução (XML, Excel, CSV, JSON).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	1			DASHBOARDS	Gestão de gráficos	Garantir a visão dos diferentes módulos da solução em tempo real por meio da criação de dashboards com gráficos comparativos, de forma ágil e intuitiva, com visualização WEB dos resultados.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2			DASHBOARDS	Edição de dashboards	Permitir aos usuários autorizados a criação e organização combinada de gráficos, a partir de qualquer informação de diferentes entidades da solução, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	3			DASHBOARDS	Edição de dashboards	Permitir alterações, através de interface gráfica, de atributos em gráficos, possibilitando a alteração de eixos, título do gráfico, legenda, escala, rótulos de dados, tamanho do gráfico;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	4			DASHBOARDS	Edição de dashboards	Nos gráficos, permitir cruzamento de informações e apresentação linhas de tendência.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	5			DASHBOARDS	Visualização da informação	Disponer, pelo menos, de gráficos do tipo pizza, linha, colunas, barras e tabelas dinâmicas para a criação de dashboards;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	6			DASHBOARDS	Visualização da informação	Permitir a navegação (drill down) nos dados até o nível do registro básico de cada módulo (chamado, RFC, evento, mudança etc.).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	7			DASHBOARDS	Visualização da informação	Disponer de recursos para explorar tendências, padrões, anomalias e correlações em dados, permitindo, ao usuário, realizar análises complexas (slice and dice), reorganizar dinamicamente (pivot), filtrar, fazer análises detalhadas (drill-down) e representar graficamente os dados, em tempo real;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	8			DASHBOARDS	Segmentação de Acesso	Permitir que criadores compartilhem dashboards com grupos ou usuários específicos da solução, permitindo gerenciar as permissões de compartilhamento de acordo com os perfis de usuários da solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	9			DASHBOARDS	Dashboards	Contar, no mínimo, com os seguintes dashboards:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#				DASHBOARDS - Painel de Análise dos Serviços	Painel de análise de performance dos serviços, permitindo o filtro por grupo/ equipe de atendimento, tipo do atendimento (incidente/ solicitação de serviço/ problema) e período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), no mínimo, com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					Vide Subitem (ns)	
#		1		DASHBOARDS - Painel de Análise dos Serviços	Estado de todos os serviços, com link para visualização do mapa de serviços;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim						A definir
#		2		DASHBOARDS - Painel de Análise dos Serviços	Quantidade de chamados abertos por serviço;	Obrigatório	Core ou customizável	Não					Não avaliado	-

#		3	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Top 10 serviços mais solicitados;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#		4	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Top 10 serviços com mais chamados fora do nível de serviço;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#		5	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Análise dos Serviços	Cumprimento de SLA por serviços;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#				DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Painel para gerenciamento de filas de atendimento, permitindo o filtro por grupo/ equipe de atendimento, por tipo (incidente ou solicitação de serviço) e por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), no mínimo, com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					Vide Subitem (ns)	
#		1		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Chamados	Total de chamados, por estado;	Obrigatório	Core ou customizável	Não					Não avaliado	-
#		2		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Chamados por item de configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim						A definir

#		3	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Chamados por nível de severidade, impacto e criticidade;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		4	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Média do tempo de atendimento e quantidade de chamados por nível de serviço;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		5	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Número de operadores aptos a responder por filas de atendimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#		6	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados por fila de atendimento e operador;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		7	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Cumprimento do SLA por fila de atendimento e operador;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#		8	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados com o tempo de atendimento excedido (quantidade e percentual frente ao total de chamados encerrados no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#		9	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados em aberto (quantidade e percentual frente ao total de chamados abertos no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		#	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados redirecionados (quantidade e percentual frente ao total de chamados abertos no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		#	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados por item de conhecimento relacionado (listagem de itens de conhecimento com a quantidade de chamados vinculados);	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	#		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados por usuário (listagem de usuários com a quantidade de chamados abertos);	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	#		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Gerenciamento de Chamados	Volume de chamados sem item de conhecimento associado (quantidade e percentual frente ao total de chamados encerrados no período selecionado);	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#			DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Indicadores	Painel de indicadores, contendo a listagem dos indicadores previstos na seção 19.7, permitindo a filtro por grupo/equipe de atendimento e período (dia / semana / mês / intervalo personalizado).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#				DASHBOARDS - Painel de Incidentes e problemas	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Painel de incidentes e problemas, permitindo o filtro por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					Vide Subitem (ns)	
#		1		DASHBOARDS - Painel de Incidentes e problemas	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Incidentes e Problemas por categoria e item de configuração (quantidade e percentual);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim						A definir
#		2		DASHBOARDS - Painel de Incidentes e problemas	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Incidentes e problemas registrados por fila / equipe de atendimento (quantidade e percentual);	Obrigatório	Core ou customizável	Não					Não avaliado	-

#		3	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Número médio de incidentes relacionados a problemas registrados;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#		4	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Quantidade de incidentes e problemas por estado do registro (novo/aberto, em atendimento, encerrado etc.).	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#		5	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Incidentes e problemas	Tempo médio para resolução de incidentes e problemas.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#			DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Painel de mudanças, permitindo o filtro por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado), com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				Vide Subitem (ns)	
#		1	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Mudanças por tipo (padrão / emergencial / normal);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#		2	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Mudanças por nível de risco (baixo / médio / alto / crítico);	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		3	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Mudanças	Percentual de execução;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#				DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Itens de Configuração	Painel de Itens de Configuração, permitindo o filtro por período (dia / semana / mês / intervalo personalizado) e por item, com as seguintes informações:	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		1		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Itens de Configuração	Estado dos itens de configuração, com visualização do mapa de serviços para todos os IC e link para o mapa de impacto em caso de IC em incidente ou alerta;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		2		DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Itens de Configuração	ICs com manutenções programadas.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#		3	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Eventos	Opcionalmente, Painel de Eventos, com as seguintes informações:	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		4	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Eventos	Alertas repetidos e encerrados com a mesma mensagem;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#		5	DASHBOARDS	Dashboards - Painel de Eventos	Alertas similares;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#			DASHBOARDS	Exportação	Permitir que os dashboards, bem como os dados que deram origem aos mesmos sejam exportados em formato PDF ou outros interoperáveis para usos diversos fora da solução (XML, Excel, CSV, JSON).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	1			RELATÓRIOS	Exportação	Permitir a extração de relatórios em formato PDF ou outros interoperáveis (XML, Excel, CSV, JSON);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2			RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Permitir a gestão de relatórios, utilizando todas as informações disponíveis na ferramenta e suas combinações, incluindo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				Vide Subitem (ns)	
#	2	1		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Usuários, grupos e perfis;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	2		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Unidades organizacionais / Empresas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	3		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Calendários;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	4		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Níveis de serviço;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	2	5		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Catálogo de serviços, grupos de serviço e serviços;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	6		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Equipes / filas de atendimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	7		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Chamados de Solicitações de serviço e Incidentes;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	8		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Mudanças;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	9		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Problemas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	2	#		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Itens de Configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	2	#		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Eventos/ alertas;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#	2	#		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Itens de Conhecimento;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#	2	#		RELATÓRIOS	Gestão de Relatórios	Vinculação entre itens;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir
#	3			RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Permitir geração de relatórios customizados, utilizando fórmulas aplicadas aos campos, combinando diferentes grupos de informação listados na seção 21.2 e todas as informações detalhadas de cada registro, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim			Vide Subitem (ns)	
#	3	1		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Identificador;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				A definir

#	3	2		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Informações do Solicitante (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	3		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Unidade organizacional do solicitante (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	4		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Título e descrição inicial;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	5		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Data e hora de abertura do registro;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	6		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Data e hora de encerramento do registro (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	7		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Tempo de solução (data final - data inicial, considerando as regras de parada de contagem de tempo configuradas) (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	3	8		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Fila/Equipe responsável (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	9		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Estado atual;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	#		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Informações do Serviço associado (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	#		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Informações de nível de serviço (caso aplicável);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	#		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Tipo / Categoria do registro;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	#		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Operador responsável;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	3	#		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Cômputo do SLA (caso aplicável), considerando as regras definidas.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	3	#		RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Criticidade (caso aplicável).	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	4			RELATÓRIOS	Relatórios customizados	Permitir a guarda de modelos de relatórios customizados para que a geração de relatórios não demande nova configuração.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	5			RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Disponer de relatórios pré-configurados, com possibilidade de filtro por período de tempo, serviços ou filas / equipes, contendo, no mínimo:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim				Vide Subitem (ns)	
#	5	1		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Informações sobre nível de serviço em incidentes, problemas e solicitações de serviços, com possibilidade de comparação entre os níveis de serviço acordados e os efetivamente realizados;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir

#	5	2	RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relatório de cumprimento do PIA (Prazo para o Início do Atendimento) e PRD (Prazo para Resolução da demanda) de chamados encerrados.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	5	3	RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de eventos por Item de Configuração;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	5	4	RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Entradas e Saídas do Estoque (por item de configuração e finalidade de entrada/saída);	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	5	RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de itens de configuração (por tipo e estado atual);	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	5	6	RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Tempo restante de garantia por item de configuração;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#	5	7		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Alocações de Item de Configuração (nos que estiverem alocados), com informações do custodiante;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	8		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Quantidade de chamados atendido por cada operador;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	5	9		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Severidade, Impacto e Criticidade dos atendimentos realizados (por quantidade de chamados e operador);	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Itens de conhecimento publicados na Base de conhecimento (por operador e tipo de conhecimento);	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de chamados registrados (por tipo - incidente ou solicitação de serviço - ou estado do ciclo de vida);	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de requisições de mudança (por tipo e estado);	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de problemas e relatórios de causa-raiz;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Volume de Itens de Configuração separados por Categorias e Tipos;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de quantidade de incidentes por Serviço e Item de Configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de Requisições de mudança por Serviço e Item de Configuração;	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de requisições ou chamados que demandam aprovação (por tipo ou status da aprovação);	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de Requisições de mudança por item de configuração;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de problemas por item de configuração;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de chamados por item de configuração;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relação de quantidade de mudanças requisitadas por solicitantes;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-

#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Entradas previstas de itens de configuração no estoque;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Usuário, fornecedor ou localização dos ICs ativos cuja última movimentação tenha sido de saída do estoque	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	5	#		RELATÓRIOS	Relatórios pré-configurados	Relatório de licenças (<i>ICs do tipo software</i>)	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	6			RELATÓRIOS	Compartilhamento	Permitir a geração e envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos, mediante configuração prévia em interface gráfica.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	1			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Permitir o envio de notificações para o Cliente, Operador ou Administrador quando da ocorrência de situações customizáveis, incluindo, no mínimo:	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#	2			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar às partes envolvidas (cliente, operador, equipe de atendimento atual ou observadores) em chamados, problemas e mudanças que estejam acima de percentual do tempo de definido para resolução, mediante configuração prévia.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir
#	3			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os responsáveis por itens de configuração quando da proximidade do encerramento de suporte/ garantia ou vencimento de certificados, considerando período de antecedência perviamente configurado.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não				Não avaliado	-
#	4			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os responsáveis pelo serviço que esteja associado a itens de configuração quando da ocorrência de alerta.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#	5			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os operadores responsáveis pelo estoque de ICs sobre a proximidade da data de previsão de entrada de ICs, considerando período de antecedência parametrizável na solução.	Obrigatório	Core ou cust omizável	Não				Não avaliado	-
#	6			NOTIFICAÇÃO	Envio de Notificações	Notificar os operadores quando um chamado com estado de aguardando pendência com data limite definida estiver próxima, mediante período previamente configurado.	Obrigatório	Core ou cust omizável	Não				Não avaliado	-
#	7			NOTIFICAÇÃO	Customização de notificações	Permitir criação de notificações personalizadas (por módulo / item do sistema, campo, prazo de notificação, quem deve ser notificado, etc) em qualquer momento de fluxo de trabalho ou processos automatizados na solução.	Obrigatório	Core ou cust omizável	Sim					A definir

#	8			NOTIFICAÇÃO	Customização de notificações	Enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na solução.	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	1			INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Permitir as seguintes integrações e respectivas finalidades:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					Vide Subitem (ns)
#	1	1		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Microsoft Active Directory e Azure Active Directory, para obtenção de usuários, grupos e demais informações da árvore, bem como atualização das informações (tais como reset de senha, criação e inativação de usuários, inclusão ou exclusão em OUs ou grupos e alteração de atributos dos usuários).	Obrigatório	Core	Sim	Integrar com instância de AD do próprio fornecedor OU integrar com o AD da Finep mediante assinatura de termo de confidencialidade				A definir

#	1	2		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Obtenção, por FTP ou API, de arquivo JSON, Excel, CSV ou XML com informações de unidades organizacionais da Finep e sua hierarquia, bem com respectivos gestores e substitutos .	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	Mediante formato previamente fornecido pela Finep mediante assinatura de termo de confidencialidade				A definir
#	1	3		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Outlook 365, no mínimo, para:	Obrigatório	Core ou customizável	Sim	O provedor de envio de e-mail pode ser o da própria licitante durante a PoC				Vide Subitem (ns)

#	1	3	1	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Envio de notificações manuais ou automáticas para pessoas ou grupo de pessoas envolvidas em processos de atendimento, no mínimo, de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim	Prever notificações, no mínimo, para registro de demanda, atualizações nos registros, atribuição a operador ou equipe de atendimento, adição de tarefas técnicas, atualização de tarefas técnicas, adição de soluções e encerramento dos registros;				A definir
#	1	3	2	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Envio de pesquisa de satisfação aos requisitantes de chamados encerrados;	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Sim					A definir

#	1	3	3	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Permitir o a abertura automática de chamados para serviços em função do endereço de e-mail do destinatário, mediante configuração prévia no sistema;	Obrigatório	Core ou customizável	Sim					A definir
#	1	4		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Microsoft Endpoint Manager, Microsoft Azure Monitor, Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) e Zabbix, bem como qualquer outra que utilize protocolos especialistas (como o SNMP - Simple Network Management Protocol, tanto na versão 1 quanto na versão 2c) para descoberta e gerenciamento de itens de configuração monitorados pelas ferramentas.	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar a possibilidade de obtenção de informações através da integração com intância de solução de monitoramento da própria licitante (preferencialmente Zabbix)				A definir

#	1	5		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Chatbot, através de API.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	1	6		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Ferramentas de deploy automatizado (Docker ,Jenkins, etc) através de API ou algum outro mecanismo, mediante configuração prévia da integração, para permitir:	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	1	6	1	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	O registro automatizado de RFC na ferramenta ITSM, informando como parâmetros os campos mínimos obrigatórios de registro da mudança;	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	1	6	2	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	O acionamento de outra solução para realização de deploy (Jenkins ou Docker), posteriormente à aprovação da mudança quando houver tal previsão, informando o identificador da RFC e obtendo o status do deploy, permitindo as ações previstas em caso de implantação malsucedida.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	1	7		INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	ERP Finep (Oracle Peoplesoft), através de API ou carga de arquivo XLS, CSV ou XML, para obtenção de informações de itens de configuração que são objeto de registro no patrimônio da Finep.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	2			INTEGRAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS	Integração externa	Permitir a aplicação de Regras de Negócio nos fluxos relacionados às integrações, viabilizando a automação da aplicação de regras definidas pelo administrador.	Desejável	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	1			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Log	Manter log de todas as operações realizadas no sistema, por, pelo menos, o período de execução do contrato.	Obrigatório	Core	Sim				A definir
#	2			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Log	A disponibilidade dos logs dos últimos 30 dias deve ser imediata;	Obrigatório	Core	Sim	Demonstrar que o log das ações realizadas previamente e durante a realização da PoC estão no sistema			A definir
#	3			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Log	A disponibilidade dos logs do restante do período previsto pode estar armazenada em fita de backup ou outro dispositivo, devendo ser disponibilizados em até 5 dias úteis a partir da demanda da Finep.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não			Não avaliado	-
#	4			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Backup	Dispor de backup de todos os dados da solução para que, em caso de incidente, a perda de informação máxima tolerável da informação seja de 24 horas.	Obrigatório	Core ou cust omiz ável	Não			Não avaliado	-

#	5			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Exportação	Permitir a exportação dos dados de todos os módulos da solução em formato XML, Excel, CSV ou JSON, mantendo referências para os arquivos anexos associados.	Obrigatório	Core	Sim	Durante a PoC será realizada a exportação dos dados criados previamente e durante a realização da PoC.				A definir
#	6			LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS	Exportação	Permitir a exportação de todos os arquivos anexados na solução.	Obrigatório	Core	Sim	Durante a PoC será realizada a exportação dos arquivos carregados previamente e durante a realização da PoC.				A definir
#	1			DOCUMENTAÇÃO	Documentação da solução	Disponibilizar documentação técnica para configuração e administração, bem como manuais de usuário com orientações para utilização adequada do software.	Obrigatório	Core	Sim	Apresentar na PoC a documentação disponível				A definir
#	2			DOCUMENTAÇÃO	Prazo de entrega	Os manuais deverão ser entregues antes da realização dos treinamentos previstos no objeto.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-

#	3			DOCUMENTAÇÃO	Atualização	A atualização da documentação deve ocorrer sempre que forem lançadas novas versões do produto.	Obrigatório	Core ou customizável	Não				Não avaliado	-
#	4			DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	A documentação deve contar, no mínimo, com os seguintes manuais:	Obrigatório	Core	Sim	Apresentar na PoC a documentação disponível			Vide Subitem (ns)	
#	4	1		DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	MANUAL DE OPERAÇÃO - Manual para utilização pelos operadores, com instruções completas e precisas que permitam a realização de cada uma das tarefas nos diversos módulos da solução.	Obrigatório	Core	Sim	Apresentar na PoC a documentação disponível				A definir
#	4	2		DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	MANUAL DOS ADMINISTRADORES - Manual para utilização pelos administradores, contendo informações completas e precisas que permitam a gestão da solução.	Obrigatório	Core	Sim	Apresentar na PoC a documentação disponível				A definir

#	4	3	DOCUMENTAÇÃO	Tipos de Manuais	MANUAL DO USUÁRIO - Manual pela utilização pelos clientes, contendo informações sobre abertura e resposta de chamados, uso do chat e demais funcionalidades destes usuários na solução.	Obrigatório	Core	Sim	Apresentar na PoC a documentação o disponível				A definir
---	---	---	--------------	------------------	---	-------------	------	-----	---	--	--	--	-----------

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA – PROVA DE CONCEITO

DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO AVALIADORA

OBJETO:	LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).
FORNECEDOR:	

FORNECEDOR ATENDEU TODOS OS REQUISITOS "CORE"? <i>(sim / não)</i>	
QUANTIDADE DE REQUISITOS "CORE OU CUSTOMIZÁVEIS" AVALIADOS	217
QUANTIDADE DE REQUISITOS "CORE OU CUSTOMIZADOS" APROVADOS	0
PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE REQUISITOS "CORE OU CUSTOMIZADOS" APROVADOS	0%
FORNECEDOR SE COMPROMETE A ATENDER REQUISITOS REJEITADOS OU NÃO ATENDIDOS POR CUSTOMIZAÇÃO? <i>(sim / não/ não se aplica)</i>	

DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO AVALIADORA		APROVADO		REPROVADO
---	--	-----------------	--	------------------



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



ASSINATURAS DA COMISSÃO AVALIADORA	
<<< nome do integrante>>>> <<<<< matrícula >>>>>	<i>(assinatura no Assina Finep)</i>
<<< nome do integrante>>>> <<<<< matrícula >>>>>	<i>(assinatura no Assina Finep)</i>
<<< nome do integrante>>>> <<<<< matrícula >>>>>	<i>(assinatura no Assina Finep)</i>

<<< nome do integrante>>>> <<<<< matrícula >>>>>	<p style="text-align: center;"><i>(assinatura no Assina Finep)</i></p>
<<< nome do integrante>>>> <<<<< matrícula >>>>>	<p style="text-align: center;"><i>(assinatura no Assina Finep)</i></p>
<<< nome do integrante>>>> <<<<< matrícula >>>>>	<p style="text-align: center;"><i>(assinatura no Assina Finep)</i></p>
<<< nome do integrante>>>> <<<<< matrícula >>>>>	<p style="text-align: center;"><i>(assinatura no Assina Finep)</i></p>



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



<<< nome do
integrante>>>>
<<<<<
matrícula
>>>>>

(assinatura no Assina Finep)

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA - Inventário de Usuários, Itens de Configuração, Níveis de Serviço e Catálogo de serviços

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

1. Usuários e perfis estimados

1.1 A Finep estima os seguintes quantitativos por perfil:

Perfil	Clientes	Operadores	Administradores	Auditores
Funcionários	582	62	6	2
Terceirizados	47			
Fornecedores / Usuários externos	40	50	2	
Estagiários	162	8		
Jovens Aprendizes	23			
Conselheiros	33			
Externos	460			1
TOTAL	1347	120	8	3

1.2. A levantamento dos quantitativos atuais é apresentada a seguir:

- 1.2.1 88 operadores;
- 1.2.2 5 administradores, que também atuam como operadores;
- 1.2.3 Não há acessos específicos para auditores

1.2.4 1228 usuários que realizaram abertura efetiva de chamados nos últimos 12 meses, incluindo usuários ativos e fornecedores / usuários externos que registraram chamados a partir de envio de e-mails. Estes clientes também podem atuar como operadores, administradores ou auditores.

2. Estrutura Organizacional da Finep

2.1 Dentre os usuários ativos, a Finep conta com usuários que podem aprovar chamados, requisições de mudanças e projetos, incluindo:

2.2 Superintendentes, gerentes e coordenadores (65);

2.3 Assessores (13);

2.4 Diretores (5);

2.5 E substitutos / equipes técnicas eventuais (100).

3. Itens de configuração / Ativos de TI

3.1 Para fins de estimativa, a Finep conta os seguintes itens de configuração por categoria.

Categoria	Quantidade
Access Point Wi-Fi	11
Banco de dados	45
Enclousure	1
Estação de Trabalho - Notebook	215
Estação de Trabalho - Workstation	697
Firewall Rack	10
Servidor - VM	310
Servidor Blade	9
Servidor MiniPC	2
Servidor Rack	4
Servidor Torre	4

Software - ERP	155
Software - Sistema Apoio	23
Software - sistema corporativo	103
Software - Software Básico	25
Storage	1
Switch LAN Blade	4
Switch LAN Rack	36
Switch SAN Blade	2
Switch SAN Rack	2
Tape Library	1
Total Geral	1666

3.2. Tais valores podem sofrer alteração ao longo da execução contratual.

4. Solução de ITSM

4.1. A Finep atualmente utiliza o OTRS, hospedado em sua infraestrutura, sendo utilizada a versão 5.

4.1.1. O ambiente produtivo conta com:

4.1.1.1. Servidor exclusivo, com 6GB de memória, 2 vCPUs e 100GB de disco, onde os dados da aplicação ocupam atualmente um total de 55GB de disco.

4.1.1.2. Servidor de banco de dados mysql compartilhado, com 8GB, 2vCPUs, 60 GB de disco, onde a base de dados atualmente ocupa 3.8 GB de disco.

4.1.1.3. Servidor de aplicação Apache.

4.1.2. Os ambientes não produtivos contam com os mesmos recursos do ambiente produtivo.

5. Histórico de demandas

5.1 Para fins de estimativa em 2022 foram registrados 11838 chamados. A Finep não realizava a distinção entre solicitações de serviço e incidentes.

5.2 A Finep não possui registro de mudanças, itens de configuração e eventos em ferramenta de ITSM atualmente.

6 Níveis de Serviço



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



6.1. Os seguintes documentos em anexo apresentam exemplos de níveis de serviço, calendários de atendimento, impactos, severidades, criticidades e prazos de atendimento:

6.1.1. SLA Finep

6.1.2. SLA Central de serviços

7. Catálogo de Serviços

7.1. O documento em anexo apresenta o catálogo de serviço preliminar elaborado pela Finep. O documento encontra-se em revisão.

**CATÁLOGO DE
SERVIÇO COMPLETO**

Grupo de Serviço	Categoria - To be	SERV 2	SERV 3	SERV 4
Serviços a Usuários de TI	Acesso e Conectividade	Internet (dependências Finep)	Bloqueio indevido / liberação de site Incidente / Problema no acesso à internet Orientação sobre uso de internet	
		VPN/ teletrabalho	Criação / Cancelamento de acesso VPN Incidente / Problema no acesso à VPN Incidente / Problema no acesso ao computador remoto Instalação / Configuração / Reparação de software de acesso para VPN Liberação de acesso a recursos de rede / sistemas através de VPN Orientações sobre VPN ou acesso ao computador remoto	
		Wi-fi	Criação / Revogação de acesso Wi-fi Incidente / Problema em rede wi-fi Orientações sobre Wi-fi	
	Base de Conhecimento	Elaboração / Atualização do repositório de conhecimentos		
Colaboração	Compartilhamento de Arquivos	Compart		Configuração / Aumento / Redução de cota de pasta Criação / Alteração / Exclusão de pastas / arquivos no compart Criação / Alteração / Exclusão de permissões em pastas / arquivos no compart Criação / Restauração / Exclusão de atalho



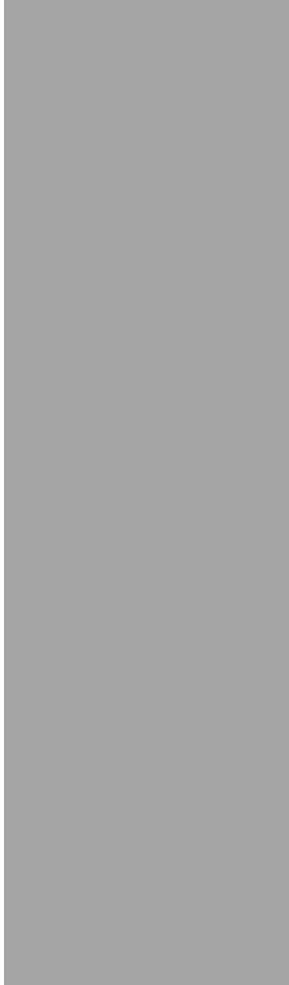
Drive Finep

Definição / Administração /
Configuração de políticas e
regras nos serviços de
colaboração

para pasta
compartilhada
Criação / Restauração /
Exclusão de
mapeamento de pasta
compartilhada
Desenvolvimento/ teste
/ correção/ evolução
de scripts de
automação
Execução /
Agendamento de
scripts de automação
Incidente / Problema
no compart
Configuração /
Aumento / Redução de
cota de pasta
Criação / Alteração /
Exclusão de
pastas/arquivos em
diretórios
compartilhados
Criação / Alteração /
Exclusão de
permissões em
diretórios
compartilhados
Incidente / Problema
em diretórios
compartilhados

Estação de Trabalho e dispositivos especiais	E-MAIL	Alteração / Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio Configuração / Aumento / Redução de cota de e-mail Configuração de Cliente de E-mail / Outlook / Celular corporativo Criação / Configuração / Alteração / Cancelamento de contas de e-mail/ grupo/ listas Criação / Configuração / Revogação de acesso à Caixa Postal de Serviço cp_ Gestão do bloqueio de remetentes Incidente / Problema no e-mail Orientações sobre uso do e-mail
	Office 365	Concessão de acesso / Revogação de acesso Criação / Configuração / Alteração / Cancelamento de conta/ grupo/ lista Incidente / Problema nos serviços Orientação de uso
	WebMeeting/Webinar	Configuração WebMeeting/Webinar Incidente / Problema em WebMeeting/Webinar Orientações sobre acesso e uso Webmeeting/Webinar
	Backup / Restore de dados do usuário Configuração/ Atualização / Reparação de Estações de Trabalho e Dispositivos especiais Criação / Atualização de imagem padrão de Estação de Trabalho Fornecimento/ Recolhimento de Dispositivo especial Fornecimento/ Recolhimento de Estação de Trabalho / Notebook Incidente/ Problema em estação de trabalho ou dispositivo especial	

Impressão	<p>Instalação / Atualização/ Reparação de sistema operacional Orientações sobre uso de estação de trabalho e equipamentos Cadastro de crachá de usuário Configuração / Remoção de servidor de impressão no computador do usuário Criação / Configuração / Administração / Remoção de serviço de Servidor de impressão Incidente / Problema com Impressão / Digitalização / Cópia Incidente / Problema em servidor de impressão Instalação / Configuração/ Movimentação / Reparação / Remoção de impressora Orientação sobre Impressão/ Digitalização/ Cópia Plotagem Reposição / Troca de Insumos</p>	
Sistemas Corporativos	Acompanhamento Startup	<p>Acesso Apuração Especial Carga / Extração de Dados Configuração / parametrização do sistema Correção de funcionalidade / código-fonte Evolução de funcionalidade / código-fonte Incidente / Problema no sistema Orientações sobre utilização do sistema</p>



ALM

Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema

AssinaFINEP

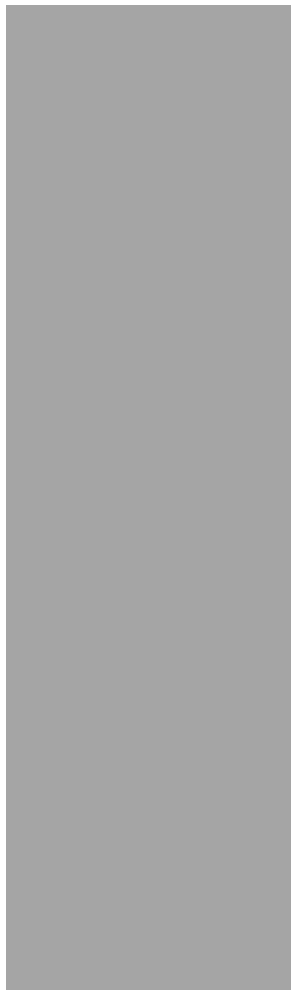
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema

AUDI

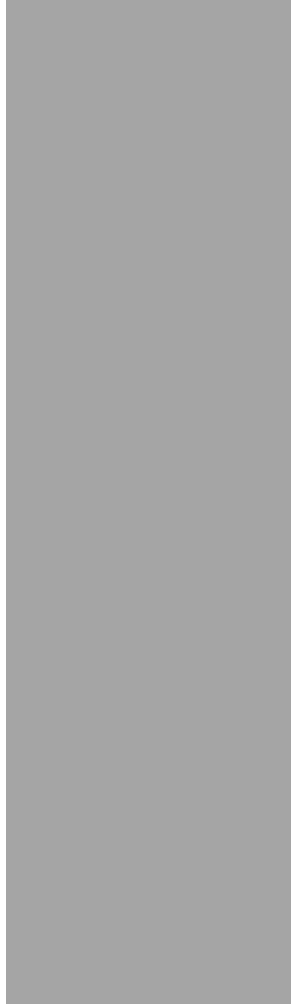
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema

Auto Program

Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte



	Incidente / Problema no sistema
	Orientações sobre utilização do sistema
Avaliação de Desempenho	Acesso
	Carga / Extração de Dados
Cadastro	Acesso
	Apuração Especial
	Carga / Extração de Dados
	Configuração / parametrização do sistema
	Correção de funcionalidade / código-fonte
	Evolução de funcionalidade / código-fonte
	Incidente / Problema no sistema
	Orientações sobre utilização do sistema
CODINC	Acesso
	Correção de funcionalidade / código-fonte
	Evolução de funcionalidade / código-fonte
Conciliação Bancária	Acesso
	Apuração Especial
	Carga / Extração de Dados
	Configuração / parametrização do sistema
	Correção de funcionalidade / código-fonte
	Evolução de funcionalidade / código-fonte
	Incidente / Problema no sistema
	Orientações sobre utilização do sistema
CT-Energ	Apuração Especial
	Carga / Extração de Dados
	Configuração / parametrização do sistema
	Correção de funcionalidade / código-fonte
	Evolução de funcionalidade / código-fonte
	Incidente / Problema no sistema



Documenta

Orientações sobre utilização do sistema

Administração

Docspider

Incidente / Problema no sistema

Melhoria

Orientações sobre utilização do sistema

Acesso e Gestão de
Usuários / Unidades
Cancelamento/Exclusão
de Fluxo

Segurança
Transferência de Fluxo
/ Documento

S1 - Acesso e Gestão
de Usuário / Unidade

S1 - Administração

S1 - Assuntos Gerais

S1 - Ata

S1 - Normativos

S1 - Portaria

S1 - Resolução de
Diretoria

S2 - Melhoria

Administração

Assuntos Gerais

Ata

Normativos

Portaria

Resolução de Diretoria

Administração

Assuntos Gerais

Ata

Normativos

Portaria

Resolução de Diretoria

ERP

A1 - Acesso
A1 - Administração de BD
A1 - Aplicação de Patch
A1 - Clone / Backup / Restore
A1 - Configuração de Servidor / Aplicação
A1 - Correção Integração
A1 - Garantia
A1 - Incidente / Problema no sistema
A1 - Outros
A1 - Performance
A2 - Configuração
A2 - Correção
A2 - Dúvida
A2 - Garantia
A2 - Integração
A2 - Outros
A2 - Parametrização
A3 - Apoio Funcional
A3 - Erro Projeto
A3 - Melhoria
Acesso
Alteração de aprovador
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema

Extração de Dados

Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema

FAP

Nova extração de Dados
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Configurar Formulários
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema

Finep Reembolsável

Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Configurar Formulários
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema

Finep Startup

Negócio - Finep Reembolsável
Orientações sobre utilização do sistema
Reset de senha ou alteração de e-mail
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte

Orientações sobre
utilização do sistema

Forms

Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema
Alteração em formulário
Carga de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Novo formulário

Índices Financeiros

Orientações sobre utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema

Inovação

Orientações sobre utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema
Reabertura de seção
Reset de senha
Restauração de PEI



Inovacred

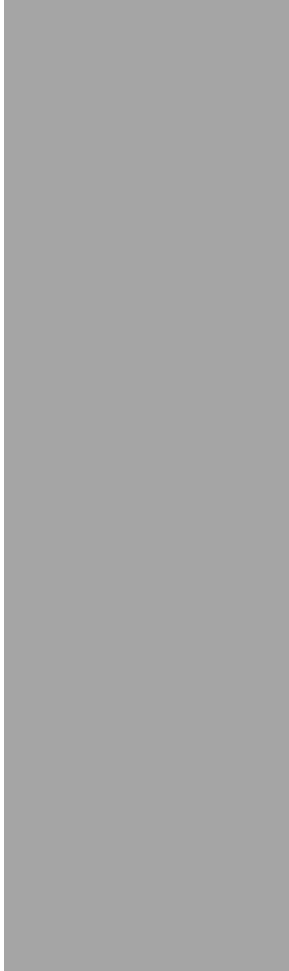
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema

Intranet

Acompanhamento técnico e financeiro

Acesso
Alteração de
cronograma financeiro
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados

Administração da Intranet



Análise

Consulta a Projetos

Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Consulta de Ramais na Intranet

Contencioso

Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Contratação

Diretoria

Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Edição de Notícias na Intranet

Eleição

Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Empréstimo de Equipamentos

Empréstimo de Pastas

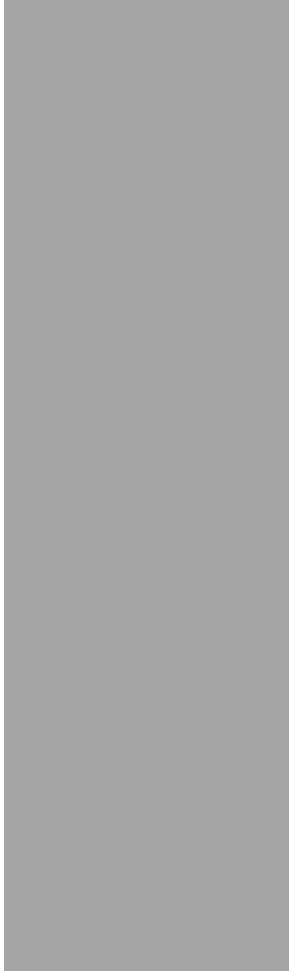
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Ficha de Projetos

FINEP Gerencial

Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Gerenciador de Conteúdo da Intranet

Orçamento Operacional

Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Prestação de Contas

Protocolo

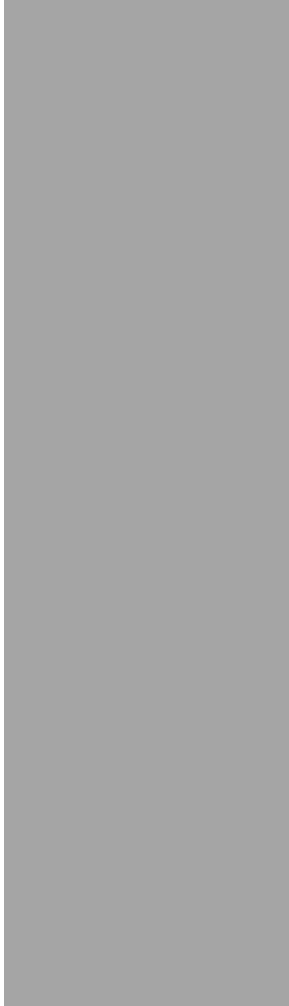
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema



RHADMIN

Sorteio

Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Exclusão de cadastro
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Cadastro e realocação
de empregados
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados



Tesouraria

Workflow (Caixa de Trabalho)

Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Exclusão de devolução
Exclusão de solicitação
de liberação
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema
Acesso
Alteração de pareceres



Ouvidoria

Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Envio de Arquivo para CGU

Alteração de remanejamento
Apuração Especial
Cancelamento de fluxos
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de dados
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Exclusão de aditivos
Exclusão de fluxos
Geração de fluxo
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema
Retorno de atividades
Transferência de técnico

	<p>Evolução de funcionalidade / código-fonte Incidente / Problema no sistema Orientações gerais</p>
Pesquisa Finep (Lime Survey)	<p>Acesso Criação / Configuração / Alteração / Disponibilização de resultado de pesquisa Orientações sobre utilização do sistema</p>
Portal do Cliente	<p>Acesso Apuração Especial Carga / Extração de Dados Configuração / parametrização do sistema Correção de funcionalidade / código-fonte Evolução de funcionalidade / código-fonte Fluxo Travando Incidente / Problema no sistema Orientações sobre utilização do sistema</p>
Prêmio Finep	<p>Apuração Especial Carga / Extração de Dados Configuração / parametrização do sistema Correção de funcionalidade / código-fonte Evolução de funcionalidade / código-fonte Incidente / Problema no sistema Orientações sobre utilização do sistema</p>
Programas Startup (Finep Reemb.)	<p>Acesso Apuração Especial Carga / Extração de Dados Configuração / parametrização do sistema Correção de funcionalidade / código-fonte Evolução de funcionalidade / código-fonte</p>



SigaFINEP

Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema
Acesso
Alteração de Lotação
Alterar Classificação
Apuração Especial
Cadastrar Pessoa
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Inativar Pessoa

Sisgon

Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema

Sistema de Métricas

Orientações sobre utilização do sistema
Acesso
Apuração Especial
Carga / Extração de Dados
Configuração / parametrização do sistema
Correção de funcionalidade / código-fonte
Evolução de funcionalidade / código-fonte
Incidente / Problema no sistema
Orientações sobre utilização do sistema

Site FINEP

Agenda Institucional

Acesso

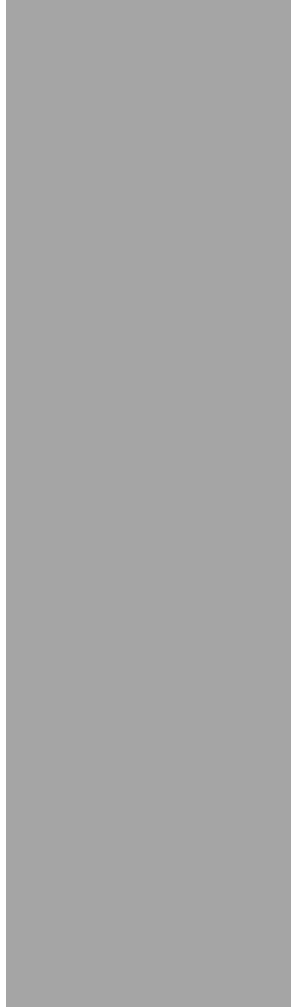
Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte
Incidente / Problema
no sistema
Orientações sobre
utilização do sistema

Outro

Apuração Especial
Configuração /
parametrização do
sistema

Simulador de Financiamento (antigo Clique)

Apuração Especial
Carga / Extração de
Dados
Configuração /
parametrização do
sistema
Correção de
funcionalidade /
código-fonte
Evolução de
funcionalidade /
código-fonte



	Site Finep Joomla	<p>Incidente / Problema no sistema</p> <p>Orientações sobre utilização do sistema</p> <p>Acesso</p> <p>Apuração Especial</p> <p>Carga / Extração de Dados</p> <p>Configuração / parametrização do sistema</p> <p>Evolução de funcionalidade / código-fonte</p> <p>Incidente / Problema no sistema</p> <p>Orientações sobre utilização do sistema</p>
Tableau	<p>Apuração Especial</p> <p>Carga / Extração de Dados</p> <p>Configuração / parametrização do sistema</p> <p>Correção de funcionalidade / código-fonte</p> <p>Evolução de funcionalidade / código-fonte</p> <p>Incidente / Problema no sistema</p> <p>Orientações sobre utilização do sistema</p>	
TimeAndLabor	<p>Apuração Especial</p> <p>Carga / Extração de Dados</p> <p>Configuração / parametrização do sistema</p> <p>Evolução de funcionalidade / código-fonte</p> <p>Incidente / Problema no sistema</p> <p>Manutenção do Cadastro</p> <p>Orientações sobre utilização do sistema</p>	

	FERRAMENTA DE ITSM (Gerenciamento de Serviços)	Acesso Configuração / parametrização do sistema Customização Orientações e esclarecimentos OTRS
Software básico (Aplicações Padrão)	Atualização em massa de Software básico Homologação/aprovação de software básico Incidente /Problema em software básico Instalação / Configuração / Atualização / Reparação / Desinstalação de Software Básico Orientações sobre uso	
Suporte ao usuário / Gerenciamento de Chamados de TIC	Apoio a evento presencial Apoio a videoconferência Atendimento por Sistema Atendimento Presencial Atendimento Telefônico Falar com a equipe de fiscalização do contrato Fazer sugestão / elogio / crítica	
Usuários, Grupos e Perfis de Acesso	Active Directory	Alteração/ Recuperação de Senha no AD / Bloqueio e desbloqueio Criação / alteração / ativação / cancelamento de usuários e grupos no AD Criação / Configuração / Alteração / Exclusão de Sites, OU, e outros objetos de AD Elaboração de relatório de acessos no AD Incidente / Problema no AD

		Administração / Configuração / Definição de políticas e regras Orientações sobre usuários, grupos e perfis de acesso	
		Soluções de apoio à TI	Criação / alteração / cancelamento de usuários e perfis de acesso nos sistemas Incidente / Problema no acesso a sistema
Serviços de Governança de TI	Apoio Administrativo aos Contratos de TI	Garantia de Contratos de TI Informação sobre pagamento Pagamento a fornecedor Prorrogação de Contratos de TI Atualização / Divulgação de base de dados de gestão de configuração	
	Governança de TI	Elaboração de relatório de acompanhamento de processos ITIL Elaboração de relatórios relativos a Gestão de TI Elaborar relatórios relativos a Projetos de TI Inclusão / Alteração / Exclusão de itens de configuração na base de dados de gestão de configuração	
Serviços de operação de infraestrutura de TI	Armazenamento e Storage	Ativação/ administração / configuração / desativação de portas em switches SAN (realizar conexção física) Configuração de funcionalidade em software/equipamento Storage	

Ativos e Serviços de
Rede

Criação/ Administração /
Configuração / Alteração/
Exclusão de zoning, mask, etc
em rede SAN
Desenvolvimento/ teste /
correção/ evolução de script de
automação
Execução / Agendamento de
script de automação
Incidente / Problema em
armazenamento ou storage
Instalação / atualização de
firmware em equipamentos de
armazenamento
Provisão de unidades de
armazenamento (LUN, MTREE,
NAS, SAS, etc)
Snapshot / clone / sincronização
de LUNs
Ativação/ Administração /
Configuração / Desativação de
circuito de dados
Ativação/ Administração /
Configuração / Desativação
lógica de ponto de rede, ativo,
software ou solução de redes
Criação / Movimentação
/Remoção física de ponto de
rede
Criação/ Administração /
Configuração / Alteração/
Exclusão de serviço de DHCP
Criação/ Administração /
Configuração / Alteração/
Exclusão de serviço de NTP

Backup e Restauração
(servidores, sistemas e
colaboração)

Criação/ Administração /
Configuração / Alteração/
Exclusão de serviço de QoS
Criação/ Administração /
Configuração / Alteração/
Exclusão de redes, subredes e
VLAN
Criação/ Configuração /
Alteração/ Reparação / Remoção
de ativo, software ou solução de
redes
Desenvolvimento/ teste /
correção/ evolução de scripts de
automação
Elaboração de relatório técnico
Execução / Agendamento de
scripts de automação
Incidente / Problema em outros
ativos e serviços de rede
Incidente / Problema em rede
LAN
Incidente / Problema em rede
WAN
Organizar o cabeamento físico no
data center, CPD ou salas
técnicas
Criação / Manutenção de política
/ rotina de backup
Desenvolvimento/ teste /
correção/ evolução de scripts de
automação / rotina de backup
Elaboração de relatório técnico

Banco de Dados

Execução / Agendamento de scripts de automação / rotina de backup
Incidente / Problema em equipamento / ferramenta / solução de backup
Instalação / Atualização de drivers em software de armazenamento ou backup
Instalação / Configuração / Reparação/ Remoção de software/equipamento de backup
Realização / Restauração de cópia de sombra
Teste / Restauração de dados a partir de software/equipamento de backup
Transporte de fita de backup para/de localidade externa
Alteração / Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio
Análise e ajuste de desempenho de banco de dados
Análise e ajuste de desempenho de rotina ETL
Anonimização de dados
Apoio técnico em ações relacionadas (consultoria)
Atualização de versão de banco de dados
Carga de dados
Concessão / Revogação de Privilégio a fonte de dados (de sistema, de objeto e de cotas)

Configuração de conexão de dados
Criação / Alteração / Exclusão de contas de usuário
Criação / Alteração / Remoção / Cópia / Restauração de Ambiente
Criação / Alteração / Remoção / Cópia / Restauração de Esquema
Criação / Alteração / Remoção / Cópia / Restauração de Objeto do banco
Criação / Alteração / Remoção / Cópia / Restauração de Registro
Criação / Alteração / Remoção / Cópia / Restauração de rotina de backup em banco de dados
Criação / Análise / Teste / Execução / Alteração de rotina de migração de dados
Criação / Análise / Teste / Execução / Alteração de rotinas de ETL
Criação / Configuração / Manutenção de rotina de backup RMAN
Definição / Administração / Configuração de políticas, procedimentos e regras nos serviços de banco de dados
Elaboração de relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas
Elaboração de relatório técnico

Documentação

Engenharia reversa de estrutura
ou objetos de banco de dados
Execução de script / apuração
especial
Extração de Dados
Incidente / Problema em SGBD
Incidente em banco de dados
Instalação / Configuração de
SGBD
Monitoramento de bancos de
dados/ esquemas / objetos
Orientação / esclarecimento
relacionado a bancos de dados
Avaliação de qualidade da
documentação produzida
Definição de procedimentos
técnicos
Documentação de procedimentos
técnicos
Elaboração / Atualização de
documentação de serviço
Elaboração / Atualização de
documentação de sistema
corporativo
Elaboração / Atualização de
documentação de software
básico
Elaboração / Atualização de
documentação de solução de
apoio à TI
Elaboração / Atualização de
documentação do ambiente de
infraestrutura
Registro de lições aprendidas

Firewall e antivírus	<p>Criação/ Configuração/ Alteração/ Remoção de regras de firewall Definição de políticas e regras nos serviços de firewall e antivírus Instalação / Configuração/ Atualização/ Reparação de firewall Instalação / Configuração/ Atualização/ Reparação/ Desinstalação de antivírus Liberação de acesso entre aplicações</p>
Gerenciamento de Serviços de TIC	<p>Remoção de vírus ou malware Acompanhamento da gestão de mudanças; Atualização / Divulgação de catálogo de serviços Elaboração de processo de atendimento Inclusão / Alteração / Exclusão de serviços no catálogo</p>
Monitoramento de Serviços de TIC	<p>Configuração / Atualização / Otimização de solução / agente de monitoramento de TI Criação/ Configuração / Atualização / Exclusão de itens de monitoração Definição de políticas, planos e regras nos serviços de monitoramento</p>

Segurança de TI

Elaboração de relatório de disponibilidade de serviço/ sistema / infraestrutura
Elaborar relatório de incidente
Execução do plano de comunicação (em caso de incidente)
Incidente / Problema no ambiente de monitoramento
Monitoramento de itens de monitoração através de ferramenta especializada (sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC)
Apoio à elaboração / manutenção da política de segurança
Apoio à elaboração / manutenção do plano de continuidade de negócio
Apoio à elaboração / manutenção do plano de gerenciamento de riscos
Configuração/ Atualização / Administração/ Otimização de soluções de auditoria
Configuração/ Atualização / Administração/ Otimização de soluções de centralização de Logs (SIEM)

Criação / Configuração/ Administração/ Atualização / Exclusão de controles/ regras
IPS/ IDS/ Anti-DDoS/ Anti-Spam/

antivirus/ filtro de conteúdo/
outros

Desenvolvimento/ teste /
correção/ evolução de script de
automação
Elaboração / Atualização de
políticas, planos, padrões e
regras nos serviços de segurança
da Informação
Elaboração de Relatórios
Execução / Agendamento de
script de automação
Execução do plano de
comunicação (em caso de
incidente)
Implementação / Atualização de
controle de segurança da
informação
Implementação de padrão de
hardening para sistemas
operacionais
Incidente / Problema de
segurança da informação

Ataques de negação de serviço
Comprometimento de computadores ou redes
Desfiguração de sites
Desrespeito à POSIN ou uso inadequado dos recursos de TI
Invasão de ativos de TI
Outros tipos de ataque
Phishing e SPAM

Servidores

Instalação / Atualização /
Remoção de software / solução
de segurança
Instalação / Atualização de
firmware em equipamento de
segurança
Monitoramento Preventivo de
ataques cibernéticos
Monitoramento reativo / Registro
das métricas de segurança da
informação
Orientações sobre segurança
Projeto / Instalação /
Configuração/ Alteração/
Operação/ Administração /
Otimização no ambiente de
segurança de informação
Teste / Aplicação de plano de
contenção, mitigação de ataque
ou espalhamento de praga
Teste de vulnerabilidade de
sistema/ serviço de TI
Definição de políticas, planos e
regras nos serviços de servidores
Disponibilizar informações / logs
de servidores
Elaboração de relatório técnico
Especificação / dimensionamento
de recursos

Redirecionamento ou hospedagem de artefatos ou código
malicioso
Uso ou acesso não autorizado a sistemas ou dados
Violação de copyright

Estimativa de custo para serviço
de hospedagem

Gestão de IaaS/ Colocation

Hypervisor

Incidente / Problema em Data
Center / Colocation
Incidente / Problema em
Hypervisor / Servidor
Orientações e esclarecimentos
relacionados a IaaS / colocation /
hypervisor / servidores
Servidor

Instalação / Atualização de firmware em equipamentos no
Datacenter
Instalação / Configuração/ Movimentação / Reparação /
Remoção de equipamentos no Datacenter
Organização de equipamentos / cabeamentos / demais
elementos no Datacenter
Clone de Servidor
Configuração de hard partitioning em servidor / cluster
Criação / Configuração/ Administração/ Atualização /
Exclusão de servidores / máquinas virtuais no Hypervisor
Criação / Configuração/ Administração/ Atualização /
Exclusão de usuários e perfis de administração no
Hypervisor
Criação / Exclusão de snapshot de servidor
Instalação / Configuração / Remoção de hosts no
Hypervisor
Instalação / Configuração/ Administração/ Atualização de
Hypervisor
Migração de servidor via procedimento P2V

Análise e ajuste de desempenho de sistema operacional
Criação / Configuração / Alteração / Administração /
Exclusão de GPO
Criação / Configuração / Alteração / Administração /
Exclusão de soluções de distribuição de atualizações de
sistema operacional (WSUS, SCCM, etc)

Soluções de Apoio à TI	Deploy	<p>Criação / Configuração/ Administração/ Atualização / Exclusão de usuários e perfis de administração Instalação / Configuração/ Atualização / Reparação / Remoção de software em Servidor Instalação / Configuração/ Atualização de componentes de drivers para sistemas operacionais Instalação / Configuração/ Atualização de Sistema Operacional (Windows, Linux, etc) Instalação / Remoção de certificado digital em servidor Reinicialização de servidor Configuração / Deploy / Remoção de Sistema Corporativo Instalação / Configuração / Alteração de solução de orquestração de container (docker)</p>	
	Elaborar relatório técnico		
	Ferramenta	<p>Auth Finep (DSTI) Camunda Federação CAFe Gitea Incidente / Problema em Ferramenta Jenkins Jira Outros</p>	
	Incidente / Problema em Deploy Orientações e esclarecimentos sobre outra solução de apoio		
	Servidor de Aplicação	<p>Sistemas_E-MAIL</p> <p>Tiki-wiki</p> <p>Coleta / Disponibilização / Análise de informações ou logs de servidores de aplicação Configuração de aplicação no servidor</p>	<p>Configuração de Formulários Orientações gerais</p>

Serviços de operação de
infraestrutura de TI /
Serviços de
desenvolvimento

Administração de Dados Curadoria de Dados
Desenvolvimento / execução /
teste de rotinas de ETL
Extração de Dados
Gestão de Metadados
Governança de dados
Modelagem de dados

Configuração de Profile de servidor de aplicação
Elaboração / Revisão / Exercício de Procedimento de Teste
de Contigüência/Alta Disponibilidade
Inclusão / Configuração / Alteração / Remoção de software
em servidor de aplicação
Incidente / Problema em Servidor de Aplicação
Criação / Remoção de Servidores de Aplicação

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA – NÍVEIS DE SERVIÇO

NÍVEIS DE SERVIÇO PADRÃO FINEP

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. ORGANIZAÇÃO DOS ATENDENTES

Os agentes de solução são os grupos de profissionais que recebem os chamados designados para sua resolução. A organização deles segue três níveis de atendimento:

Nível 1 (N1)

Equipe de execução de procedimentos técnicos de baixo risco e impacto, em serviços não críticos, com baixo conhecimento técnico e grande possibilidade de roteirização.

Recebe ou registra qualquer contato realizado pelos usuários. Realiza a classificação dos chamados de acordo com a severidade e impacto definidos nesse documento, executando a complementação das informações junto ao usuário, sempre que necessário.

Realiza o diagnóstico inicial e executa os procedimentos de solução que são pré-aprovados ou têm script definido. Mantém atualizada a base de conhecimento que auxilia o tratamento de seus chamados.

Nível 2 (N2)

Equipe de execução de procedimentos de médio e alto risco e impacto, em quaisquer serviços, com alto conhecimento técnico.

Elabora procedimentos de solução para os chamados sob sua responsabilidade.

Nível 3 (N3)

Equipe de execução formada pelos fornecedores de serviços contratados pela Finep. Têm alto conhecimento especializado das soluções contratadas e são acionados segundo critérios definidos em contrato.

1.2. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O atendimento dos chamados de suporte, tanto do nível 1 quanto do nível 2, ocorre das 9:00h às 18:00h com intervalo de 01 (uma) hora.

O atendimento de nível 3 segue horário e calendário firmados nos contratos dos respectivos serviços.

2. PRIORIZAÇÃO

A priorização dos chamados é dada: pela matriz de impactoXseveridade.

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA – NÍVEIS DE SERVIÇOS

Figura 1: Matriz Impacto X Severidade

SLA da ATI em horas Regime 8 x 5		SEVERIDADE			
		CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
IMPACTO	Toda empresa ou localidade / Diretoria Executiva	8 1dd	8 1dd	24 3dd	32 4dd
	Mais de um departamento / Assessor	8 1dd	24 3dd	32 4dd	64 8dd
	Um departamento / Cliente	24 3dd	32 4dd	64 8dd	80 10dd
	Um colaborador	32 4dd	64 8dd	80 10dd	80 10dd

Fonte: ATI

Obs: Os prazos são computados em horas, a informação de dias é apenas para facilitar a visualização do leitor.

2.1. IMPACTO

O impacto define o alcance do incidente, quantas pessoas são afetadas pelo problema. Por exemplo, se toda a Finep, uma regional inteira (regional de SP por exemplo) ou pelo menos um membro da Diretoria Executiva for afetado, então deve-se considerar, a priori, o maior impacto. E assim, a leitura da tabela acima, segue sucessivamente até um único usuário ser impactado.

Atenção especial é dada ao cliente externo, pois ele tem sua solicitação registrada por um profissional da Finep, porém, seu peso é maior do que a de um único usuário: por essa razão o cliente é equivalente ao impacto sobre um departamento interno.

2.2. SEVERIDADE

A outra dimensão observada para priorização do chamado é a severidade, isto é, o nível de distúrbio causado pelo incidente. Este pode ir desde uma solicitação de inclusão de campo em uma tela, que em nada impede seu uso, até a parada total de uma solução de TI que inviabiliza o cotidiano dos profissionais que a usam.

Caso haja indisponibilidade de uso de um sistema, por exemplo, a severidade considerada é a "Crítica". Um mal funcionamento que não apresente qualquer solução de contorno é "Alta" e assim sucessivamente até o nível mínimo em que não há impeditivo algum para o uso da ferramenta ou da solução de TI.

O quadro a seguir traz um breve descritivo de cada severidade a ser considerada quando da classificação da solicitação de serviço.

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA – NÍVEIS DE SERVIÇO

Quadro 1: Resumo das Severidades

SEVERIDADE	
CRÍTICA	Indisponibilidade de uso da solução; Impacto crítico no negócio: riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, segurança ou reputação; Processo crítico paralizado.
ALTA	Mal funcionamento sem solução de contorno; Impacto em termos de tempo que afeta o negócio significativamente; Tarefas diárias impactadas tornando-se complexas e/ou incômodas.
MÉDIA	Mal funcionamento com solução de contorno; Não interfere diretamente nas tarefas diárias.
BAIXA	Mal funcionamento sem impeditivo de uso; Impacto mínimo no negócio.
BAIXA	Solicitação de alteração de senha; Dúvidas e orientações padronizadas de uso de ferramentas e sistemas.

É partir do cruzamento do alcance de usuários (impacto) com o nível de distúrbio causado (severidade) que se categoriza o SLA a ser cumprido em cada chamado.

Casos especiais, tais como atendimento a Órgãos de Controle ou situações não previstas antecipadamente, podem ter a alteração de seus SLAs autorizada pelo gestor da unidade.

3. CRITICIDADE

A criticidade é derivada do SLA identificado e auxilia a rápida visualização dos chamados que requerem maior atenção dos atendentes.

A tabela abaixo demonstra a relação entre tempos previstos para atendimento e respectivas criticidades no sistema.

CRITICIDADE	SLA
Alta	8h
Normal	24h
Baixa	21h
Muito baixa	64h e 80h

O usuário, durante a abertura do chamado, pode informar a criticidade que entende ser a mais adequada a sua necessidade, porém a prerrogativa dessa classificação é do atendente que trata sua solicitação seguindo o que é definido pelo documento em tela.

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA – NÍVEIS DE SERVIÇO

NÍVEIS DE SERVIÇO CENTRAL DE SERVIÇOS

1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 1.1 As definições e prazos desse documento referem-se aos serviços executados pela CONTRATADA, conforme definido no catálogo de serviços.
 - 1.1.1 Em função de acordos anteriores já estabelecidos, para serviços atendidos por outras equipes podem contar com prazos distintos, não cabendo sua aplicação para a presente contratação, onde deve ser seguido o estabelecido neste documento.
- 1.2 Quando a atuação da contratada necessitar de atuação da equipe interna de TI da Finep ou de outros fornecedores, o seguinte procedimento deve ser executado:
 - 1.2.1 Abrir um chamado filho do chamado em atendimento pela CONTRATADA, para a fila/serviço necessário, quando for necessário atendimento da equipe interna de TI ou de fornecedor que também presta serviços utilizando a Ferramenta ITSM da Finep.
 - 1.2.2 Alterar o estado de seu chamado para “Aguardando Próximo Nível” até que o chamado filho seja respondido pela equipe correspondente, onde o tempo decorrido deixa de ser considerado do prazo de atendimento da CONTRATADA.
 - 1.2.3 Quando o chamado filho for respondido, a CONTRATADA deve retornar seu chamado ao estado de atendimento, adotando o procedimento do item anterior caso precise de atuação complementar de outra equipe ou devolvendo o chamado ao cliente, para que avalie a solução.
 - 1.2.4 O cliente ao receber o retorno, verificará se sua demanda / necessidade foi atendida, encerrando o chamado; ou devolvendo o chamado à CONTRATADA, caso a solução não tenha obtido êxito ou necessite de complementação.
- 1.3 Chamados aguardando retorno do cliente por mais de 15 dias corridos serão automaticamente encerrados, exceto se demandarem prazo adicional para validação em função de necessidades específicas do negócio, quando deve ser mantido pela CONTRATADA no estado “Aguardando validação com necessidade específica”.

2 PRIORIZAÇÃO

- 2.1 Os níveis de serviço são definidos a partir da combinação de impacto x severidade, conforme disposto a seguir:
- 2.2 SEVERIDADE

2.2.1.1 A classificação terá por base a tabela a seguir, e só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Finep, com a comprovação de que a classificação original não estava adequada.

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA – NÍVEIS DE SERVIÇO

Severidade	Definição
Crítica	Indisponibilidade de uso da solução; Impacto crítico no negócio: riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, segurança, reputação ou não atendimento de obrigações legais; Processo crítico paralisado.
Alta	Mal funcionamento sem solução de contorno; Impacto em termos de tempo que afeta o negócio significativamente; Tarefas diárias impactadas tornando-se complexas e/ou incômodas.
Média	Mal funcionamento com solução de contorno; Não interfere diretamente nas tarefas diárias
Baixa	Mal funcionamento sem impeditivo de uso; Impacto mínimo no negócio; Dúvidas e orientações padronizadas de uso de ferramentas e sistemas;

2.3 IMPACTO

2.3.1 O impacto define o alcance do incidente, quantas pessoas são afetadas pelo problema ou se há impacto para um usuário prioritário ou estratégico.

2.3.1.1 Atenção especial é dada ao cliente externo, pois ele tem sua solicitação registrada por um profissional da Finep, porém, seu peso é maior do que a de um único usuário: por essa razão o cliente é equivalente ao impacto sobre um departamento interno.

2.3.2 Deve ser considerada sempre o impacto mais alto quando houver dúvida sobre duas possíveis classificações.

2.4 CRITICIDADE

2.4.1 Para estabelecimento da criticidade, deve ser adotada a seguinte matriz:

		SEVERIDADE			
		CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
IMPACTO	Toda a empresa ou localidade / Diretoria Executiva / Ministro / Conselhos	A	B	C	C
	Mais de um departamento / Assessor / Assessoria dos colegiados / Secretárias da Diretoria Executiva	B	B	C	C
	Um departamento / Cliente	C	C	C	D
	Um colaborador	C	C	D	D

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA – NÍVEIS DE SERVIÇO

2.5 PRAZO DE ATENDIMENTO

2.5.1 Com base na matriz, são definidos os Tempo máximo de início de atendimento (TIA) e Tempo máximo para solução do chamado (TMS), conforme tabela abaixo:

Criticidade	Tempo máximo de início de atendimento (TIA)	Tempo máximo para solução do chamado (TMS)
A	10 minutos	1 hora útil
B	10 minutos	2 horas úteis
C	30 minutos	6 horas úteis
D	30 minutos	13 horas úteis

2.5.2 O tempo de início de atendimento do chamado (TIA) começa a ser contado a partir do registro do chamado no sistema, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica ou e-mail) e vai até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou remota.

2.5.3 O Tempo Máximo para Solução do chamado (TMS) é o tempo para a resolução do incidente ou do atendimento da requisição de serviço, a partir do recebimento do registro da solicitação até sua conclusão no sistema. A contagem do TMS inclui o TIA.

2.5.3.1 O tempo a ser considerado considera o regime de execução associado à fila de atendimento, que por sua vez é definida em função do subitem do edital.

2.5.1 A Finep poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.

2.5.2 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e o repasse de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela FINEP e serem devidamente registrados no Sistema de Gestão de Serviços.

ANEXO D DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

PREGÃO ELETRÔNICO: 07/2023

1. INFORMAÇÕES RESTRITAS E PESSOAIS

Serão consideradas restritas toda e qualquer informação produzida na execução contratual, abrangendo informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo ou suporte apresentado, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da FINEP e ainda quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas ou não ao CONTRATO, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada.

Serão consideradas pessoais informações sobre pessoa natural identificada ou identificável, referente à intimidade, vida privada, dignidade, honra, imagem (nos termos do artigo 31 da Lei nº 12.527/2011), tais como endereço, telefones residencial e celular, número de inscrição no cadastro de pessoas físicas, número de carteira de identidade, passaporte, convicções religiosas, filosóficas ou morais, opiniões políticas, preferências pessoais, entre outros.

2. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES DA FINEP E CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E INTEGRIDADE

2.1. A CONTRATADA por este termo declara que conhece a POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN) e o Código de Ética, Conduta e Integridade da FINEP, comprometendo-se a respeitar os princípios e diretrizes neles fixados.

3. UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO RESTRITA E PESSOAL

3.1. Sem o consentimento prévio por escrito da FINEP, a Contratada e seus profissionais não revelarão ou divulgarão a terceiros quaisquer Informações Restritas ou Pessoais, que direta ou indiretamente, tenham acesso no todo ou em parte, isolada ou conjuntamente.

3.2. A Contratada e seus profissionais não poderão indiretamente, no todo ou em parte, isolada ou juntamente com terceiros, reproduzir ou copiar em qualquer meio, qualquer Informação Restrita ou Pessoal sem autorização prévia, específica e por escrito da FINEP.

3.3. A quebra da confidencialidade das Informações Restritas ou Pessoais, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas no CONTRATO e legislações em vigor, podendo

até culminar na rescisão do CONTRATO. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

4. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO RESTRITA OU PESSOAL EM VIRTUDE DE IMPOSIÇÃO LEGAL

4.1. Se a Contratada e seus profissionais forem legalmente obrigados a revelar, no todo ou em parte, as Informações Restritas ou Pessoais por qualquer juízo ou autoridade governamental competente, deverão enviar prontamente à FINEP aviso por escrito com prazo suficiente para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. As obrigações constantes deste termo não serão aplicadas às informações que sejam comprovadamente de domínio público ou que tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente termo.

5.2. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência da existência deste termo, bem como da natureza sigilosa das informações, e obter o aceite formal dos profissionais conforme modelo de Termo de Ciência e Aceite fornecido pela Finep, que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO, obrigando-se por si, seus representantes, sócios, controladas, coligadas e colaboradores.

6. PRAZO DE VALIDADE

6.1. Este compromisso tem natureza irrevogável e irretroatável e vigorará por prazo indeterminado.

7. FORO

7.1. Este documento será regido e interpretado pelas Leis da República Federativa do Brasil, sendo eleito o foro da Justiça Federal da Capital do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir os litígios, controvérsias e disputas relacionadas ou decorrentes do presente Termo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

[Assinatura do Representante legal]



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RG: _____

ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE COMPROMISSO DE ATENDIMENTO DOS REQUISITOS POR CUSTOMIZAÇÃO

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

PREGÃO ELETRÔNICO:07/2023

LICITANTE: _____

A LICITANTE reconhece que, após realização da Prova de Conceito do Pregão acima descrito, foi constatado que a solução oferecida não atende a integralidade dos requisitos de forma nativa.

Deste modo, a LICITANTE se compromete a:

- Realizar as customizações necessárias durante a fase de implantação, garantindo que no go-live a solução os requisitos serão integralmente atendidos.
- No caso de disponibilização de atualizações, manter a compatibilidade das customizações realizadas, garantindo que a integralidade dos requisitos continue funcional após a atualização.
- Que tais ajustes não incorrerão em custos adicionais para a Finep além dos previstos para remunerar os subitens do contrato.

Tal compromisso terá vigência ao longo de toda a execução contratual.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

[Assinatura do Representante legal]

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RG: _____

ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA - DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE CONDIÇÕES

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

DECLARO que, apesar de não ter realizado a vistoria na Finep, aceito todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

[Assinatura do Representante legal]

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RG: _____

ANEXO G - MODELO DE DOCUMENTOS PARA EXECUÇÃO

Os modelos podem ser alterados ao longo da execução contratual, conforme condições de execução previstas neste Termo de Referência. Constan a seguir:

- a. Modelo de Ordem de Serviço – OS
- b. Modelo de Solicitação de Mudança – SM
- c. Modelo de Termo de Recebimento Provisório – TREP
- d. Modelo de Termo de Recebimento Definitivo – TRED


FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS		Contrato:								
ORDEN DE SERVIÇO (OS)		MP - Contrato:								
		Data de OS: 06/02/2023								
TIPO DE ORDEN DE SERVIÇO										
01 - Implantação de escola										
02 - Tratamento social dos usuários										
03 - Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão										
DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, SERVIÇO OU PROBLEMA										
ATIVIDADES, PRODUTOS GERADOS E CRONOGRAMA										
ID	GRUPO / ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	PRODUTO(S) RESULTANTE(S)	INÍCIO PREV	DURAÇÃO (dias úteis)	TERMINO PREV	INÍCIO REAL	TERMINO REAL	RESPONSÁVEL	STATUS
1	Elaboração de OS	Elaboração e envio de OS	OS	05/04/2023	4	11/04/2023				
2	Aprovação de OS	Aprovação de OS	OS aprovada	11/04/2023	4	18/04/2023				
3				18/04/2023		18/04/2023				
4	Orçamento		Nota consulta em PRCE	22/04/2023		29/04/2023				
5	Elaboração de TRSP e TRSD		TRSP e TRSD emitidas	21/04/2023	3	23/04/2023				
6	Aprovação do TRSP		TRSP aprovada	26/04/2023	5	01/05/2023				
7	Aprovação do TRSD		TRSD aprovada	04/05/2023	5	11/05/2023				
PRELIMINARES										
1 - As datas definidas em cronograma deverão ser respeitadas por todas as partes. Atencas a execução deverão ser reportadas e analisada pela equipe de fiscalização do contrato para confirmação das etapas em prazo.										
FOLHA DO ESCOPO										
PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO										
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO:										
DATA PARA TÉRMINO DA EXECUÇÃO:										
RESERVAÇÃO										
VALOR TOTAL ATUALIZADO DA ORDEN DE SERVIÇO										
R\$										
APROVAÇÃO										
PELA FINEP					ASSINATURA					
GERENTE DO CONTRATO << NOME >>										
FISCAL DO CONTRATO << NOME >>										
INTERMEDIÁRIO TÉCNICO << NOME >>										
REQUERENTE DO SERVIÇO <<< ALISTAR COMPLETO DO NOME >>>										
PELA CONTRATADA					ASSINATURA					
PROPOSTO << NOME >>										
TÉCNICO PELA DEMANDA << NOME >>										

FINEP		FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS		CONTROLE						
		SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA (SM)		Formulário						
				Nº Documento: _____						
				Data de Criação: 06/03/2023						
TIPO DE ORDEM DE SERVIÇO										
30 - Implantação de estação										
32 - Tratamento local de efluentes										
33 - Dócio de uso, tecnologia, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão										
DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, SERVIÇO OU PROBLEMA										
FUNDAMENTAÇÃO DA MUDANÇA (CAUSAS, JUSTIFICATIVA E BENEFÍCIOS)										
IMPACTO DA MUDANÇA (PRINCIPAIS ALTERAÇÕES EM ATIVIDADES E CRONOGRAMA)										
ATIVIDADES, PRODUTOS GERADOS E CRONOGRAMA										
#	GRUPO / ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	PRODUTO(S) RESULTANTE(S)	INÍCIO PREV	DURAÇÃO (dias úteis)	TERMINO PREV	INÍCIO REAL	TERMINO REAL	RESP	STATUS
PRÉMIAS										
FORMA DO ENCOPIO										
PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO										
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO: _____										
DATA ANTERIORMENTE PLANEJADA PARA TÉRMINO: _____										
DATA PARA TÉRMINO DA EXECUÇÃO: _____										
OBSERVAÇÕES										
VALOR TOTAL ATUALIZADO DA ORDEM DE SERVIÇO										
R\$ _____										
APROVAÇÃO										
PELA FINEP			ASSINATURA							
GESTOR DO CONTRATO << NOME >>										
FISCAL DO CONTRATO << NOME >>										
INTEGRANTE TÉCNICO << NOME >>										
REQUERENTE DO SERVIÇO <<< AJUSTAR CONFORME DEMANDA >>>										
PELA CONTRATADA			ASSINATURA							
PROFOTO << NOME >>										
TÉCNICO PELA DEMANDA << NOME >>										



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



	FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS	Contrato:																
	TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (TRFD)	Financiador:																
		Nº Chamado:																
		Data de DS:	06/13/2023															
ATESTO O RECEBIMENTO DEFINITIVO DO OBJETO ESPECIFICADO A SEGUIR, SEM RESALVAS, CONFORME AS CONDIÇÕES DESCRITAS NA ORDEM DE SERVIÇO ASSOCIADA AO CHAMADO																		
1. TIPO DO OBJETO																		
S1 - Implantação de solução																		
S2 - Treinamento inicial dos usuários																		
S3 - Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão																		
2. DESCRIÇÃO DO OBJETO E DETALHAMENTO DOS PRODUTOS/ITENS																		
3. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO																		
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO																		
DATA REAL DO TERMO DA EXECUÇÃO																		
ATRASO SOB RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR (DIAS ÚTEIS)																		
0																		
4. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>VALOR APURADO</th> <th>VALOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2 IIS - INDICADOR DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (A)</td> <td>0 R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>S3 IRT - INDICADOR DE REAÇÃO AO TREINAMENTO (B)</td> <td>0 R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>S1 ICAT - INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS TEMPESTIVAMENTE (C)</td> <td>0 R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>S1 IDAp - INDICADOR DE INDESPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES (D)</td> <td>0 R\$</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				INDICADOR	VALOR APURADO	VALOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO	S2 IIS - INDICADOR DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (A)	0 R\$	-	S3 IRT - INDICADOR DE REAÇÃO AO TREINAMENTO (B)	0 R\$	-	S1 ICAT - INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS TEMPESTIVAMENTE (C)	0 R\$	-	S1 IDAp - INDICADOR DE INDESPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES (D)	0 R\$	-
INDICADOR	VALOR APURADO	VALOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO																
S2 IIS - INDICADOR DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (A)	0 R\$	-																
S3 IRT - INDICADOR DE REAÇÃO AO TREINAMENTO (B)	0 R\$	-																
S1 ICAT - INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS TEMPESTIVAMENTE (C)	0 R\$	-																
S1 IDAp - INDICADOR DE INDESPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES (D)	0 R\$	-																
5. CONCLUSÃO FINAL																		
VALOR DA DS (E) R\$																		
VALOR AJUSTADO DA DS (E - A - B - C - D) 0																		
6. OBSERVAÇÕES																		
<p>O RECEBIMENTO DEFINITIVO IMPLICA ACEITE DA PARTE DO OBJETO DO CONTRATO, DESOBRIGA A CONTRATADA DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS RELATIVAS À PARTE DO OBJETO E PERMITE O PAGAMENTO À CONTRATADA RELATIVO À PARTE DO OBJETO.</p> <p>A CONTRATADA ESTÁ CIENTE DE QUE O RECEBIMENTO DEFINITIVO NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE DESTA POR VÍCIOS OCULTOS REVELADOS POSTERIORMENTE AO RECEBIMENTO, ESTANDO SUJEITA A ABERTURA DE CHAMADOS DE GARANTIA TÉCNICA E APLICAÇÃO DE EVENTUAIS PENALIDADES.</p>																		
7. APROVAÇÃO																		
PELA FINEP		ASSINATURA																
GESTOR DO CONTRATO << NOME >>																		
FISCAL DO CONTRATO << NOME >>																		
INTEGRANTE TÉCNICO << NOME >>																		
REQUERENTE DO SERVIÇO <<< AJUSTAR CONFORME DEMANDA >>>>																		
PELA CONTRATADA		ASSINATURA																
PREPOSTO << NOME >>																		
TÉCNICO PELA DEMANDA << NOME >>																		



Complemento
liberdade e tecnologia

Proposta Comercial

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/23

FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS



Apresentação

Como o ritmo dos negócios está cada vez mais acelerado, modelos dinâmicos devem ser criados para que as empresas se adaptem à nova competitividade, às novas ameaças e às novas oportunidades de trabalho. Aliado a isso, empresas precisam estar preparadas para terem um processo de mudança rápido, com maior compromisso empresarial e melhora na produtividade dos trabalhadores.



A Complemento apresenta serviços de Consultoria e Suporte em ferramentas de mercado que apoiam seus clientes a estes cenários trabalhando com soluções Open Source como OTRS, ProcessMaker e Zabbix bem como a nova ferramenta LIGERO. Conta com profissionais qualificados, experientes e certificados PMP, ITIL Expert V3, LPI 3, Microsoft e Cobit.

PROPOSTA COMERCIAL

À
FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS - FINEP
REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2023
SESSÃO PÚBLICA: 04/07/2023 HORÁRIO: 10 HORAS

PROPOSTA que faz a empresa COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA, CNPJ 13.617.051/0001-09, em conformidade com o Edital do Pregão Eletrônico nº 07/23.

OBJETO: LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO e TREINAMENTO para Ferramenta IT Service Management – ITSM, que inclua funcionalidades de gestão de serviços, chamados de solicitação de serviço e incidentes, mudanças, eventos, problemas, configuração e conhecimento, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS).

Segue a proposta para execução dos serviços:

SUBITEM S1 - Serviço de implantação da solução		
Forma remuneração	Métrica	Valor Total (R\$)
Custo fixo para parametrização e eventual customização da ferramenta	custo fixo para implantação	R\$ 120.000,00
TOTAL DO SUBITEM [A]		R\$ 120.000,00

SUBITEM S2 - Treinamento inicial dos usuários					
Forma remuneração	Detalhamento	Valor Unitário (R\$)	Métrica	Qtde	Valor Total (R\$)
Custo fixo para o escopo e quantidade de usuários / turmas definidas	Administração da solução	R\$ 320,00	hora	40	R\$ 12.800,00
	Operação da solução	R\$ 320,00	hora	24	R\$ 7.680,00
	Uso básico	R\$ 290,00	hora	2	R\$ 580,00
TOTAL DO SUBITEM [B]					R\$ 21.060,00



SUBITEM S3 - Direito de uso, hospedagem, suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versão				
Forma remuneração	Valor Unitário (R\$)	Métrica	Qtde	Valor Total (R\$)
Custo fixo mensal	R\$ 120,00	operador	120	R\$ 14.400,00
TOTAL MENSAL DO SUBITEM [C]				R\$ 14.400,00
TOTAL DO SUBITEM (C X 30) [D]				R\$ 432.000,00
TOTAL GLOBAL [A + B + D]				R\$ 573.060,00

Assim sendo, o valor total da proposta é de R\$ 573.060,00 (quinhentos e setenta e três mil cento e sessenta reais).

Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Estudo Técnico.

Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Caso nos seja adjudicado o objeto da contratação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

a) DA EMPRESA:

NOME COMPLETO:	COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA
ENDEREÇO:	AVENIDA IPIRANGA, 6681, PRÉDIO 96ª, SALA 204, BAIRRO PARTENON, PORTO ALEGRE – RS, CEP. 90.619-900
CNPJ:	13.617.051/0001-09



INSCRIÇÃO ESTADUAL:	ISENTO
TELEFONE:	(11) 2506-0180
E-MAIL:	administrativo@complemento.net.br
DADOS BANCÁRIOS:	Banco: ITAU Agência: 2925 Conta Corrente: 0024994-4 CNPJ Titular: 13.617.051/0001-09 Titular: Complemento consultoria e Tecnologia Ltda

b) DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

NOME:	Thiago Pacheco da Silva
NACIONALIDADE:	Brasileiro
NATURALIDADE:	Curitiba - PR
ESTADO CIVIL:	Divorciado
PROFISSÃO:	Analista de Sistemas
RESIDÊNCIA E DOMICÍLIO:	Rua Brasil, 1100, Canoas/RS
TELEFONE PARA CONTATO:	(51) 98022-1545
CARTEIRA DE IDENTIDADE (Nº, ÓRGÃO EXPEDIDOR, DATA)	RG: 49895931 (SSP/SC).
CPF	812.230.990-91

Porto Alegre, 01 de Agosto de 2023.

Diretor

Thiago Pacheco

Diretor