

Pregão Eletrônico 05/2021

Esclarecimento 03

(encaminhamento por e-mail no dia 08/03/2021)

Mensagem do Licitante:

"...

Vimos solicitar a gentileza de esclarecer nossas dúvidas conforme planilha anexa. Pregão eletrônico número 05/2021.

Agradecemos a atenção.

..."

Resposta:

As respostas seguem anexas.

Michelly de Souza Ferraz
Pregoeira

Nº	Documento Referência	Tópico	Dúvida	Resposta
1	Edital		Favor informar quantidade limite mensal de horas para realização das manutenções evolutivas na sustentação, para efeito de dimensionamento desta equipe.	Conforme definido no Termo de Referência, as manutenções evolutivas ocorrem sob demanda e não há compromisso da Finep com quantitativo mínimo, seja mensal ou anual. Adicionalmente, a métrica adota é Unidade de Serviço Técnico e não horas.
2	Edital		Qual o percentual de chamados em backlog? Como será tratado o SLA de itens oriundos do backlog?	Não existem chamados de manutenção corretiva em backlog, visto que são abertos sempre que é constatado um erro ou incidente. Os chamados abertos no atual contrato serão resolvidos no atual contrato. Os níveis de serviço para atendimento estão apresentados no Termo de Referência.
3	Edital		Qual a demanda média mensal (em horas) de melhorias ou manutenções evolutivas para os sistemas – se possível segregá-los.	Conforme informado no item 1, não há compromisso da Finep com quantitativo mínimo, seja mensal ou anual. De todo modo, no questionamento realizado por outra licitante (Esclarecimento 02), já foi informado o histórico de execução por módulo. Adicionalmente, uma vez solicitada ou aprovada uma demanda, o acompanhamento se dará nos prazos definidos para entrega, independente da carga horária. Eventuais necessidades de horários específicos serão tratadas no âmbito de cada demanda individualmente.
4	Edital		Caso ocorram atrasos nas atividades que sejam impeditivos para o prosseguimento do projeto por parte da contratada, é reavaliado junto a FINEP o escopo para uma nova proposta de solução e entrega do projeto?	O questionamento é demasiado genérico. De todo modo, caso o fornecedor verifique premissas ou restrições no atendimento da demanda, deve listá-las previamente na Ordem de Serviço a ser aprovada pela Finep, e; deverá planejar ações para responder aos riscos identificados e os que surgirem ao longo do projeto e assim evitar atrasos.
5	Edital		Os cenários de testes que devem ser contemplados para homologação do projeto são disponibilizados pela FINEP?	Os cenários de teste são previamente informados pelos usuários, mas caso a Finep demande à contratada a especificação funcional, cabe a este revisar a especificação inicial e refinar requisitos e cenários de teste. Além disso, na especificação técnica deve incluir outros testes relacionados às questões técnicas, independente de ter realizado ou não a especificação funcional.
6	Edital	-	A base do ambiente de testes integrados costuma estar atualizado conforme a base do ambiente produtivo com qual periodicidade?	A atual política de refresh de ambientes prevê atualização mensal do ambiente de homologação e bimestral do ambiente de desenvolvimento, mas a atualização depende da realização de desenvolvimentos ou validações em andamento. De todo modo, tal política encontra-se em revisão e poderá ser revista ao longo da execução, com participação da contratada.
7	Edital	-	Com relação as aplicações Mastersaf DW, Onesourse e Interdados. Existe documentação e controle de versão dos Customizados?	Não. A Finep ainda está trabalhando para incluir a disciplina de gestão de configuração de aplicações nos seus controles e melhorar a de gestão de mudanças.

8	Edital	-	Com relação as aplicações Mastersaf DW, Onesource e Interdados. Quem faz a administração do Ambiente? Aplicação de Patches e etc serão de responsabilidade de Cliente ou fornecedor?	Toda a administração de ambientes e aplicação de patches será de responsabilidade do fornecedor. Assim, a Finep deverá ter acessos e possibilidade de realizar tais atividades como estratégia de contingência e mitigação de riscos, mas não há previsão ou intenção de internalizar estas atividades na estratégia atual.
9	Edital	-	Qual a volumetria de notas fiscais de entrada e saída Anual	No último ano, foram processadas aproximadamente 1750 notas fiscais. A Finep não emite nota fiscal.
10	Edital	-	Com relação as aplicações Mastersaf DW, Onesource e Interdados. Possuem scripts a serem aplicados e os usuários estão aptos para definir as regras?	Usuários não estão aptos para definir as regras no sistema. Não há scripts pendentes a serem aplicados.
11	Edital	-	Qual volume (média) de horas de melhorias por mês?	Já respondido no item 1.
12	Edital	-	Com relação as aplicações Mastersaf DW, Onesource e interdados. Favor indicar qual o teor dos acionamentos de severidade crítica e alta realizados nos últimos 12 meses.	Foi relatado um unico evento critico relacionado a XML de evento de e-social travado no OneSource. Com severidade alta, foram relatados sete incidentes: dois de localiação de notas no Interdados e no Onesource para geração do REINF; um de carga de informações do Mastersaf; um de erro no acesso; um de inconsistência de valor das bases de recolhimento de INSS do e-social; um de visualização de evento no onesource, e; um de gerar novamente evento do e-social
13	Edital	Anexo G	Com relação as aplicações Mastersaf DW, Onesource e interdados. favor detalhar qual o escopo e fase do projeto "Fase 5 eSocial" e qual o tempo estimado para a operação assistida.	Por conta da flexibilização do e-social e revisão dos eventos da Fase 5, o escopo desta demanda encontra-se em revisão, mas busca atender aos eventos de SST previstos pelo Governo, bem com eventuais simplificações em eventos já enviados atualmente. Asism, não há como definir explicitamente o prazo de duração de operação assistida neste momento, mas o escopo foi alterado para Revisão para entrega da Fase 5 do e-Social (eventos de SST)
14	Edital	Anexo G	Com relação as aplicações Mastersaf DW, Onesource e Interdados. Com relação ao chamado em Backlog - ERP - Adequação do REINF ao novo layout de transmissão de arquivos (REINF 2.1). Podemos entender que o mesmo está elencado no 2.4 SUBITEM A3 – MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA das aplicações, será tratado, como melhoria (sob demanda) e executado após a aprovação da estimava pela FINEP	Todas as demandas do Anexo G referem-se ao SUBITEM A3, mas constituem mera estimativa, não havendo compromisso da Finep com sua realização. Adicionalmente, os valores também constituem mera estimativa e devem ser revistos quando da formalização da demanda.
15	Edital	-	A FINEP possuem um Service Desk?	A Finep possui uma estrutura de atendimento com nível 1 para contato junto ao cliente, e; nível 2, para demandas relacionadas ao ERP, visando refinar e realizar validação prévia das demandas que necessitem de ação da contratada.
16	Edital	-	Quais são os canais de acesso ao Service Desk (telefone, ITSM, celular, email...)?	Independentemente dos canais de acesso, as demandas são registrados na ferramenta de ITSM, que também será utilizada pela contratada. De todo modo, o contato junto ao solicitante será realizado pelas equipes N1 ou N2, sendo o ponto de contato da contratada a equipe de TI da Finep.

17	Edital	-	Quantos usuários são atendidos atualmente considerando todos os sistemas, serviços e aplicações mencionados na Licitação? Se possível nos enviar quantidades de usuários por sistemas, serviços e aplicações	Atualmente são atendidos até 592 usuários, incluindo alguns estagiários e terceirizados. Entretanto, tal métrica não deve utilizada como referência pois os módulos possuem diferentes quantidades licenciadas - a grande maioria em quantidade bastante inferior.
18	Edital		Qual a ferramenta será utilizada para controle de chamados? Será a mesma ferramenta para controle de melhorias e projetos?	Inicialmente será utilizado o OTRS v5 para controle de chamados, e; poderão ser utilizados o Trello ou o JIRA on premise para controle de melhorias e projetos. Entretanto, tais ferramentas poderão sofrer alteração ao longo da execução.
19	Edital	-	Sobre a ferramenta de ITSM, poderemos fazer uso para extração dos indicadores de operação? Ele já é utilizado assim atualmente? Podemos fazer uso da mesma ferramenta, como gestão do conhecimento dos chamadas também?	Atualmente está sendo concluída a migração do atual fornecedor para o OTRS. Nele, foram configurados relatórios onde a contratada poderá extrair os indicadores. A base de chamados atual será exportada quando da conclusão do início do uso do OTRS mas não está prevista sua importação.
20	Edital	-	As licença de uso das ferramentas apresentadas são de responsabilidade da FINEP?	Quanto ao OTRS, sim. Quanto ao JIRA e ao Trello, bem como eventual substituição por outra ferramenta, cabe à contratada realizar o licenciamento para seus funcionários, caso necessário.
21	Edital	2.1.2	A FINEP não esta contratando um baseline fixo por mês e o faturamento será realizado através de quantidade de tickets encerrados e UST entregues, esta correto esse entendimento?	Está correto o entendimento
22	Edital	6.4.1.2	Poderia nos fornecer o número de chamados por aplicação, módulo, tipo (duvida, solicitação, bug, problema), nível atedimento (N1, N2 e N3), severidade, complexidade, tempo médio de atendimento e se foi atedindo fora do horario 13x5 dos ultimos 6 meses?	Foram disponibilizadas em anexo estatísticas dos subitens A1 e A2 por módulo e criticidade ao longo dos últimos 12 meses. As estatísticas de tempo de atendimento não estão disponíveis e sua utilização não poderia ser considerada para fins do presente edital face às diferenças significativas entre o edital do contrato vigente e o edital do presente pregão. Também por isso, alertamos que os números disponibilizados não devem ser considerados como referência absoluta para o atual pregão. Quanto ao subitem A3, o chamado serve apenas para formalizar a demanda, sendo o cronograma específico para cada demanda face às suas especificidades
23	Edital	6.4.1.2	Seria possível nos compartilhar o ticket dump, para que possamos ter a visão de: quantidade/severidade dos tickets, horário de abertura dos tickets, sazonalidade e quantidade/severidade dos tickets por ativo de software	Não é possível compartilhar, pois há dados pessoais e corporativos restritos. De todo modo, está sendo disponibilizada estatística ampliada em resposta a este questionamento contento dados de chamados encerrados nos últimos 12 meses.
24	Edital	-	Existe algum padrão metodológico para se realizar as demandas evolutivas? Exemplo: Agile	Atualmente encontra-se em revisão a metodologia de desenvolvimento de software da Finep, mas na operação interna a equipe tem utilizado o Kanban para controle de demandas. Entretanto, no desenvolvimento de manutenções evolutivas tem sido utilizada a metodologia Oracle (bastante próximo ao modelo waterfall). Entretanto, a equipe valoriza e tem buscado incorporar os valores e outras práticas de agilidade.

25	Edital	-	A FINEP já possui alguma solução (ou mesmo o ServiceNow) que possa ser utilizada como Base de Conhecimento?	Atualmente é utilizado um wiki (Tiki-wiki) e a funcionalidade de FAQ do OTRS
26	Edital	-	O Service Desk da FINEP funciona 24x7?	Não, o serviço funciona nos dias úteis, entre 7 e 20 horas. Entretanto, nos períodos críticos para o negócio ou outras janelas excepcionais, a operação pode se estender além deste horário, com sobreaviso da equipe de TI da Finep.
27	Edital	-	Quais são os sistemas e módulos que necessitam de atendimento 24x7?	Todos, conforme descrição da severidade e com base nas janelas de períodos críticos para o negócio
28	Edital	-	Poderia nos fornecer os números de atendimento realizado nos últimos 6 meses realizado pelo plantão?	O contrato atual prevê níveis de serviço distintos da nova contratação, mas nos dados em anexo são apresentados os quantitativos dos últimos 12 abertos com severidade crítica, que contam com atendimento 24 x 7.
29	Edital	-	Qual seria o critério para definição entre service request vs melhorias evolutivas? Quantidade de horas? Se sim qual seria o valor máximo de horas para considerarmos para service request?	A informação consta no Termo de Referência. Qualquer bug ou falha no sistema ou ainda funcionamento em não conformidade com a especificação constitui manutenção corretiva - escopo do subitem A2. Manutenção evolutivas, perfectivas ou adaptativas integram o subitem A3. A divisão independe da quantidade de esforço envolvido.
30	Edital	-	A FINEP possui documentação técnica e funcional e códigos-fontes de todas as aplicações que serão suportadas? Estão atualizadas?	A Finep conta com documentação técnica elaborada na implantação e nas melhorias ao longo dos últimos anos está disponível, mas não está plenamente atualizada e não é extensiva.
31	Edital	-	Existe alguma lacuna ou déficit de documentação que deve ser mapeada com uma abordagem específica durante a fazer de transição?	Sim, a contratada deverá verificar no período de transição as informações que entender necessárias para assumir a operação e a estratégia a ser adotada para complementação.
32	Edital	-	Atualmente a Intermedica utiliza alguma solução de chatbot?	A pergunta refere-se a outro cliente da licitante, mas de todo modo a Finep não utiliza solução de chatbot atualmente
33	Edital	-	Atualmente os serviços são prestados por equipe on-site, remoto ou híbrida? Qual modelo previsto para a execução deste serviço?	Toda a equipe - tanto da Finep quanto do atual fornecedor - encontra-se remota. De todo modo, superada a pandemia a expectativa é de que a equipe da Finep retorne à atuação presencial. Quanto à contratada, sua atuação será remota, exceto nos casos onde a Finep poderá solicitar atuação presencial, conforme seção 6.1.3 do Termo de Referência.
34	Edital	-	Para melhor entendimento dos esforços envolvidos a FINEP poderia informar o head count e os perfis envolvidos na operação atual?	Na operação do ERP, a Finep conta com dois profissionais no nível 1 de atendimento, compartilhados no atendimento dos demais sistemas da Finep; com 5 profissionais no nível 2, incluindo coordenador e fiscal do contrato, e: 1 gerente.
35	Edital	-	o atendimento fora do horário comercial é somente para chamados de severidades alta e crítica?	O horário de atendimento 24 x 7 é somente para severidades alta e crítica. Para as demais, o regime é de 13 x 5 (dias úteis, entre 7 e 20hrs)
36	Edital	-	Teremos acesso ao ambiente de produção para análise dos incidentes?	Sim, o ambiente será de responsabilidade da contratada, embora a estratégia de operação deve ser alinhada, decidida e validada pela Finep.

37	Edital	-	Existe outros times de suporte atuando em conjunto no ambiente (como monitoramento, Infra, etc...)?	A atuação e monitoramento no ambiente e das soluções e de responsabilidade da contratada, podendo a Finep ter acesso conforme informado na questão 8. A Finep conta com apoio da equipe de atendimento de primeiro e segundo níveis do ERP e com uma equipe de infraestrutura. Adicionalmente, como a solução está hospedada em fornecedor externo, a Finep também conta com apoio deste para definição de questões até a camada de sistema operacional - incluindo rede, firewall, anti-vírus e monitoramento).
38	Edital	4.2.1	Entendemos que os requisitos de negócio, das atividades SUBITEM A1 são relacionadas ao ANEXO A, esta correto esse nosso entendimento?	Não, os requisitos encontram-se no Termo de Referência. O Anexo A contém uma visão geral de ambientes e aplicações para fins de definição do escopo do ERP.
39	Edital	4.3	Quantos treinamentos foram realizados no últimos 2 anos?	No âmbito do contrato, três treinamentos
40	Edital	4.3	Quais foram as aplicações que foram capacitadas?	Nexo, Peoplesoft HCM e Peoplesoft FSCM
41	Edital	4.3	Em caso de treinamento na sede FINEP, os custos de deslocamentos serão de responsabilidade FINEP?	Não, conforme disposto no termo de referência.
42	Edital	4.3	Em qual SUBITEM será debitado as horas de treinamento?	Do subitem A3, no item Treinamento/Capacitação do catálogo de serviços.
43	Edital	6.5.1	Qual foi o prazo (anos, meses) do ultimo aditivo das estimativas de UST?	Favor explicar melhor a pergunta. De todo modo, no último aditivo do atual contrato foi mantido o quantitativo de USTs do aditivo anterior. Para o novo contrato, foi levantado o quantitativo estimado de cada item do catálogo e o backlog de demandas previstas para execução, determinando o quantitativo apresentado.
44	Edital	6.5.1	A FINEP poderia fornecer a lista de Manutenções SUBITEM A3 já executadas nos últimos 2 anos?	As informações de demandas concluídas entre março de 2019 e março de 2021 encontram-se em anexo. Entretanto, considerando que há diferenças relevantes entre o edital do contrato vigente e o edital do presente pregão, tais números constituem mera estimativa, não representando compromisso com sua manutenção ao longo da execução contratual.
45	Edital	6.5.1	A FINEP poderia fornecer o % de UST por aplicações	A Finep não possui dados históricos de A3 tabuados por aplicação. De todo modo, são disponibilizados em anexo informações sobre os totais de UST ao longo do contrato por módulos (RH, Financeiro, Suprimentos e Orcamento)
46	Edital	-	Quais são os padrões técnicos para conectividade via VPN? Tipo de firewall, conectividade e parâmetros.	A conectividade via VPN será feita com equipamento Fortigate 800c, podendo ser SSL VPN ou VPN IPsec, de acordo com a uso e avaliação da equipe interna da Finep. A preferência para conexão de fornecedores à nossa rede é SSL VPN usando o cliente "Forticlient".
47	Edital	-	Todos os chamados abertos e/ou não finalizados pela prestadora de serviço anterior deverão ser assumidos pela CONTRATADA.	Não, visto que ela já terá sido remunerada para realizar a atividade, a menos que sejam cancelados e abertos para a contratada.

Quantitativo de Chamados por Módulo x Mês x Criticidade

Rótulos de Linha	mar/20					abr/20					mai/20					jun/20					jul/20				
	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total
Demandas A1	2	0	1	7	10	1	10	1	4	16	1	27	1	4	33	0	1	1	2	4	0	5	1	2	8
E-Social	1				1	1	1			2															
Infraestrutura/Ambiente	1				1		2	1	1	4	1	27	1	4	33		1	1	2	4		5	1	2	8
MASTERSAF							2			2															
Peoplesoft - Admin				5	5		1			1															
Dúvidas A1			1	2	3		4		3	7															
Demandas A2	58	23	2	36	119	20	23	1	22	66	15	21	1	19	56	14	36	3	26	79	11	64	3	16	94
DOC - ECM						1				1															
E-Social - Fin e RH	35	6		2	43	3	4		1	8	1	2		1	4	6	10	1	6	23	6	7	1	5	19
MASTERSAF	1	1		3	5		2		2	2		2		4	1	6		2	9		4		1	5	
Nexo							5			5		1			1				1	1		3			3
Orçamento - Hyperion																						1			1
Peoplesoft - Admin				3	3		1			1		1		1	2		1		1	2				1	1
Peoplesoft Fin - AM				1	1													1		1		1			1
Peoplesoft Fin - AP				1	1	2			2	4	3			1	4				1	1	1	1		2	4
Peoplesoft Fin - EX		1		1	2		1		1	2							2		2			14			14
Peoplesoft Fin- PO		2		3	5	1			2	3	1	1		3	5		2		1	3		5		3	8
Peoplesoft Fin - TR	2				2														1	1		1			1
Peoplesoft RH - Benefício	1	9		3	13		2		5	7	2		1	3	6	1	6		7	2	6		1		9
Peoplesoft RH - AFT		1		2	3		2		1	3	1	2		2	5		1		1	2		2		1	3
Peoplesoft RH - AD	1				1																				
Peoplesoft RH - Folha	17	2	2	15	36	10	4	1	9	24	6	8		5	19	6	4	1	9	20	1	11	2	2	16
Peoplesoft RH - Frequência		1		1	2	3	1			4	1	3			4		3		3	1	3				4
Peoplesoft RH - GL	1				1				1	1				1	1				3	3		2			2
Peoplesoft RH - RS																						2			2
Peoplesoft RH - Treinamento				1	1		1			1		1			1		1		1	1		1			1
Total Geral	60	23	3	43	129	21	33	2	26	82	16	48	2	23	89	14	37	4	28	83	11	69	4	18	102

Quantitativo de Chamados por Módulo x Mês x Criticidade

Rótulos de Linha	ago/20					set/20				out/20					nov/20					dez/20					
	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	
Demandas A1	0	1	0	0	1	1	2	0	3	1	0	0	2	3	3	4	1	2	10	0	2	2	3	7	
E-Social																									
Infraestrutura/Ambiente		1			1	1	2		3	1			2	3			1		1		2	2	3	7	
MASTERSAF															1	1			2						
Peoplesoft - Admin															1				1						
Dúvidas A1															1	3			2					6	
Demandas A2	6	45	1	16	68	1	19	11	31	3	14	1	10	28	3	11	0	8	22	15	24	4	14	57	
DOC - ECM		1			1																				
E-Social - Fin e RH	1	3			4		1	3	4	1	5	1	1	8	1	2			2	5	5		3	2	10
MASTERSAF	1	2			3		9		9	1	6			7		4			4	1	2		1	4	
Nexo																									
Orçamento - Hyperion		3		1	4																				
Peoplesoft - Admin							1		1																
Peoplesoft Fin - AM		1			1					1				1											
Peoplesoft Fin - AP		1			1													1	1		1			1	
Peoplesoft Fin - EX		2			2		1		1																
Peoplesoft Fin- PO		2		1	3		2	1	3		1		1	2		1		1	2	3	5		4	12	
Peoplesoft Fin - TR		1			1			1	1													1		1	
Peoplesoft RH - Benefício	1	3		1	5								1	1	2	1		2	5		5		2	7	
Peoplesoft RH - AFT		3		2	5								1	1								1		1	
Peoplesoft RH - AD	1	15		1	17											1		1	4	5		1		10	
Peoplesoft RH - Folha	1	2		6	9	1	4	6	11		1		5	6		1		1	1	1	2		1	4	
Peoplesoft RH - Frequência	1	5	1	3	10		1		1							1		1	1	1		1		2	
Peoplesoft RH - GL											1			1				2	2	1	2		2	5	
Peoplesoft RH - RS																									
Peoplesoft RH - Treinamento		1		1	2								1	1											
Total Geral	6	46	1	16	69	2	21	11	34	4	14	1	12	31	6	15	1	10	32	15	26	6	17	64	

Quantitativo de Chamados por Módulo x Mês x Criticidade

Rótulos de Linha	jan/21					fev/21					Total Alto	Total Baixo	Total Crítico	Total Médio	Total Geral
	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total	Alto	Baixo	Crítico	Médio	Total					
Demandas A1	2	1	0	4	7	2	5	1	4	12	13	58	9	34	114
E-Social											2	1	0	0	3
Infraestrutura/Ambiente	2	1		3	6	2	5	1	2	10	8	46	8	19	81
MASTERSAF											1	3	0	0	4
Peoplesoft - Admin											1	1	0	5	7
Dúvidas A1				1	1				2	2	1	7	1	10	19
Demandas A2	37	37	3	55	132	9	43	6	17	75	192	360	25	250	827
DOC - ECM											1	1	0	0	2
E-Social - Fin e RH	15	3	1	7	26	3	3	2	3	11	77	46	9	33	165
MASTERSAF		5	1		6		3			3	5	46	1	9	61
Nexo											0	9	0	1	10
Orçamento - Hyperion				4	4						0	4	0	5	9
Peoplesoft - Admin		3		2	5		1			1	0	8	0	8	16
Peoplesoft Fin - AM		1		1	2		1		1	2	1	4	1	3	9
Peoplesoft Fin - AP	3	2			5				1	1	9	5	0	9	23
Peoplesoft Fin - EX		1		1	2						0	22	0	3	25
Peoplesoft Fin- PO	5	2		11	18	1	2		1	4	11	25	0	32	68
Peoplesoft Fin - TR	1	1			2						3	4	0	2	9
Peoplesoft RH - Benefício	2	3	1	10	16				1	1	11	35	2	29	77
Peoplesoft RH - AFT	2				2		3	1	3	7	3	14	2	13	32
Peoplesoft RH - AD	1	4		1	6		2		1	3	7	27	0	4	38
Peoplesoft RH - Folha	6	10		14	30	4	27	3	3	37	53	76	9	75	213
Peoplesoft RH - Frequência	1			3	4		1		1	2	7	20	1	9	37
Peoplesoft RH - GL		2			2	1			2	3	3	7	0	11	21
Peoplesoft RH - RS											0	2	0	0	2
Peoplesoft RH - Treinamento	1			1	2						1	5	0	4	10
Total Geral	39	38	3	59	139	11	48	7	21	87	205	418	34	284	941

Quantitativo de Chamados por Módulo x Mês x Criticidade

Rótulos de Linha	% por solução nos últimos 12 meses	% severidade alta nos últimos 12 meses	% severidade baixa nos últimos 12 meses	% severidade crítica nos últimos 12 meses	% severidade média nos últimos 12 meses
Demandas A1	100,00%	11,40%	50,88%	7,89%	29,82%
E-Social	2,63%	1,75%	0,88%	0,00%	0,00%
Infraestrutura/Ambiente	71,05%	7,02%	40,35%	7,02%	16,67%
MASTERSAF	3,51%	0,88%	2,63%	0,00%	0,00%
Peoplesoft - Admin	6,14%	0,88%	0,88%	0,00%	4,39%
Dúvidas A1	16,67%	0,88%	6,14%	0,88%	8,77%
Demandas A2	100,00%	23,22%	43,53%	3,02%	30,23%
DOC - ECM	0,24%	0,12%	0,12%	0,00%	0,00%
E-Social - Fin e RH	19,95%	9,31%	5,56%	1,09%	3,99%
MASTERSAF	7,38%	0,60%	5,56%	0,12%	1,09%
Nexo	1,21%	0,00%	1,09%	0,00%	0,12%
Orçamento - Hyperion	1,09%	0,00%	0,48%	0,00%	0,60%
Peoplesoft - Admin	1,93%	0,00%	0,97%	0,00%	0,97%
Peoplesoft Fin - AM	1,09%	0,12%	0,48%	0,12%	0,36%
Peoplesoft Fin - AP	2,78%	1,09%	0,60%	0,00%	1,09%
Peoplesoft Fin - EX	3,02%	0,00%	2,66%	0,00%	0,36%
Peoplesoft Fin- PO	8,22%	1,33%	3,02%	0,00%	3,87%
Peoplesoft Fin - TR	1,09%	0,36%	0,48%	0,00%	0,24%
Peoplesoft RH - Benefício	9,31%	1,33%	4,23%	0,24%	3,51%
Peoplesoft RH - AFT	3,87%	0,36%	1,69%	0,24%	1,57%
Peoplesoft RH - AD	4,59%	0,85%	3,26%	0,00%	0,48%
Peoplesoft RH - Folha	25,76%	6,41%	9,19%	1,09%	9,07%
Peoplesoft RH - Frequência	4,47%	0,85%	2,42%	0,12%	1,09%
Peoplesoft RH - GL	2,54%	0,36%	0,85%	0,00%	1,33%
Peoplesoft RH - RS	0,24%	0,00%	0,24%	0,00%	0,00%
Peoplesoft RH - Treinamento	1,21%	0,12%	0,60%	0,00%	0,48%
Total Geral					

Demandas A3 concluídas nos últimos 24 meses

Módulo	Projeto	Título	Qtde. UST Executada
RH	ad-hoc	Solicitação de melhoria/criação de relatório para RH	107,84
Financeiro	ad-hoc	Ajuste Retorno ZA Santander	212,5325137
RH	ad-hoc	Relatório Educacional Dependente	41,18
RH	ad-hoc	Lançamentos HCM excluídos	158,5875683
Financeiro	ad-hoc	Bloqueio campo conta contábil	29,06256831
RH	e-social 2	Layout eSocial - Fase 4	1944,425
RH	ACT	Apoio e ajustes no Cálculo reatrativo ACT	1904,54
RH	Benefícios	Alteração Fluxo Workflow Benefícios	178,21
RH	Benefícios	carga de dados em função da alteração da norma de benefício odontológico	106,48
Suprimentos	Consultas e Relatórios	Consulta Programa Inovar para Crescer - BID	77,11
RH	Elementos de Folha	Alteração elemento MEN SOC BANC para ajuste no cadastro dos empregados que são associados ao sindicato	49,08
RH	E-Social fase 5 - SST	Atualização do software Nexa e implantação da fase 5 do e-social, incluindo treinamento	4453,278907
RH	INSS	Alterações no Peoplesoft HCM em decorrência da alteração das alíquotas no INSS	1139,84
Financeiro	IR	IR - Ajuste Período de Apuração - Pessoa Jurídica	187,9
RH	Plano de saúde	Atualização de procedimentos do Plano de Saúde	82,825
Suprimentos	REINF 2.0	Mapeamento REINF2.0	225,05
RH	Upgrade HCM	Upgrade do Peoplesoft HCM para a versão 9.2 e atualização até PI 31	17960,7609
RH	Vacina	Criação de elementos de folha para reembolso de vacina	248,18
Suprimentos	Viagens	Autorizações de Viagens - Aprovação Parcial	176,9624682
Financeiro	Voucher de liberação	Integração para geração do voucher	470,9375
RH	Avaliação de Desempenho	Recuperação de avaliações de desempenho excluídas pelo demandante	216,35
Financeiro	Contabilidade	Abertura por centro de custo para contas de despesa	711,09
Financeiro	COSIRF	COSIRF - Totalizador para valores abaixo de 10 reais	205,96
RH	Elemento REM RED ACT	Criação de elemento para ajuste de licença médica conforme previsto no ACT	73,06256158
RH	Elementos de Folha	Alteração de elementos de folha para ajuste de INSS de conselheiros	417,92
RH, Financeiro	Integração Folha x Financeiro	Treinamento na Integração Folha x Financeiro	32
RH, Financeiro	Integração Folha x Financeiro	Treinamento na Integração Folha x Financeiro - Parte 2	67,18
RH	ISS Salmat	Alteração do INSS patronal do salário maternidade	776,5
RH	Rescisões PDA	Apoio Técnico / Funcional remoto durante o fim de semana para execução das rescisões do PDA 2020	126
Financeiro	Tesouraria	Ajustes nos Saldos de Ativo Fixo (com solicitação de mudança por conta de aumento de escopo - alterado)	933,49
Financeiro	Cadastro fornecedores	Validar dados bancários	59,26

Consumo histórico de UST por módulo						
Rótulos de Linha	mai/2016 - mai/2017	mai/2017 - mai/2018	mai/2018 - mai/2019	mai/2019 - mai/2020	mai/2020 - mai/2021	Total Geral
Financeiro		59,09	554,66	658,84	1909,80	3182,39
Financeiro, Suprimentos			85,40			85,40
Orçamento		272,81		544,80		817,61
RH		15979,89	23129,93	25542,60	1609,83	66262,25
RH, Financeiro		2472,00			99,18	2571,18
RH, Suprimentos						
Suprimentos	28,28	4887,62	167,46	479,12		5562,48
Total Geral	28,28	23671,41	23937,45	27225,36	3618,81	78481,32