

Financiadora de Estudos e Projetos – **Finep**

Instrumento Contratual Código Nº:

20.22.0598.00

**CONTRATO ENTRE A FINANCIADORA DE ESTUDOS E
PROJETOS - FINEP E MINDTEK INTELIGÊNCIA E
TECNOLOGIA LTDA**

Financiadora de Estudos e Projetos - Finep, empresa pública federal, vinculada ao Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovações – 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 **Mindtek Inteligência e Tecnologia Ltda**, com sede no Rio de Janeiro/RJ na Rua México, 11, 7º andar, Centro, inscrita no C.N.P.J. sob o n.º 07.757.473/0001-87, 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 de fls. 2487 do processo de **PREGÃO ELETRÔNICO n.º 28/2022** e acordo com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

- 1.1. Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk).

CLÁUSULA SEGUNDA: ESPECIFICAÇÕES

- 2.1. O objeto deste instrumento obedecerá rigorosamente às Especificações da **Finep** constantes do Termo de Referência do Edital nº **28/2022** e da Proposta de Preços de 02 de dezembro de 2022 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 global.
 - 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\$ 1.501.535,49 (um milhão, quinhentos e um mil, quinhentos e trinta e cinco reais e quarenta e nove centavos), conforme tabela abaixo:

Item		Quantidade de meses estimados	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
N1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1	29	R\$ 6.470,00	R\$ 187.630,00
N2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2	29	R\$ 11.876,80	R\$ 344.427,20
OP	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI	29	R\$ 13.742,01	R\$ 398.518,29
MS	MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO	30	R\$ 9.516,00	R\$ 285.480,00
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	30	R\$ 9.516,00	R\$ 285.480,00

Valor Global	1.501.535,49
---------------------	--------------

- 3.2. Estão incluídos no preço acima, o lucro, o ISS, 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 da Ordem de Serviço para início da ambientação, conforme definido na seção 3.3.3.1.1. do Termo de Referência.
- 4.1.1. O prazo de vigência do contrato é prorrogável 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 a **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\$ 75.076,77 (setenta e cinco mil, setenta e seis reais e setenta e sete centavos).
- 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 5% (cinco 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, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a **Contratada** cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - 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 (ICTI) / IPEA (Índice de Custo da Tecnologia da Informação acumulado) acumulado do período.

CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 6.1. São obrigações da **Contratada**, além de todas as condições previstas também no Termo de Referência, no Edital do **Pregão nº 28/2022** 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, 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;
- s) não subcontratar, total ou parcialmente, outra empresa para a execução dos serviços referentes ao objeto deste Contrato.

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.
- 7.3. Quaisquer esclarecimentos solicitados pela **Finep** deverão ser prestados imediatamente, respeitados os casos de complexidade para os quais se fixarão prazos específicos.

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 efetuar-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, recebendo definitivamente o objeto através de atesto na Nota Fiscal.
- 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 entregues.

CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 9.1. Pelo objeto descrito nas cláusulas primeira e segunda deste instrumento, 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 discriminativa, 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 emitido pelo fiscal da **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** devolverá o documento fiscal à **Contratada** ou solicitará 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.
 - 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.
 - 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 adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, 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 de serviço;
- f) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da **Contratada** e a retribuição da administração para a justa remuneração do serviço, 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.
- g) O subitem MS - MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO poderá ser removido do objeto a qualquer tempo pela Finep, mediante aviso prévio de, no mínimo, 4 meses de antecedência, face à possibilidade de contratação complementar de solução corporativa para os serviços de NOC (Network Operations Center) e SOC (Security Operations Center).

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. O reajuste de preço aludido na Matriz de Riscos deve respeitar o disposto na Cláusula de Reajuste deste Contrato.
- 11.1.2. 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.
- 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 deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

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 cumprimento das obrigações assumidas pela **Contratada**, não implicarão em 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 execução do mesmo e ainda pelo descumprimento de qualquer prazo e/ou obrigações estipuladas no Termo de Referência e neste Instrumento pela **Finep**, esta 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 02 (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.
- 13.5.2. 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 30 (trinta) dias.
 - 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 anexado ao 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 Termo de 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, 1º andar, 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/menuliccontr>.

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 (a 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 n.º **28/2022**, 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.

Rio de Janeiro,

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

Finep

Finep

Pela **CONTRATADA: Mindtek Inteligência e Tecnologia Ltda**

Minktek



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES



Mindtek

TESTEMUNHAS:



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES



ANEXO A**MATRIZ DE RISCOS**

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 repercute 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 do preço após concordância mútua entre as partes	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
Responsabilização da Finep por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da Contratada alocados na execução o objeto contratual.	Baixo	Alto	Médio	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para a Finep além de eventuais honorários advocatícios,	Ressarcimento, pela Contratada ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos,	Contratada

				multas e verbas sucumbenciais.	da quantia despendida pela Finep.	
Responsabilização da Finep por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da Finep.	Baixo	Baixo	Baixo	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário)	Ressarcimento, pela Contratada ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pela Finep.	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	Finep
Alterações em condições de execução previamente definidas (impedindo por exemplo acesso a pesquisas ou eventos de network)	Baixo	Alto	Médio	Não acesso a base de conhecimento ou network	Retorno às condições inicialmente pactuadas	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

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 28/2022

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

UNIDADE REQUISITANTE: Departamento de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia de Informação (DITI); e Departamento de Sistemas e Tecnologia da Informação (DSTI).

1. DO OBJETO

1.1. Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk).

1.1.1. A solução será estruturada na forma de serviços distintos, conforme tabela a seguir:

ITEM A: Serviços de Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk), sem dedicação exclusiva de mão de obra				
Subitem	Descrição do Item	Modalidade	Quantidade de meses	Métrica
N1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1	REMOTO	Até 29	Valor Fixo Mensal, vinculado ao instrumento de medição de resultados
N2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2	REMOTO; ou Atuação PRESENCIAL apenas no Rio de Janeiro	Até 29	
OP	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI	REMOTO	Até 29	
MS	MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO	REMOTO	Até 30	
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI/ a Infrastructure	REMOTO ou PRESENCIAL (Rio de Janeiro)	Até 30	

	Tecnology Service Managment (ITSM)			
--	---------------------------------------	--	--	--

1.1.2. O ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 consiste no atendimento e suporte básico de TI aos usuários internos da Finep através de telefone, autosserviço ou ferramentas de comunicação definidas pela Finep; execução dos scripts de atendimento disponíveis na base de conhecimento; e encaminhamento dos chamados não solucionados para os demais níveis de atendimento ou equipe de TI da Finep, conforme o caso.

1.1.3. A OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI consiste no suporte técnico especializado para soluções de apoio à TI e serviços de infraestrutura, incluindo atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução dos ativos de serviço; análise detalhada (troubleshooting) e correção de incidentes e problemas reportados pelo monitoramento ou pelo Service Desk; e elaboração de relatórios periódicos ou sob demanda.

1.1.4. O ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2 consiste no atendimento aos usuários internos da Finep em demandas com maior especialidade e conhecimento ou atividades em campo, relacionadas a acesso e conectividade, ferramentas de colaboração, estação de trabalho e dispositivos especiais, firewall ou antivírus, bem como produção de documentação e suporte aos usuários prioritários em eventos presenciais ou remotos.

1.1.5. A MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO consiste no acompanhamento contínuo da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da detecção de eventos que causem indisponibilidade, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC.

1.1.6. O GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) consiste na implantação e gestão dos serviços em colaboração com a equipe interna de TI da Finep, bem como na coordenação das equipes de atendimento, incluindo a administração do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, gestão do Catálogo de Serviços, criação e manutenção da Base de Conhecimento e definição e manutenção de roteiros de atendimento e documentação de autosserviço.

2. DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação tem como principal objetivo maximizar a entrega de valor para os clientes da Finep através da melhoria do uso e redução do tempo de indisponibilidade dos ativos de TI necessários aos colaboradores da Finep na execução de suas atividades, atendendo à da Estratégia de Longo Prazo e Plano de Negócios (ELPPN) da Finep através:

2.1.1. Das Diretrizes Estratégicas 3 – “Implementar a transformação digital na Finep visando a 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”;

2.1.2. Do Objetivo Estratégico 3 – “Aprimorar a eficiência organizacional”;

2.1.3. Da Iniciativa Estratégica 2 – “Implementar estrutura de serviços indiretos”.

2.2. Nesse sentido, são objetivos específicos:

2.2.1 Melhorar a experiência do usuário na utilização do serviço de suporte;

2.2.2 Melhorar o controle, monitoramento e execução dos serviços de TI a partir da incorporação das melhores práticas de gerenciamento de serviços preconizadas pela ITIL¹ (Information Technology Infrastructure Library);

2.3. A contratação também tem como objetivo atender às boas práticas e recomendações dos órgãos e controle para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, utilizando como base a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

2.3.1. A presente contratação incorpora o entendimento da referida portaria de que não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, de modo que a Finep não realizará distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra, vinculando a gestão exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

2.4. De todo modo, os serviços de tecnologia da informação são definidos como de execução preferencialmente indireta, conforme Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, Art. 4º, inciso III; Portaria MPOG nº 443, de 27 de dezembro de 2018, Art. 1, inciso XXIII; e Política de Execução Indireta de Serviços da Finep (P-GES-010/19), item 2.4.2 d.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. CONDIÇÕES GERAIS

3.1.1. 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.

3.1.2. As equipes de atendimento dos serviços N1, N2, OP e MS atuarão de forma integrada e complementar, subordinadas ao GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS).

¹ ITIL® é uma marca comercial registrada da AXELOS Limited, usada sob a permissão da AXELOS Limited.

- 3.1.3. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência, conforme perfis profissionais definidos na seção 4.
- 3.1.4. O ANEXO B apresenta as estimativas de volume dos serviços, com base no histórico de chamados dos últimos 18 meses, registrados na Infrastructure Technology Service Management (ITSM) atualmente utilizada, bem como o dimensionamento da equipe interna que atualmente presta o serviço. Tal informação é meramente uma estimativa, podendo apresentar variação ao longo da execução contratual.
- 3.1.5 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se no ANEXO B – Catálogo de Serviço, mas ao longo da execução contratual podem ser incluídos, alterados ou removidos grupos, categorias ou serviços.
- 3.1.5.1 A alteração de grupos de serviço deve ser realizada através de aditivo contratual;
- 3.1.5.2 A alteração de categorias de serviços ou serviços deve ser realizada através de apostilamento;
- 3.1.5.3 Em todos os casos, é vedada a inclusão de categorias ou serviços estranhos à natureza da contratação
- 3.1.5.4 Do mesmo modo, é vedada a inclusão de grupos ou itens que contrariem o disposto nos requisitos e modelo de execução do contrato originalmente previstos.
- 3.1.6. Cabe à CONTRATADA a realização dos serviços que integram o objeto, mas a Finep se reserva o direito de realizar as atividades sempre que o desejar para os subitens N2, OP, MS e GS, desde que seguindo os mesmos procedimentos definidos nos normativos, roteiros de atendimento e documentação definida.
- 3.1.7. O atendimento de todos os subitens deve prezar pela identificação e solução de problemas em sua causa-raiz, sempre visando a redução de incidentes; bem como atualização de documentação, quando aplicável.
- 3.1.7.1. Os procedimentos, scripts e fluxos de atendimento, soluções de contorno ou definitivas, e demais itens da Base de Conhecimento ou de Erros Conhecidos, bem como documentação de autosserviço deverão ser previamente submetidos à aprovação da equipe técnica da FINEP antes de sua efetiva implantação.
- 3.1.8. A critério da Finep, poderá ser autorizado o acionamento de outros fornecedores da Finep, por meio da abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos necessários ao atendimento das solicitações ou incidentes, caso os itens de configuração envolvidos sejam produtos ou serviços de terceiros, tais como fornecedores de infraestrutura, auditoria ou garantia e controle de qualidade, por exemplo.
- 3.1.8.1. Tal definição será realizada nos roteiros de atendimento, cabendo à CONTRATADA acionar tais fornecedores se assim for definido.

3.2. PERFIS DE USUÁRIOS

- 3.2.1. Os usuários de soluções de TIC estarão categorizados em dois tipos: usuários padrão, usuários estratégicos e usuários prioritários.
- 3.2.1.1. Os usuários prioritários são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado em função de urgência ou impacto ao negócio.
- 3.2.1.2. Os usuários estratégicos apoiam os usuários prioritários, de modo que necessitam de atendimento com maior urgência que usuários padrão.
- 3.2.1.3. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TIC, incluindo terceiros e estagiários.
- 3.2.2. As listas de usuários prioritários e estratégicos serão definidas pela FINEP, que informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus membros.
- 3.2.3. O quantitativo de usuários prioritários e estratégicos não excederá a 10% (dez por cento) do total de usuários de TIC.

3.3. PROCEDIMENTOS PARA O INÍCIO DA EXECUÇÃO

3.3.1. REUNIÃO INICIAL

- 3.3.1.1. Em até 10 dias úteis 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 acordado entre as partes.
- 3.3.1.2. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo:
- 3.3.1.2.1. Pela Finep: dos Fiscais e do Gestor do Contrato;
- 3.3.1.2.2. Pela CONTRATADA: do Representante Legal e do Preposto;
- 3.3.1.3. A pauta da Reunião Inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:
- 3.3.1.3.1. Apresentação dos participantes;
- 3.3.1.3.2. Apresentação, pelo Fiscal Técnico do Contrato, da minuta do Plano de Fiscalização do Contrato, conforme definição da seção 11.2, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, das garantias apresentadas pelo fornecedor, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição dos resultados;
- 3.3.1.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
- 3.3.1.3.4. Definição dos modelos de Relatório Mensal de Atividades e Reunião Mensal de Acompanhamento.
- 3.3.1.4. A ata da reunião será produzida pelo Fiscal Técnico do Contrato, com assinatura de todos os participantes.
- #### 3.3.2. PLANO DE TRABALHO
- 3.3.2.1. 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:
- 3.3.2.1.1. Processo de gestão de riscos da operação;

- 3.3.2.1.2. Estratégia de governança, segurança da informação e tratamento de dados;
- 3.3.2.1.3. Protocolo de atendimento em caso de incidente que interrompa a operação, com estratégias de mitigação e contingência;
- 3.3.2.1.4. Dinâmica de reuniões de acompanhamento da operação e estrutura do Relatório de Atividades, com base no definido na reunião inicial e;
- 3.3.2.1.5. Relação da equipe e seus respectivos perfis, bem como plano de treinamento destes.
- 3.3.2.2. O Plano de Trabalho deve ser aprovado pela Finep, e caso necessário, as partes devem realizar reunião de alinhamento para ajustar pontos onde houver divergência entre Finep E CONTRATADA.
- 3.3.2.3. Após aprovação da versão inicial do Plano de Trabalho, o Fiscal Técnico realizará eventuais ajustes necessários no Plano de Fiscalização do Contrato, e submeterá ambos os documentos para assinatura dos representantes da Finep e da CONTRATADA.
- 3.3.3. PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO
 - 3.3.3.1. O período de ambientação terá duração de 3 (três) meses, tendo início após a assinatura do plano de trabalho e do plano de fiscalização, e; entrega, por parte da CONTRATADA, da documentação de cada um dos profissionais que atuará na ambientação, conforme definido na seção 1.3.
 - 3.3.3.1.1 A ambientação deve ter início em até três meses a partir da assinatura do contrato, mediante abertura de Ordem de Serviço.
 - 3.3.3.2. No primeiro mês de ambientação, a CONTRATADA iniciará apenas as atividades dos subitens GS - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI e MS - MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO, incluindo, mas não se limitando a:
 - 3.3.3.2.1. Adquirir conhecimento sobre os ambientes tecnológicos e soluções que integram o ambiente Finep;
 - 3.3.3.2.2. Conhecer, atualizar e complementar a documentação e roteiros de atendimento já existentes, sob orientação da equipe interna que atua no suporte aos usuários atualmente;
 - 3.3.3.2.3. Conhecer, atualizar e complementar, sob orientação da Finep, as ações de governança para o período de execução do contrato, incluindo catálogo de serviços, gestão de configuração, organização da base de conhecimento e documentos de autosserviço, processos de atendimento, monitoramento e segurança da informação, bem como gestão das ferramentas de monitoramento e de ITSM;
 - 3.3.3.2.4. Conhecer, atualizar e complementar as estratégias de monitoramento reativo de segurança da informação e resposta a incidentes de segurança da informação;
 - 3.3.3.2.5. Elaborar material próprio para treinamento de novos profissionais da CONTRATADA que prestarão serviço para a Finep;
 - 3.3.3.2.6. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária para prestação do Serviço de Atendimento em todos os níveis, assim como comprovar o direito de uso de todas as licenças dos softwares cujo fornecimento seja de sua responsabilidade;

3.3.3.4. No segundo mês de ambientação, além das tarefas e equipes do mês anterior, todos os subitens iniciam a atuação, incluindo, mas não se limitando a:

3.3.3.4.1. Acompanhar as rotinas de operação;

3.3.3.4.2. Preparar as equipes e recursos para atender as necessidades da Finep após a ambientação;

3.3.3.4.3. Concluir a disponibilização da infraestrutura e iniciar a migração para a nova estrutura do atendimento aos usuários em seus diferentes canais, em atuação conjunta com a equipe interna de TI da Finep, de modo os profissionais da Finep realizem o atendimento e já demandem parte das tarefas para os profissionais da CONTRATADA;

3.3.3.4.4. Disponibilizar os profissionais que atuarão no subitem N2 para atuação presencial no escritório do Rio de Janeiro, quando do acompanhamento de chamados que envolvam tal necessidade;

3.3.3.4.5. Iniciar o monitoramento de ligações e chamados, ainda que atendidos pela equipe da Finep.

3.3.3.5. No terceiro e último mês da ambientação, além das tarefas e equipes dos meses anteriores, todos os subitens iniciam a atuação sob acompanhamento e orientação da equipe de TI da Finep, de modo que a CONTRATADA já inicie o atendimento, com redução gradativa do auxílio da equipe da Finep nos serviços sob responsabilidade da CONTRATADA ao longo deste período, incluindo a comprovação da implantação dos processos e artefatos necessários à gestão e operação continuada destes serviços, incluindo, mas não se limitando:

3.3.3.5.1. Catálogo de Serviços e Cadastro de atendentes, usuários padrão e prioritários;

3.3.3.5.2. Base de conhecimento dos chamados mais frequentes;

3.3.3.5.3. Processos de atendimento em consonância com o normativo interno da Finep;

3.3.3.5.4. Relatório mensal de atividades;

3.3.3.5.5. Revisão do plano de trabalho.

3.3.3.6. O início de cada fase prevista pressupõe a entrega, por parte da CONTRATADA, do ANEXO G - TERMO DE CIÊNCIA para cada profissional que atuar na execução.

3.3.3.6.1. Tal documento deve ser assinado eletronicamente, sendo disponibilizado pela equipe de TI da Finep na ferramenta Assina Finep, mediante fornecimento das informações dos profissionais, conforme definido na seção 4.

3.3.3.7. Considerando a complexidade da atividade, eventuais ajustes podem ser realizados ao longo do período de modo a garantir o menor impacto ao usuário no processo de transição e possibilitar que a CONTRATADA possa assumir efetivamente a operação ao final desta fase.

3.3.3.8. O início efetivo da operação se dará ao término do período de ambientação.

3.4. SUBITEM N1 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1

3.4.1. VISÃO GERAL

3.4.1.1. O SUBITEM N1 será o Ponto Único de Contato dos usuários de todas as localidades da FINEP para registro e acompanhamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas, sugestões e reclamações.

3.4.1.2. O serviço deve ter foco no pronto atendimento de usuários e resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário no primeiro contato, com auxílio de procedimentos padronizados, de forma a evitar o repasse do incidente ou requisição para outras equipes. Deve também contribuir para a menor indisponibilidade possível dos serviços e itens de configuração da FINEP.

3.4.1.3. A CONTRATADA deverá atender todos os chamados, registrando todas as informações e soluções conforme roteiro de atendimento e base de conhecimento.

3.4.1.4. O serviço compreende:

3.4.1.4.1. Receber e registrar chamados com demandas, incidentes, solicitações de serviço, dúvidas, elogios ou reclamações dos usuários, através de um dos mecanismos de comunicação previstos na seção 3.11.1;

3.4.1.4.2. Realizar entendimento preliminar, consultando base de conhecimento e roteiro de atendimento referente ao solicitado pelo usuário;

3.4.1.4.3. Verificar se a questão já não foi relatada por outros usuários, associando os chamados;

3.4.1.4.4. Seguir o roteiro, executando os procedimentos definidos para atendimento do chamado, quando este procedimento constar na Base de Conhecimento ou em demanda similar anterior na Ferramenta de ITSM, sem utilização de software de controle remoto de estação;

3.4.1.4.5. Classificar e priorizar chamados, com base no catálogo de serviços e nos níveis de serviço, informados no ANEXO D;

3.4.1.4.6. Encaminhar chamados para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo, quando não existir roteiro em sua base de conhecimento ou não dispor de alçada para resolução, conforme previsão do catálogo de serviços.

3.4.1.4.7. O encaminhamento deverá ser destinado à equipe correta, além de registrar o motivo do repasse e outras informações necessárias ao prosseguimento do atendimento por outras equipes, conforme orientações e procedimentos estabelecidos;

3.4.1.4.8. Quando o serviço solicitado não constar no catálogo, tal fato deve ser comunicado ao usuário e o chamado encaminhado para o GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI para que seja verificado junto à fiscalização e equipe de TI da Finep se o serviço deve ser incluído no catálogo de serviços.

3.4.1.4.9. Contatar usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas e respectivo registro, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo;

3.4.1.4.10. Coletar e acompanhar andamento das devidas aprovações para atendimento a demandas que envolvam aprovação, como solicitações de mudança ou autorização de acesso, conforme os procedimentos da Base de Conhecimento;

- 3.4.1.4.11. Esclarecer pedidos de informação de usuários sobre andamento de solicitações abertas;
- 3.4.1.4.12. Intermediar tratativas entre o usuário e outras equipes dos subitens ou provedores de serviço interno ou externo, quando estes estiverem provendo o serviço;
 - 3.4.1.4.12.1. As equipes dos demais subitens eventualmente poderão realizar tratativas com o usuário, quando tal estratégia se mostrar mais efetiva.
- 3.4.1.4.13. Devolver o chamado aberto na Ferramenta de ITSM para que o usuário realize a validação da solução oferecida, encerrando o atendimento; ou registre observação ou informação caso sua necessidade não tenha sido atendida;
- 3.4.1.4.14. A rejeição do atendimento pode ser registrada pelos operadores da central de serviços, mas o encerramento do chamado será realizado apenas pelo solicitante;
- 3.4.1.4.15. Chamados aguardando retorno do usuário por mais de 15 dias corridos serão automaticamente encerrados.
- 3.4.1.4.16. Escalar chamados para a equipe de Monitoramento e Segurança da Informação quando da ocorrência de incidentes de segurança da informação ou demais incidentes que impactem significativamente o ambiente tecnológico da Finep;
- 3.4.1.4.17. Notificar usuários e partes interessadas definidos nos planos de comunicação em caso de solicitações de mudança ou incidentes;
- 3.4.1.4.18. Repassar a outras equipes próprias ou da Finep, ou ainda prestadores de serviço da Finep, o atendimento de chamados quando o assunto técnico não fizer parte do rol de conhecimentos, competências, alçada ou escopo exigidos, conforme procedimentos estabelecidos aprovados pela Finep;
- 3.4.1.4.19. Repassar ao GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas ou respostas às questões frequentes utilizadas em atendimentos que não constem na base de conhecimento ou documentação de autosserviço, para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização desta;
- 3.4.1.4.20. Compartilhar e disseminar o conhecimento adquirido entre os demais profissionais da equipe.
- 3.4.1.5. Um chamado só poderá ser encerrado quando for disponibilizada solução definitiva para o problema, com validação da resolução pelo Usuário Requisitante, e; procedimentos de documentação atualizados, caso aplicável.
- 3.4.1.6. Defeitos e não conformidades implicam rejeição dos serviços e devem ser corrigidos imediatamente.
- 3.4.1.7. Chamado com status de aguardando o feedback do cliente por mais de 15 dias corridos serão automaticamente fechados, salvo em caso de chamados cuja validação demande períodos específicos para o negócio, como eventos de periodicidade mensal ou anual, conforme definições do ANEXO D – Níveis de Serviço Finep.

3.4.1.8. A critério da Finep, serviços atendidos neste nível podem utilizar automação, inteligência artificial ou outras inovações disponibilizadas pela CONTRATADA e previamente aprovadas pela Finep para otimização do atendimento, devendo ser mantidos os devidos registros de auditoria.

3.4.2. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

3.4.2.1. As solicitações de suporte serão formalizadas e atendidas por meio de chamados abertos através de um dos mecanismos de comunicação previstos na seção 3.14.

3.4.2.2. Para a abertura de um chamado serão informados, no mínimo:

3.4.2.2.1. Identificação do solicitante – nome, e-mail e telefone(s) de cadastro;

3.4.2.2.2. Tipo de Chamado – demandas, incidentes, solicitações de serviço, dúvidas, evento, elogios ou reclamações, dentre os itens do catálogo de serviços vigente;

3.4.2.2.3. Identificação do(s) item(ns) de configuração relacionado(s), bem como a funcionalidade impactada;

3.4.2.2.4. Descrição do ocorrido ou da demanda, com evidências que auxiliem a análise ou reprodução;

3.4.2.2.5. Severidade, conforme descrição no ANEXO D - Níveis de Serviço;

3.4.2.2.6. Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante;

3.5. SUBITEM N2 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2

3.5.1. VISÃO GERAL

3.5.1.1. O serviço de Atendimento de Nível 2 compreende o atendimento das solicitações de maior complexidade ou que não tenham sido resolvidas no ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1, pelo atendimento remoto ou em campo;

3.5.1.2. Atualmente, a FINEP possui contratos de prestação de assistência técnica, manutenção e garantia de seus equipamentos firmados com diversas empresas especializadas. Sendo assim, a efetiva intervenção em hardware na manutenção restringir-se-á a casos pontuais de equipamentos sem suporte, que demandarão eventual substituição de peças e componentes, cujas peças necessárias serão fornecidas pela Finep.

3.5.1.3. O serviço deve ser executado remotamente para qualquer dos escritórios da FINEP, conforme detalhamento da seção 3.12, sempre que o chamado possibilitar.

3.5.1.3.1. A atuação remota do serviço, quando envolver ferramenta de controle remoto de estações, deve ser realizada a partir de computador remoto disponibilizado na rede Finep na VPN Finep, fornecido pela Finep para esta finalidade específica.

3.5.1.4. Chamados que demandem atuação em campo devem ocorrer na sede da Finep no município do Rio de Janeiro, por exemplo, no fornecimento e recolhimento de estações de trabalho, aplicação de imagem padrão ou substituição de periféricos.

- 3.5.1.4.1. Eventual movimentação e instalação de equipamentos fora do escritório do Rio de Janeiro será de responsabilidade da Finep e de seus profissionais.
- 3.5.1.4.2. A manutenção de equipamentos da Finep deve obrigatoriamente ser realizada em suas dependências, não estando autorizada a retirada destes equipamentos pela CONTRATADA.
- 3.5.1.5. O serviço compreende:
- 3.5.1.5.1. Realizar o atendimento de segundo nível aos usuários de TIC da FINEP a partir de demanda registrada, com utilização de software de controle remoto de estações, acompanhamento através de ferramenta de conferência ou na modalidade presencial;
- 3.5.1.5.2. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, software básico, sistemas corporativos, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da Finep e seu uso;
- 3.5.1.5.3. Verificar a existência de outros chamados abertos pelo usuário, previamente ao primeiro deslocamento para atendê-lo, de forma a otimizar o atendimento de diferentes solicitações em uma mesma visita;
- 3.5.1.5.4. Contatar, se necessário, o usuário demandante para obter maiores informações, prestar orientações ou agendar atendimentos;
- 3.5.1.5.4.1. O software de controle remoto de estações deve ser utilizado mediante autorização prévia do usuário e apenas no período necessário para atendimento do chamado;
- 3.5.1.5.5. Diagnosticar e solucionar problemas no escopo da microinformática, hardware, sistemas operacionais, videoconferência, web conferência, áudio conferência, software básico e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TIC;
- 3.5.1.5.6. Executar intervenção remota em equipamentos de TIC para orientação, configuração, instalação, remoção ou atualização de softwares básicos homologados, sistemas operacionais, componentes, equipamentos e serviços;
- 3.5.1.5.7. A instalação deve respeitar o limite de disponibilidade de licenças disponíveis, assim como as regras de acesso e distribuição definidas pela equipe técnica de TI da Finep;
- 3.5.1.5.8. Fornecer e recolher estações de trabalho e dispositivos especiais, seus componentes e periféricos, dentro das dependências da Finep, registrando e controlando todas as alterações efetuadas conforme procedimentos estabelecidos pela equipe interna de TI da Finep e demais unidades relacionadas;
- 3.5.1.5.9. No recolhimento de estações de trabalho ou sempre que solicitado, instalar a imagem padrão nos equipamentos;
- 3.5.1.5.10. Repassar a outras equipes próprias ou da Finep, ou ainda prestadores de serviço da Finep, o atendimento de chamados quando o assunto técnico não fizer parte do rol de conhecimentos, competências, alçada ou escopo exigidos, conforme procedimentos estabelecidos aprovados pela Finep;

- 3.5.1.5.11. Registrar na ferramenta de ITSM todos os deslocamentos à mesa do usuário e capturas de tela, assim como qualquer atendimento e posterior diagnóstico, ações realizadas, andamento, observação e informação fornecida pelo usuário ou outras equipes.
- 3.5.1.5.12. As informações registradas devem ser claras e suficientes para que qualquer outro profissional da CONTRATADA e da Finep possam entender o histórico e assumir as ações em curso;
- 3.5.1.5.13. Apoiar e prestar suporte à operação de videoconferência, web conferência e áudio conferência por meio do agendamento, testes prévios de conexão, acompanhamento de sessões, configuração e monitoramento de chamadas e interação com interlocutores de outras entidades envolvidas nas sessões, além de atuar prontamente na resolução de quaisquer problemas ou falhas que não tenham sido identificadas na oportunidade dos testes prévios da sessão;
- 3.5.1.5.14. Registrar e encaminhar à equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI os procedimentos e soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos que não constem na base de conhecimento, para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização desta;
- 3.5.1.5.15. Compartilhar e disseminar o conhecimento adquirido entre os demais profissionais da equipe, conforme práticas a serem definidas pela contratada;
- 3.5.1.5.16. Registrar e encaminhar à equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de usuários de TIC;
- 3.5.1.5.17. Apoiar a equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) na elaboração de roteiros técnicos e manutenção da base de conhecimento, roteiros de atendimento e documentação de autosserviço;
- 3.5.1.5.18. Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- 3.5.1.5.19. Apresentar à equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.
- 3.5.1.5.20. Identificar a ocorrência de chamados fora dos padrões ou acima dos volumes normais esperados e comunicar à equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS)
- 3.5.1.6. Quando atuarem nas dependências da Finep, os colaboradores da contratada devem observar a N-GES-018/19 - NORMA DE CONTROLE DE ACESSO E CIRCULAÇÃO NAS DEPENDÊNCIAS DA FINEP.
- 3.5.1.7. Os colaboradores da CONTRATADA estão proibidos de prestarem serviços particulares aos colaboradores da Finep, devendo a CONTRATADA orientar seus prestadores sobre tal vedação.
- 3.5.2. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES
- 3.5.2.1. As solicitações de suporte serão formalizadas e atendidas por meio de chamados registrados no ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (Subitem N1) e encaminhadas a este nível.
- 3.5.3. EXECUÇÃO NAS DEPENDÊNCIAS DA FINEP
- 3.5.3.1. Os colaboradores da CONTRATADA, quando da atuação nas dependências da Finep, devem:

- 3.5.3.1.1. Portar crachá de identificação da CONTRATADA, contendo, no mínimo, foto e nome;
- 3.5.3.1.2. Trajar uniforme padronizado fornecido pela CONTRATADA, com nome ou logomarca;
- 3.5.3.2. A CONTRATADA deverá informar e manter atualizada a relação de colaboradores que fizerem uso constante das dependências da Finep, de modo a providenciar dispositivo de acesso, bem como crachá de identificação do colaborador.
- 3.5.3.2.1. Quando do desligamento de colaborador, a CONTRATADA deve devolver os dispositivos fornecidos pela Finep.
- 3.5.3.3. Os equipamentos utilizados pelos colaboradores da CONTRATADA devem ser informados à equipe de fiscalização do contrato com pelo menos 48 horas de antecedência, para que sejam realizados os procedimentos necessários ao controle de acesso na Finep.
- 3.5.3.4. Não será permitido que os colaboradores do serviço executem as tarefas com uniformes transparentes, descoloridos (fora do padrão dos demais), rasgados ou sujos, bem como calçados deteriorados, sujos, furados ou rasgados, cabendo à CONTRATADA fiscalizar e zelar pela aplicação dessas regras.

3.6. SUBITEM OP - OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI

3.6.1. VISÃO GERAL

3.6.1.1. O serviço compreende:

- 3.6.1.1.1. Administrar, analisar e operar recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços avançados, tais como redes, servidores virtuais, *appliances* e aplicações de rede, dentre outros;
- 3.6.1.1.2. Garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços;
- 3.6.1.1.3. Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- 3.6.1.1.4. Gerenciar problemas, através da identificação das causas dos incidentes, sua eliminação, definição de soluções de contorno para problemas conhecidos e apoio à manutenção dos roteiros de atendimento da Central de Serviços;
- 3.6.1.1.5. Manter os ambientes atualizados, com planejamento das atualizações realizada em conjunto com a equipe interna de TI da Finep;
- 3.6.1.1.6. Assegurar que as mudanças na infraestrutura de TI sejam feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para a implementação de novas funcionalidades ou serviços, seguindo os normativos definidos pela Finep;

3.6.1.1.7. Executar demandas rotineiras de manutenção permanentes e contínuas, tais como agendamento de rotinas, backup e outras para mitigar riscos de segurança da informação, otimizar os recursos e disponibilizar novas funcionalidades;

3.6.1.1.8. Apoiar na criação e configuração das regras de firewall para permitir/bloquear acesso externo ao ambiente da Finep, atuando caso seja necessária regra específica na infraestrutura da própria CONTRATADA;

3.6.1.1.9. Avaliar a evolução da performance, desempenho e capacidade dos ambientes e aplicações, com apoio da equipe do subitem Monitoramento e Segurança da Informação (MS), sugerindo modificações e melhorias, quando necessário.

3.6.1.2. O subitem inicialmente não contempla os ambientes relacionados ao ERP, conforme informações do ANEXO A - Inventário do Ambiente Tecnológico da Finep, visto que tal operação é realizada pelo fornecedor que atualmente presta o suporte ao ERP.

3.6.1.6.1. Entretanto, ao longo da execução contratual a Finep poderá rever a estratégia e incluir os serviços equivalentes ao subitem no âmbito do contrato.

3.6.2. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

3.6.2.1. O atendimento deste item será realizado através:

3.6.2.1.1. De serviço contínuo de operação de ambientes, conforme serviços definidos no ANEXO B - Catálogo de Serviços;

3.6.2.1.1.1. As atividades realizadas devem ser registradas através de chamados técnicos, permitindo a apuração de indicadores e registro do conhecimento associado, ações realizadas e disponibilização de evidências/ entregáveis.

3.6.2.1.2. De chamados registrados pelo ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (Subitem N1) e encaminhadas a este nível através da Ferramenta de ITSM;

3.6.2.1.3. De chamados abertos diretamente na Ferramenta de ITSM pelas equipes de monitoramento e segurança (Subitem MS) ou de GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (Subitem GS).

3.7. SUBITEM MS - MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO

3.7.1. VISÃO GERAL

3.7.2. O SUBITEM MS compreende os seguintes grupos de atividade: monitoramento do ambiente tecnológico; e monitoramento de segurança da informação e atuação reativa a incidentes.

3.7.1.2. O monitoramento do ambiente tecnológico inclui:

3.7.1.2.1. Definir e atualizar periodicamente, em conjunto com a Finep, plano de monitoramento contendo os requisitos de monitoramento padrão e os itens de configuração que serão objeto de monitoramento.

- 3.7.1.2.2. Manter a ferramenta de monitoração adotada na Finep – Zabbix – ou outras que o complementem ou venham substituí-la, incluindo configuração, gestão de acessos e atualizações, com apoio da equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (GS).
- 3.7.1.2.3. Monitorar os serviços de TI completa e suficientemente, incluindo todos os itens de configuração principais e acessórios relevantes para a Finep, de modo a detectar incidentes e indisponibilidades.
- 3.7.1.2.3.1. O monitoramento deve considerar critérios de disponibilidade e desempenho dos itens de configuração.
- 3.7.1.2.3.2. O monitoramento deve considerar os possíveis falso-positivos.
- 3.7.1.2.4. Gerenciar eventos, através da detecção de notificações de anormalidades no comportamento de componentes da infraestrutura de TIC e monitoramento de alertas, com a adoção tempestiva das medidas proativas ou reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado.
- 3.7.1.2.4.1. Quando caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na Ferramenta de ITSM para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução, preferencialmente de forma automatizada, com apoio da equipe do subitem Gestão de Serviços (GS).
- 3.7.1.2.4.2. Quando do registro, atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para apuração do IMR.
- 3.7.1.2.5. Atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou item de configuração, com base em procedimentos e scripts predefinidos, com apoio da equipe do subitem Operação de infraestrutura de TI (OP)
- 3.7.1.2.6. Configurar a extração de relatórios, preferencialmente automatizada, na ferramenta de ITSM ou outras que venham a ser adotadas para monitoramento.
- 3.7.1.3. O monitoramento de segurança da informação e atuação reativa a incidentes inclui:
- 3.7.1.3.1. Mitigar riscos de segurança da informação através de análises de logs, aplicação de patches, atualizações, testes de exploração de vulnerabilidades e falhas, e teste de penetração de sistemas.
- 3.7.1.3.2. Definir e atualizar periodicamente, em conjunto com a Finep, planos de continuidade e resposta a incidentes de segurança da informação.
- 3.7.1.3.3. Gerenciar eventos, através das medidas reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado.
- 3.7.1.3.4. Atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou item de configuração, com base em procedimentos e scripts predefinidos, com apoio da equipe do subitem Operação de infraestrutura de TI (OP).
- 3.7.1.3.5. Apoiar as atividades da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança da Informação (ETIR) na investigação dos incidentes de segurança da informação.
- 3.7.1.3.6. Configurar a extração de relatórios, preferencialmente automatizada, em eventual ferramenta de segurança da informação utilizada.
- 3.7.2. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

3.7.2.1. O atendimento deste item será atendido através:

3.7.2.1.1. De serviço contínuo de monitoramento dos ambientes e ameaças de segurança da informação;

3.7.2.1.1.1. As atividades realizadas devem ser registradas através de chamados técnicos, permitindo a apuração de indicadores e registro do conhecimento associado, ações realizadas e disponibilização de evidências/ entregáveis.

3.7.2.1.2. De chamados registrados através do ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (Subitem N1) e encaminhadas a este nível através da Ferramenta de ITSM;

3.7.2.1.3. De chamados abertos diretamente na Ferramenta de ITSM pelas equipes de OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (Subitem OP), de GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) ou da equipe interna de TI da Finep.

3.7.2.1.3.1. Caso o chamado aberto demande atuação de outra equipe que não atenda em prazo distinto do definido para este subitem, o prazo de atendimento a ser adotado é o mais flexível, desde que não se trate de incidente sem que tenha sido dada solução de contorno ou remediação provisória até a solução definitiva.

3.8. SUBITEM GS - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

3.8.1. VISÃO GERAL

3.8.1.1. O SUBITEM GS compreende os seguintes grupos de atividade: gerenciamento e monitoramento das equipes; gerenciamento de serviços, itens de configuração, base de conhecimento e ferramentas de suporte; e automação do atendimento.

3.8.1.2. O gerenciamento e monitoramento das equipes inclui:

3.8.1.2.1. Alocar profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades e o balanceamento entre atendentes e níveis de serviço estabelecidos;

3.8.1.2.2. Acompanhar, gerenciar e monitorar os resultados da equipe supervisionada com o objetivo de garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço estabelecidos;

3.8.1.2.3. Identificar causa-raiz e tratar desvios ocorridos de forma proativa, comunicando à FINEP tão logo sejam identificados para que sejam implementadas soluções em colaboração;

3.8.1.2.4. Atuar como ponto técnico focal nas demandas da equipe por meio da orientação e atuação em casos mais complexos, articulando e combinando os conhecimentos das equipes;

3.8.1.2.5. Monitorar reclamações/elogios/sugestões e implantar ações de melhoria indicadas pela Finep;

3.8.1.2.6. Promover o desenvolvimento dos profissionais supervisionados com foco na melhoria contínua do serviço;

- 3.8.1.2.7. Atuar para que os profissionais da CONTRATADA adotem adequada postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta, cordialidade na prestação do serviço e conformidade com os procedimentos definidos;
- 3.8.1.2.8. Acompanhar tecnicamente os atendimentos cuja natureza envolva recursos restritos, de maior impacto ou sigilosos, bem como os casos de incidentes escalados relacionados à segurança da informação ou com impacto crítico no negócio da Finep;
- 3.8.1.2.9. Garantir a satisfação e a entrega de valor para os usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;
- 3.8.1.2.10. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- 3.8.1.3. O gerenciamento de serviços, itens de configuração, base de conhecimento e ferramentas de suporte inclui:
 - 3.8.1.3.1. Administrar a Ferramenta de ITSM e a Ferramenta de Monitoramento de Ambiente de TIC, em articulação com equipe interna de infraestrutura ou outro fornecedor contratado para fornecimento da solução na modalidade Software como Serviço (SaaS), incluindo:
 - 3.8.1.3.2. Parametrização de telas e interfaces;
 - 3.8.1.3.3. Configuração de funcionalidades;
 - 3.8.1.3.4. Apoio em atualização de versões, realizando parametrizações e testes na nova versão; e
 - 3.8.1.3.5. Configuração de relatórios e estatísticas de monitoramento dos serviços;
 - 3.8.1.3.6. Configuração de integração entre as ferramentas.
 - 3.8.1.3.7. Administrar sistema de telefonia adotada para oferecer o atendimento telefônico aos usuários da Finep;
 - 3.8.1.3.8. Gerenciar e garantir a qualidade, atualização, melhoria, organização e a consistência da Base de Conhecimento e documentação de autosserviço, criando ou revisando procedimentos, excluindo procedimentos desnecessários e aprimorando os mecanismos de navegação e busca;
 - 3.8.1.3.8.1. A organização inclui tanto os serviços atendidos pela CONTRATADA quando os atendidos pelas equipes da Finep ou de outros fornecedores, através da criação de roteiros, documentação de autosserviço e registro das informações repassadas por estas equipes.
 - 3.8.1.3.9. Gerenciar o Catálogo de Serviços, incluindo os serviços atendidos pelas equipes de TI da Finep ou outros fornecedores, com apoio, acompanhamento e aprovação prévia da equipe técnica de TI da Finep;
 - 3.8.1.3.10. Garantir a padronização das informações e dos procedimentos, assim como a fluidez e o bom desempenho dos serviços em todos os níveis;
 - 3.8.1.3.11. Analisar os eventuais impactos sobre a operação e riscos associados a quaisquer alterações solicitadas nos padrões, sistemas, scripts e procedimentos de atendimento, propondo ações de mitigação;

- 3.8.1.3.12. Participar de apresentações programadas pela Finep sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos e processos atendidos pelo serviço e, documentá-las e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- 3.8.1.3.13. Realizar auditoria das gravações telefônicas e de telas com o objetivo de aferir a aderência aos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no atendimento relacionadas a capacitação, observância de scripts de fala, escalonamento de chamados, cortesia, tempo de conversação, dicção, uso de linguagem, etc.;
- 3.8.1.3.14. Realizar auditoria dos registros de atendimento, com o objetivo de aferir a obediência aos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no atendimento relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e completude das informações de trabalho, uso da linguagem escrita, uso da ferramenta de registro, etc.;
- 3.8.1.3.15. Apresentar os relatórios de auditorias e manter, de forma sistematizada, evidências das auditorias realizadas sobre as gravações e registros, com informações sobre o auditor, o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas;
- 3.8.1.3.16. Configurar a extração, preferencialmente automatizada, de relatórios obtidos a partir da Ferramenta de ITSM ou outras que venham a ser adotadas;
- 3.8.1.3.16.1. Os mecanismos de extração de relatórios para cálculo de indicadores deverão estar disponíveis para que a Finep possa consultá-los indicadores a qualquer tempo.
- 3.8.1.3.17. Elaborar relatórios de atendimento ou técnicos, com apoio das equipes dos demais subitens;
- 3.8.1.3.18. Monitorar os serviços, através da extração de dados estatísticos e análise das informações quantitativas e qualitativas de modo a identificar a ocorrência de chamados fora dos padrões ou acima dos volumes normais esperados e aprimorar a prestação do serviço em suas mais diversas dimensões, como agilidade, qualidade e eficácia;
- 3.8.1.3.19. Informar à gestão do contrato sobre ocorrências que possam comprometer a apuração adequada de indicadores contratuais;
- 3.8.1.3.20. Elaborar mensalmente o Relatório Mensal de Atividades, conforme descrito no subitem 12.3.1 deste TR, assim como providenciar outros relatórios que se façam necessários para apuração do Instrumento de Medição do Resultado;
- 3.8.1.3.20.1. Elaborar, executar e acompanhar planos de ação de melhoria, seja por iniciativa da CONTRATADA ou da Finep, para endereçar erros cometidos, problemas identificados, aprimoramentos na execução dos serviços e redução do número de chamados, contendo, pelo menos:
- 3.8.1.3.20.2. Erro, Problema a ser sanado ou aprimoramento;
- 3.8.1.3.20.3. Uma ou mais ações de melhoria e prazos de implantação, acordados com a Finep.
- 3.8.1.4. A automação do atendimento inclui:

3.8.1.4.1. Conduzir iniciativas de implantação de tecnologias de automação e canais de atendimento de autosserviço, sejam estas solicitadas pela Finep ou propostas pela CONTRATADA e aprovadas pela Finep;

3.8.1.4.2. Manter atualizada a base de conhecimento de ferramentas de chatbot e assistentes virtuais a fim de refletir os procedimentos vigentes para atendimento de requisições e serviços de usuários;

3.8.2. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

3.8.2.1. O atendimento deste item será realizado através:

3.8.2.1.1. De serviço contínuo de apoio, governança e monitoramento dos profissionais da CONTRATADA nos subitens N1, N2 e OP deste contrato, em seus respectivos prazos de atendimento;

3.8.2.1.1.1. As atividades realizadas devem ser registradas através de chamados técnicos, permitindo a apuração de indicadores e registro do conhecimento associado, ações realizadas e disponibilização de evidências/ entregáveis.

3.8.2.1.2. De chamados registrados através do ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (Subitem N1) e encaminhadas a este nível através da Ferramenta de ITSM;

3.8.2.1.3. De chamados relacionados à governança e monitoramento abertos diretamente na Ferramenta de ITSM pelas equipes de Monitoramento e Segurança (Subitem MS), de equipe interna de governança de TI da Finep, ou de fiscalização do contrato.

3.9. PROCEDIMENTOS PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

3.9.1. O Período de Transição representa os últimos 4 (quatro) meses anteriores ao término do contrato, quando não for de interesse das partes ou não for possível a prorrogação do contrato.

3.9.2. Durante este período, compete à CONTRATADA:

3.9.2.1. No quarto último mês, atualizar e consolidar documentação técnica, base de conhecimento e rotinas de governança, e; auxiliar em dúvidas da equipe interna ou dos novos fornecedores contratados acerca dos procedimentos, acessos e ações de governança;

3.9.2.2. No terceiro último mês, realizar a operação com acompanhamento da equipe interna de TI ou de novo fornecedor, que não interromperá o atendimento, mas poderá esclarecer eventuais dúvidas para localização de informações na base de conhecimento ou complementá-la, caso necessário;

3.9.2.3. No segundo último mês, realizar a operação com participação da equipe interna de TI ou de novo fornecedor, atualizando documentação, base de conhecimento e rotinas de governança;

3.9.2.3.1. Nesse momento, sugere-se que o novo fornecedor comece a auxiliar na busca na base de conhecimento e no diagnóstico da solução para que possa se ambientar com rotina da operação.

3.9.2.4. No último mês, acompanhar e orientar as atividades executadas pela equipe interna de TI ou novo fornecedor, mantendo a responsabilidade pela operação até o encerramento contratual.

3.9.3. Durante o Período de Transição as equipes da CONTRATADA prestarão os serviços previstos neste Termo de Referência dentro dos prazos de atendimento e dos indicadores de qualidade que compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

3.9.4. O contrato será encerrado quando concluída a transição, incluindo período excepcional de garantia técnica de 10 dias úteis, independente do subitem.

3.9.5. Por ocasião do encerramento, todas os acessos da CONTRATADA serão bloqueados.

3.9.6. Uma vez concluído o contrato:

3.9.6.1. Todos os produtos técnicos decorrentes da execução contratual devem ser repassados à Finep, não cabendo ao fornecedor utilizá-los para fins de atendimento a outros clientes sem autorização expressa da Finep;

3.9.6.2. Os bens utilizados como insumos para o serviço, incluindo licenças de softwares e equipamentos de propriedade da contratada devem ser removidos / desinstalados do ambiente da Finep em até 30 dias após o encerramento do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA a remoção/desinstalação.

3.9.7. Todos 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.

3.9.8. 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.

3.10. PRAZOS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.10.1. A severidade do chamado definirá o prazo máximo de atendimento, cuja classificação deve ser realizada quando da abertura, conforme critérios definidos no ANEXO D - Níveis de Serviço, e poderá ser alterada por solicitação de ambas as partes, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com os critérios definidos, cabendo à Finep à deliberação sobre a alteração ou não.

3.10.2. A Resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para consertar a causa raiz de um incidente, disponibilizando solução definitiva para que o incidente não volte a ocorrer.

3.10.3. O prazo de resolução iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado e finalizará no momento da resolução do chamado, incluído o tempo de execução de todos os níveis de atendimento, bem como o eventualmente necessário para eventuais ajustes decorrentes de rejeição de solução inicialmente apresentada, mas desconsiderando:

3.10.3.1. O tempo percorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o utilizado pela Finep para verificação, validação ou homologação;

3.10.3.2. O tempo em que estiver aguardando complementação de informação pela Finep;

3.10.3.3. O tempo decorrido no processo de Gestão de Mudança, caso seja necessária aguardar janela programada de promoção das funcionalidades entre ambientes;

3.10.3.4. O tempo decorrido entre a solicitação de solução do fabricante e a resposta ou solução definitiva deste;

3.10.4. A suspensão e o repasse de demandas deverão ser devidamente registrados na Ferramenta de ITSM, de modo a permitir a apuração dos indicadores que compõem o Instrumento de Medição de Resultado, conforme definido na seção 14.

3.10.5. SUBITENS N1, N2, OP e GS

3.10.5.1. Os chamados serão atendidos em regime 13 x 5 e deverão considerar o atendimento no horário de funcionamento padrão da Finep - 7 às 20 horas, nos dias úteis.

3.10.5.1.1. Por dias úteis entende-se todos os dias exceto sábados, domingos, feriados nacionais ou datas em que há feriado em todas as localidades da Finep (Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Ceará, Pará e Florianópolis)

3.10.5.2. Para o subitem OP, será necessária execução eventual de rotinas que não possam ser executadas no horário de funcionamento da Finep.

3.10.6. SUBITEM MS

3.10.6.1. Os chamados serão atendidos em regime 24 x 7 e deverão considerar o atendimento todos os dias, 24 horas por dia.

3.11. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

3.11.1. São aceitos os seguintes mecanismos de comunicação para execução dos subitens:

3.11.1.1. Infrastructure Technology Service Management (ITSM), conforme requisitos da seção 3.14, que será a solução centralizada para registro das requisições de serviços ou incidentes, para gestão do banco de dados dos itens de configuração, para registro e tratativas das solicitações de mudança, para gestão do catálogo de serviços, e para gestão da base de conhecimento referente aos roteiros de atendimento e documentação de autosserviço;

3.11.1.2. Atendimento telefônico, em central de atendimento da CONTRATADA conforme requisitos da seção 3.14, como uma das modalidades de atendimento ao usuário, comunicação de incidentes ou demandas de gestão de mudança;

3.11.1.3. E-mail, como uma das modalidades de atendimento ao usuário, bem como para comunicação e obtenção formal de autorização para atividades relacionadas a incidentes, acessos e solicitações de mudança;

3.11.1.4. Ferramentas de chatbot ou chat com operadores em ferramenta de comunicação institucional, como uma das modalidades de atendimento ao usuário;

- 3.11.1.5. Atendimento pessoal, para acompanhamento a eventos institucionais relevantes, como reunião de conselhos da Finep, ou em casos em que a natureza do serviço demande a modalidade, como fornecimento de equipamentos e dispositivos especiais;
- 3.11.1.6. Chamadas de áudio ou videoconferência, como mecanismo para assistência remota ou treinamentos e ambientação para operadores remotos;
- 3.11.1.7. Site de espaço colaborativo ou wiki, como mecanismo complementar de base de conhecimento;
- 3.11.1.8. Outras ferramentas a serem implementadas em comum acordo entre Finep e CONTRATADA.
- 3.11.2. Todas as comunicações realizadas no atendimento dos subitens, independente do mecanismo de comunicação utilizado, devem ter as tratativas registradas na Infrastructure Technology Service Management (ITSM).
- 3.11.3. São aceitos os seguintes mecanismos de comunicação para acompanhamento e gestão da execução contratual:
- 3.11.3.1. E-mail ou chat em ferramenta de comunicação institucional para
- 3.11.3.2. Chamadas de áudio ou videoconferência, para reuniões de planejamento, acompanhamento da execução e gestão contratual, bem como treinamento e ambientação de operadores;
- 3.11.3.3. Reuniões presenciais, como mecanismo para planejamento, assistência, treinamento ou acompanhamento da gestão contratual e fiscalização; e
- 3.11.3.4. Ofícios de Comunicado ao Fornecedor, como mecanismo de comunicação formal junto à CONTRATADA para gestão contratual e fiscalização.
- 3.12. LOCAIS DE EXECUÇÃO E ENTREGA
- 3.12.1. A seguinte estratégia de local de execução deve ser adotada na prestação dos serviços:
- 3.12.1.1. As atividades dos subitens N1, OP, MS e GS serão executadas remotamente, preferencialmente nas dependências da CONTRATADA;
- 3.12.1.2. As atividades do subitem N2 poderão ser executadas parcialmente remotas, mas também demandam atuação presencial na Sede principal da FINEP, localizada na Praia do Flamengo 200, 1º, 2º, 3º, 4º, 7º, 8º, 9º, 13º, 24º andares - CEP: 22.210-901 - Rio de Janeiro - RJ, doravante denominada FINEP-RJ.
- 3.12.1.2.1. Na unidade poderá ser disponibilizado espaço físico, infraestrutura de conectividade e mobília para os colaboradores da contratada possam atuar presencialmente durante o horário de funcionamento da Finep, caso seja de interesse da contratada.
- 3.12.1.2.2. A Finep não fornecerá equipamentos como estação de trabalho, telefone e demais equipamentos necessários à realização das atividades, devendo estes serem fornecidos pela CONTRATADA, respeitando os requisitos ambientais citados na seção 3.16.

3.12.1.3. A atuação remota do subitem N2, para além da sede do Rio de Janeiro, também deverá ser realizada para:

3.12.1.3.1. Departamento Operacional de São Paulo, localizado na Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 510 - 9º andar - Itaim Bibi - CEP: 04.543-000 - São Paulo - SP, doravante denominada, FINEP-SP;

3.12.1.3.2. Escritório de Representação Regional Centro-Oeste: SHIS QI 1, Conjunto B, Bloco D, Ed. Santos Dumont, 1º Subsolo - Lago Sul - CEP 71.605-190 - Brasília/DF.

3.12.1.3.3. Escritório de Representação Regional Nordeste: Rua Costa Barros, 915 - 8º andar - sala 801 - Centro - CEP 60.160-280 - Fortaleza/CE.

3.12.1.3.4. Escritório de Representação Regional Sul: Parque Tec Alfa – Ed. Celta - Rod. José Carlos Daux, 600 - (SC-401, Km 01) - Bairro João Paulo - CEP 88.030-000 - Florianópolis/SC.

3.12.1.3.5. Escritório de Representação Regional Norte: Avenida Perimetral da Ciência, Km 01 – Guamá - Unidade 305 - Espaço Empreendedor do PCT - CEP 66.055-110 - Belém/PA.

3.12.1.4. A equipe que atuar no subitem GS, em função das atribuições, deverá ter disponibilidade para participar presencialmente, na sede da FINEP-RJ, de reuniões frequentes para a implantação de novos serviços ou aprimoramento dos serviços existentes.

3.12.1.5. Quando os serviços estiverem sendo realizados nas dependências da Finep, os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições com acompanhamento pela equipe de fiscalização do contrato e orientação do Preposto ou profissional por ele designado.

3.12.1.6. Os serviços prestados presencialmente nas dependências da Finep poderão ser transferidos parcial ou integralmente para outras localidades desses mesmos municípios em que a FINEP venha a se instalar, provisória ou definitivamente, sem custo adicional no presente contrato.

3.12.1.6.1. A CONTRATADA será comunicada com antecedência mínima de 30 dias, nos casos de transferência parcial ou integral do conjunto de usuários de TIC, para que possa planejar e negociar a distribuição e atuação das equipes juntamente à Finep.

3.12.2. Além dos subitens onde é necessária a atuação presencial para prestação dos serviços, será facultado à Finep exigir a execução 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:

3.12.2.1. Reunião Mensal de Acompanhamento, para definição e revisão de estratégia de operação e acompanhamento contratual, sendo estimada a realização de uma reunião mensal, com um dia de duração e com participação do Preposto e do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação;

3.12.2.2. Acompanhamento da transição, sendo estimada a realização de duas reuniões semanais na ambientação do contrato e uma reunião semanal na transição do contrato, com um dia de duração e participação do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação;

3.12.2.3. Reunião para sanar dúvidas ou dirimir conflitos de execução contratual, sendo estimada a necessidade um evento por semestre, com até três dias de duração, incluindo, no mínimo, o Preposto;

3.12.3. 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.

3.13. REQUISITOS DE CONECTIVIDADE

3.13.1. 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, telefones e licenças de software que se façam necessárias para a execução dos serviços na forma contratada.

3.13.2. A acesso remoto aos ambientes da Finep e soluções nele hospedadas deve ser realizado através do protocolo VPN – Virtual Protocol Network, seguindo as definições gerais estabelecidas pela equipe de infraestrutura da Finep.

3.13.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e a Finep, via Internet Segura VPN com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com a demanda.

3.14. REQUISITOS DAS FERRAMENTAS DE APOIO À EXECUÇÃO

3.14.1. Infrascstructure Tecnology Service Managment (ITSM);

3.14.1.1. Utilizada para gestão de filas de atendimento, serviços, questões frequentes (FAQs), gestão de configuração, gestão de mudança e atendimento de chamados.

3.14.1.2. A Infrascstructure Tecnology Service Managment (ITSM) será disponibilizada pela Finep e a sua utilização é obrigatória.

3.14.1.3. A Finep fornecerá treinamento básico sobre operação da ferramenta e execução ao processo de atendimento de demandas.

3.14.1.3.1. A critério da Finep, a ferramenta poderá ser substituída ao longo da execução contratual, cabendo à CONTRATADA apoiar na migração, a ser realizada pela Finep ou outro fornecedor por ela contratado.

3.14.1.4. A configuração realizada na ferramenta deve enviar pesquisa de satisfação para que o solicitante preencha sua avaliação sobre o atendimento.

3.14.2. Ferramenta de Captura de Tela

3.14.2.1. Utilizada como mecanismo para atendimento especializado ao usuário no âmbito do subitem N2, em ações que demandem configuração específica da estação de trabalho, reduzindo o tempo de atendimento e evitando que o profissional da contratada e o usuário tenham de se deslocar presencialmente para um dos escritórios da Finep.

- 3.14.2.2. A ferramenta de captura será disponibilizada pela Finep e não estará autorizada a utilização de outra ferramenta sem autorização prévia e expressa da Finep.
- 3.14.3. Ferramenta de acesso remoto
- 3.14.3.1. Utilizada como mecanismo para atendimento especializado nos serviços de operação de infraestrutura (OP), monitoramento e segurança (MS) e eventualmente no suporte nível 2 (N2) ou Gestão do Suporte (GS).
- 3.14.3.2. A ferramenta é nativamente oferecida pelos ambientes computacionais da Finep e a autorização de acesso aos ambientes será concedida pela equipe de infraestrutura da Finep, podendo esta delegar a concessão de autorização de acesso à CONTRATADA segundo análise de conveniência ou oportunidade da Finep.
- 3.14.4. Ferramentas para administração de contas e acessos à recursos de TIC
- 3.14.4.1. A ferramenta utilizada (Active Directory) será administrada pela equipe interna de TI da Finep, podendo parte da administração ser delegada à CONTRATADA, como gestão de usuários e grupos, segundo decisão da Finep, considerando a conveniência e oportunidade.
- 3.14.5. Atendimento telefônico ao usuário
- 3.14.5.1. O atendimento telefônico deve ser realizado preferencialmente através da modalidade sistema de telefonia cloud completo, devendo ser fornecido pela CONTRATADA às suas custas, incluindo:
- 3.14.5.1.1. Número Virtual, por linha de ligação gratuita para o usuário de TI, sendo permitida a ligação ser originada de telefone fixo ou móvel;
- 3.14.5.1.2. Pesquisa de Satisfação ao final do atendimento;
- 3.14.5.1.3. Redirecionamento de chamadas;
- 3.14.5.1.4. Captura de chamadas;
- 3.14.5.1.5. Realização e recuperação de gravações dos atendimentos finalizados, mantendo os registros por um período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, independente do operador;
- 3.14.5.1.6. Definição de horário de funcionamento;
- 3.14.5.1.7. Utilização de URA;
- 3.14.5.1.8. Distribuidor Automático de Chamadas (ACD), o qual receberá as ligações dos usuários de TIC da FINEP e os direcionará para a o próximo atendente livre;
- 3.14.5.1.9. Armazenar, para cada chamada, além do áudio, as informações de controle, tais como a identificação do atendente, data/hora, número do telefone originador da chamada;
- 3.14.5.1.10. Geração de relatórios de atendimento, incluindo:

- 3.14.5.1.10.1. Quantidade de chamadas recebidas;
 - 3.14.5.1.10.2. Quantidade de chamadas atendidas;
 - 3.14.5.1.10.3. Quantidade de chamadas perdidas ou abandonadas;
 - 3.14.5.1.10.4. Chamadas atendidas em até "x" segundos, onde "x" é um número parametrizável;
 - 3.14.5.1.10.5. Tempo médio de atendimento;
 - 3.14.5.1.10.6. Tempo médio de espera em fila;
 - 3.14.5.1.10.7. Quantidade de chamadas transferidas;
 - 3.14.5.1.10.8. Tempo médio de operação;
 - 3.14.5.1.10.9. Extração de relatório de serviço no formato PDF ou CSV;
 - 3.14.5.1.10.10. Fator de concentração de chamadas, na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos pela FINEP;
 - 3.14.5.1.11. Permitir, a FINEP, a recuperação integral de todas as gravações de áudio realizadas, via interface web, em arquivos digitais em formatos compatíveis com o Windows Media Player versão 11.0 ou superior;
 - 3.14.5.1.12. Gerir acesso de usuários a Finep autorizados a acessar os relatórios ou eventualmente operar o sistema.
- 3.14.5.2. Durante o período de ambientação, os funcionários da Finep que estiverem apoiando os profissionais da CONTRATADA devem ser cadastrados e utilizar o sistema, sem custo adicional para a Finep.
- 3.14.5.3. O usuário não deverá ter sua ligação finalizada, exceto em situações onde proferir ofensas ao agente do atendimento.
- 3.14.6. Unidade de Resposta Interativa (IVR)
- 3.14.6.1. A Unidade de Resposta Interativa (IVR) deverá contar com os seguintes recursos:
 - 3.14.6.1.1. executar scripts previamente programados, sempre com a autorização expressa da FINEP, emitindo informações audíveis e identificando as respostas;
 - 3.14.6.1.2. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática. Sem precisar passar para o atendimento humano (situação do atendimento);
 - 3.14.6.1.3. Permitir a criação e atribuição de uma estrutura níveis e opções;
 - 3.14.6.1.4. Colher matrícula do usuário e repassá-la, automaticamente, para o operador sem que ocorra uma nova solicitação de informações;
 - 3.14.6.1.5. Indicar a opção de direcionamento direto para os atendentes após as 1ª (primeira) opção inicial;

- 3.14.6.1.6. Permitir, com autorização da Finep, da alteração do anúncio de início de atendimento para informar indisponibilidades conhecidas;
- 3.14.6.1.7. Realizar, ao final do atendimento, uma pesquisa de satisfação com até 5 (cinco) perguntas; e
- 3.14.6.1.8. A critério da FINEP, colher outras informações, relacionadas ou não ao atendimento em curso.
- 3.14.7. Ferramentas de comunicação corporativa
 - 3.14.7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar às suas custas estrutura de atendimento através das ferramentas de comunicação corporativas em uso na Finep, contemplando, no mínimo:
 - 3.14.7.1.1. Whatsapp;
 - 3.14.7.1.2. Microsoft Teams;
 - 3.14.7.1.3. Outras que a Finep venha a implementar.
 - 3.14.8. Ferramentas de chatbot
 - 3.14.8.1. A Finep atualmente não dispõe de solução de chatbot, mas a CONTRATADA é livre para implementá-lo mediante autorização prévia da Finep.
 - 3.14.8.2. A elaboração das mensagens e estrutura de atendimento deve ser elaborada em parceria com a Finep;
 - 3.14.8.3. A ferramenta deve possibilitar atendimento direto a profissional da contratada caso o usuário assim o deseje, através de comando específico para isso (por exemplo: "falar com especialista").
 - 3.14.9. Sistema de Gravação Digital
 - 3.14.9.1. A solução tem como finalidade permitir a gravação das comunicações com os usuários, originadas através de aplicativos de chat, canais de mensagens instantâneas, e outros canais ou sistemas de comunicação que poderão ser implementados a pedido da FINEP, durante a execução contratual.
 - 3.14.9.2. A solução deve:
 - 3.14.9.2.1. Possibilitar a gravação de todos os atendimentos de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, o que não exclui a possibilidade de a FINEP solicitar a realização de cópias de segurança das gravações antes de seu expurgo; e
 - 3.14.9.2.2. Permitir a FINEP o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.
 - 3.14.10. Ferramenta de Monitoramento de Ambiente de TIC
 - 3.14.10.1. A ferramenta utilizada (Zabbix) será administrada pela equipe de atendimento ao subitem Monitoramento e Segurança da CONTRATADA.
- 3.15. REQUISITOS LEGAIS E DE SEGURANÇA

Requisitos legais, que definem as normas com as quais CONTRATADA deve estar em conformidade, e; de segurança, como normas, boas práticas e políticas que devem ser observadas na prestação dos serviços, incluindo requisitos específicos de Segurança da Informação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

3.15.1. A CONTRATADA deverá observar e obedecer ao arcabouço jurídico (leis, normativos e instruções de trabalho) da esfera de atuação da Finep e de segurança da informação na realização dos serviços, e em especial:

3.15.2. 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;

3.15.1.1. 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;

3.15.1.2. 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);

3.15.1.4. Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) da Finep, e;

3.15.1.5. Norma de Gestão de Incidentes Computacionais de Segurança da Informação.

3.15.2. Na execução das atividades, a CONTRATADA deve atender aos seguintes requisitos:

3.15.2.1. 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, e;

3.15.2.2. Implementar ações de segurança para evitar vazamento de dados e fraudes digitais, bem como realizar o adequado tratamento em caso de incidentes de segurança;

3.15.2.3. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas, mantendo trilha de auditoria de segurança da informação;

3.15.2.4. 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;

3.15.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pela FINEP a tais documentos.

3.16. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Requisitos sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que os serviços devem atender para estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, como limites de emissão sonora de equipamentos, espaço máximo que deverá ocupar, linguagem e textos em português, descarte sustentável de resíduos, dentre outros que se apliquem

3.16.1. Todas as atividades que envolvam usuários da Finep deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.

3.16.2. 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.

3.16.3. Para a execução dos serviços, deve ser priorizada pela CONTRATADA:

3.16.3.1. A aquisição de bens que sejam constituídos por material com pelo menos uma das seguintes características: Reciclado, não tóxico, biodegradável ou Eco eficiente;

3.16.3.2. A gestão de resíduos e logística de reversa de bens, com especial atenção para o lixo eletrônico;

3.16.3.3. 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.

3.16.4. O ambiente e mobiliário disponibilizado pela CONTRATADA a seus colaboradores devem ser compatíveis com o disposto nas Normas Regulamentadoras e Recomendações técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), bem como demais normas legais aplicáveis.

3.17. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA, IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO

Requisitos de arquitetura tecnológica, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros.

3.17.1. 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:

3.17.1.1. Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING;

3.17.1.2. Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG;

3.17.1.3. Padrões Web em Governo Eletrônico – ePwg;

3.17.1.4. Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil;

3.17.1.5. 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;

3.17.2. Os documentos e produtos gerados ao longo da execução contratual devem ser emitidos em formato nato digital, sendo o formato físico aceito excepcionalmente, mediante aprovação prévia da Finep.

3.17.3. A execução dos serviços deve seguir o processo e produzir os artefatos em conformidade com o estabelecido pela Finep.

3.17.4. A Finep reserva-se o direito de revisar, sempre que julgar necessário, processos, ferramentas de atendimento e artefatos definidos, podendo a revisão incluir, alterar e/ou excluir itens.

3.17.4.1. Em caso de atualização, as alterações serão aplicáveis apenas às novas demandas ou chamados abertos após a devida comunicação ao fornecedor sobre a disponibilização de nova versão do item, não afetando os atendimentos de demandas já iniciados.

3.17.5. 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.

3.18. REQUISITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

3.18.1. Os produtos gerados em decorrência dos serviços executados serão de propriedade da Finep, incluindo direitos de propriedade intelectual e autorais de customização das Soluções de TIC licenciadas pela Finep, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte da CONTRATADA sem prévia autorização da Finep.

3.18.1.1. Considerando que o ambiente é composto por produtos licenciados por outros fornecedores, entende-se por produtos gerados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos das customizações em qualquer mídia, parametrizações realizadas em sistemas, bases de dados, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

4. DA EQUIPE EXECUTORA DO OBJETO

4.1. A CONTRATADA deve disponibilizar, no mínimo, os seguintes perfis e respectiva atuação, em consonância com a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021:

4.1.1. Preposto: responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Finep no que compete às questões legais e administrativas, atuando para receber, tratar e respondê-las.

4.1.2. Técnico de suporte ao usuário de TI: atua no nível 1 da central de atendimento de TI prestando suporte ao usuário, orientando-o na utilização de hardwares e softwares.

4.1.3. Técnico em manutenção de equipamentos de informática: atua nos níveis 1 e 2 da central de atendimento de TI, bem como no suporte presencial ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TI utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos); presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos de TI da Finep fora do garantia dos suportes dos fabricantes; e realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

4.1.4. Administrador de sistemas operacionais: atua na operação da infraestrutura de TI, em especial na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores virtuais, prestando serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers; bem como operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.

4.1.5. Analista de suporte computacional: atua no terceiro nível da central de atendimento, prestando serviços de apoio ao gerenciamento lógico de servidores no ambiente virtualizado; no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais; no gerenciamento de recursos computacionais avançados (tais como servidores de arquivos, de impressão ou de colaboração); e apoia na alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento dos recursos de infraestrutura de TI e aplicações.

- 1.1.5.1. Parte das atividades do profissional pode ser automatizada no âmbito do subitem GS, com apoio do Analista de Sistemas de Automação, transferindo a atividade para o Técnico em manutenção de equipamentos de informática em caso de automação parcial que ainda demande trabalho técnico simplificado.

4.1.6. Administrador em segurança da informação: responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança; realizar diferentes testes e inspeções de segurança, com foco no controle de segurança reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura; e apoiar a implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

4.1.7. Gerente de suporte técnico de TI: Profissional com responsabilidade de coordenar a operação e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços.

4.1.7.1. Presta apoio à tomada de decisão do órgão, auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, no fornecimento de informações táticas e operacionais, e na proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

4.1.7.2. O profissional também é responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Finep no que compete às questões técnicas, sendo responsável por receber, tratar e respondê-las.

4.1.8. Analista de sistemas de automação: responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração contínua ou de entrega contínua, atuando como arquiteto de soluções; por propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC; por apoiar a equipe interna de TI da Finep nas atividades de arquitetura de computação em nuvem, ou ainda arquitetura de soluções híbridas.

1.2. A Finep estima a utilização dos seguintes perfis e respectivas quantidades por subitens:

Subitem	Descrição do Item	Modalidade	Perfil profissional
N1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1	REMOTO	- Técnico de suporte ao usuário de TI – 2 perfis júnior.
N2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2 (N2 – RJ)	REMOTO e PRESENCIAL – Rio de Janeiro	- Técnico em manutenção de equipamentos de informática – 1 perfil pleno e 2 perfis júnior.
OP	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI	REMOTO	- Administrador de sistemas operacionais – 1 perfil pleno; - Analista de suporte computacional – 1 perfil pleno.
MS	MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO	REMOTO	- Administrador em segurança da informação – 1 perfil pleno.
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	REMOTO	- Gerente de suporte técnico de TI – 1 perfil; - Analista de suporte computacional – 1 perfil pleno; - Analista de sistemas de automação – 1 perfil júnior.

1.3. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, compete à CONTRATADA a montagem e gestão 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, podendo a seu critério também laborar simultaneamente em contratos diversos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

4.3.1. A estrutura definida pode sofrer ajustes durante a execução contratual, conforme procedimento previsto na seção 15.2.2.

1.4. Ao longo da execução contratual, a contratada deve providenciar e manter recursos com as competências, conhecimento e qualificações necessárias, sendo que para cada recurso deve ser apresentado:

4.4.1. O Termo de Ciência assinado, conforme modelo constante no ANEXO G;

4.4.2. A documentação de comprovação de qualificação profissional, previstas no ANEXO C;

1.5. 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, aplicando-se o definido na cláusula 1.3.

5. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 5.1. Não será permitida a subcontratação na execução do objeto da presente contratação.

6. DA VISTORIA

- 6.1. Os interessados poderão, a seu critério, vistoriar as instalações da 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.
- 6.2. 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, nas dependências da Finep no município do Rio de Janeiro ou por videoconferência, em local ou link a ser disponibilizado pela Finep quando da confirmação do agendamento.
- 6.3. 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.
- 6.4. A utilização ou o porte de qualquer equipamento eventualmente necessário para as análises dos quesitos técnicos durante a vistoria devem ser previamente autorizados pela Finep.
- 6.5. Durante a vistoria os interessados serão acompanhados por empregado designado pela Finep.
- 6.6. Na vistoria, poderá ser disponibilizada documentação técnica necessária complementar eventualmente solicitada, mediante entrega do termo de confidencialidade, conforme modelo constante no ANEXO F.
- 6.7. Os custos das visitas aos locais de serviço correrão por conta exclusiva dos interessados.
- 6.8. Não será permitida a realização de vistoria para diferentes empresas por um mesmo representante.
- 6.9. 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 após sua realização, sendo enviada cópia ao e-mail informado no agendamento.
- 6.10. 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 H.

7. DOS REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DO LICITANTE

- 7.1. Para fins de habilitação no certame, deve ser exigida a apresentação da seguinte documentação, sob pena de inabilitação:

7.1.1. Atestados ou declarações de Capacidade Técnico-Operacional expedidas por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove ter o Licitante prestado satisfatoriamente serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

7.1.1.1. Os atestados deverão ser decorrentes de prestação de serviços com aproximadamente 50% do escopo que a Finep busca contratar, de forma que somados resultem em:

7.1.1.1.1 Período mínimo de 6 (seis) meses de prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk) para, no mínimo 350 (trezentos e cinquenta) usuários, incluindo atendimento equivalente aos subitens N1 e N2.

7.1.1.1.2 Período mínimo de 6 (seis) meses de prestação de serviços de operação, monitoramento de serviços de TI e segurança da informação, no mínimo com resposta reativa a incidentes para ambiente com:

7.1.1.1.2.1. No mínimo 100 servidores virtuais;

7.1.1.1.2.2. No mínimo 20 aplicações distintas;

7.1.1.1.2.3. No mínimo dois servidores de aplicação dentre os quais a Finep utiliza (Webcenter, IIS, Tomcat, JBoss);

7.1.1.1.2.4. Firewall;

7.1.1.1.2.5. Infraestrutura de rede básica.

7.1.1.1.3. Período mínimo de 6 (seis) meses de prestação de serviços de gerenciamento de centrais de serviço, catálogo de serviços, itens de configuração, bases de conhecimento e documentação de autosserviço.

7.1.1.2. A utilização de diferentes atestados somados deve considerar execução em um mesmo período de tempo para clientes com capacidades menores que as estimadas OU períodos de tempo distintos para quantitativos iguais ou superiores aos solicitados na seção 7.1.1.1.

7.1.1.3. Cada atestado deverá conter:

7.1.1.3.1. CNPJ/CPF, razão social, nome fantasia, endereço e contatos do atestador e gestor do contrato, seja e-mail ou telefone ou outra forma que permita a Finep estabelecer contato com a pessoa declarante, se necessário;

7.1.1.3.2. CNPJ e razão social da matriz ou filial contratada para a prestação do serviço;

7.1.1.3.3. Discriminação do serviço prestado, detalhando o escopo, período de prestação e discriminação do ambiente, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto, ambientes e aplicações da presente licitação;

7.1.1.3.4. Local e Data da emissão;

7.1.1.3.5. Assinatura do(s) atestante(s).

7.1.2. Declaração de vistoria ou Declaração de Aceitação de Condições, firmada pelo representante legal do Licitante.

- 7.2. A Finep poderá realizar diligência, a fim de se comprovar a veracidade de Atestados de Capacidade Técnica apresentados pelas LICITANTES, quando, poderá ser requerida cópia dos contratos, notas fiscais ou quaisquer outros documentos que comprovem inequivocamente que os serviços apresentados nos atestados foram prestados.

8. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

- 8.1. Entrega, por parte da CONTRATADA, de TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme modelo constante no ANEXO F, e 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;

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à Finep, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 9.2. Alocar todos os recursos necessários, incluindo equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, para obter uma execução dos serviços previstos de forma plena e satisfatória, dentro dos indicadores de qualidade estabelecidos, na forma e nas condições pactuadas no Instrumento de Medição de Resultados e em estrita conformidade com as especificações e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta.
- 9.3. 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;
- 9.4. 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;
- 9.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 9.6. 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;
- 9.7. Comunicar imediatamente à Finep a imposição, a si, seus sócios e administradores, de penalidade que acarrete o impedimento de contratar, bem como a eventual perda dos pressupostos para a contratação;
- 9.8. 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;

- 9.9. 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;
- 9.10. 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;
- 9.11. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência.
- 9.12. 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.
- 9.13. Assumir inteira e total responsabilidade, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, pela eventual inobservância da legislação e normativos aplicáveis a execução contratual listados na seção 3.15.
- 9.14. Prestar a tempo todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela FINEP.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA FINEP

- 10.1. Disponibilizar todas as informações necessárias à CONTRATADA, com o intuito de fornecer subsídios para prestação dos serviços contratados.
- 10.2. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com o solicitado, com base nas inspeções realizadas;
- 10.3. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis quando inobservadas as disposições contidas nos documentos que regem a contratação;
- 10.4. 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.
- 10.5. 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.
- 10.6. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência e Anexos, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, substituição de profissional, treinamentos e certificações necessárias.
- 10.7. Comunicar formalmente à CONTRATADA qualquer falha verificada no cumprimento do Contrato.

11. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 11.1. 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.
- 11.1.1. 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.
- 11.2. 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 serão definidas as atribuições específicas de cada fiscal e detalhado o planejamento da execução entre a Finep e a CONTRATADA, com base no disposto no edital e seus anexos.
- 11.3. A qualquer tempo, durante a execução do contrato, a equipe de fiscalização poderá efetuar visitas às instalações da CONTRATADA onde o serviço é prestado no intuito de fiscalizar a conformidade e adequação do ambiente físico, equipamentos, infraestrutura, recursos humanos e demais componentes da solução aos termos do Contrato e às normas legais aplicáveis, ou para verificar o andamento do serviço.
- 11.4. 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.
- 11.5. Cabe aos fiscais técnico, requisitante e administrativo, bem como ao gestor:
- 11.5.1. Verificar, junto à Contratada e seu preposto, se estão sendo tomadas todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;
- 11.5.2. Fazer as anotações necessárias de todos os atos da empresa contratada relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato;
- 11.5.3. Verificar a correta execução das atividades inerentes ao objeto da contratação;
- 11.5.4. Atestar a adequação da solução às especificações do presente TERMO DE REFERÊNCIA.
- 11.6. Cabe ao fiscal técnico:
- 11.6.1. Verificar o vestuário dos profissionais, quanto à sua adequação ao ambiente de trabalho;
- 11.6.2. Verificar se as condições necessárias para a execução dos serviços pelos profissionais da contratada foram fornecidas, intermediando a solicitação daquelas que competem à Finep;
- 11.6.3. Solicitar a remoção dos acessos fornecidos aos profissionais da CONTRATADA caso deixem de atuar na prestação dos serviços, acompanhando a solicitação daquelas que competem à Finep;

12. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 12.1. A prestação do serviço será realizada através de ciclos mensais de execução, considerando o período entre o dia 17 do mês até o dia 16 do mês subsequente.
- 12.2. No período de ambientação, conforme definido na seção 3.3.3, se aplicam as seguintes condições:
- 12.2.1. Ao longo da ambientação, a CONTRATADA deve elaborar o Relatório Mensal de Atividades com as informações das atividades onde já estiver atuando, de modo que nesse período será excepcionalmente aceito o documento com parte das seções sem conteúdo efetivo.
- 12.2.1.1. Durante as reuniões mensais de acompanhamento da operação, é esperado que a equipe da FINEP que atua na gestão do contrato oriente a CONTRATADA sobre como espera receber tais informações.
- 12.2.2. Nesse período, será fornecido aceite apenas para os subitens onde houve atuação efetiva de profissionais e transferência efetiva de conhecimento, mediante evidências de documentação produzida, ferramentas ou infraestrutura disponibilizada e, no último mês de ambientação, do início efetivo da operação do atendimento sob responsabilidade da contratada.
- 12.2.2.1. Caso ao final do processo de ambientação a contratada não esteja em condições de iniciar a operação em função de atrasos decorrentes de sua responsabilidade, o início do ciclo efetivo de prestação e pagamento será suspenso até que o serviço comece a ser efetivamente realizado, sem prejuízo à eventual aplicação de penalidades e continuidade das atividades de transferência de conhecimento.
- 12.3. Ao longo da execução, se aplicam as seguintes condições:
- 12.3.1. A CONTRATADA deve encaminhar à Finep até o quinto dia útil após o encerramento do ciclo, o Relatório Mensal de Atividades, onde deverá constar:
- 12.3.1.1. Informações sobre disponibilidade de todos os ambientes, servidores de aplicação, aplicações e bancos de dados, bem como incidentes que resultaram em indisponibilidade, medidas de contingência e ações realizadas para solução e restabelecimento do acesso.
- 12.3.1.2. Relação de chamados fechados no mês, separados por fila e serviço, contendo, pelo menos: o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; severidade; data e hora de abertura, data e hora do início de atendimento; data e hora de disponibilização da solução definitiva; identificação do atendente; causa da requisição, incidente ou dúvida; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva; e apuração do tempo de atendimento total.
- 12.3.1.3. Relação de chamados abertos e em atendimento, contendo, pelo menos: o número identificador do chamado; informações do solicitante; descrição detalhada da ocorrência; severidade; data e hora de abertura, data e hora do início de atendimento; data e hora de disponibilização da solução definitiva; identificação do atendente; causa da requisição, incidente ou dúvida, e; desdobramentos e ações realizadas para resolução definitiva.
- 12.3.1.4. Dados dos atendimentos auditados pela equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS), com recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;

- 12.3.1.5. Plano de ação com descrição e situação atualizada de recomendações técnicas, administrativas e gerenciais acordadas com a Finep na aprovação de ciclos anteriores de execução;
 - 12.3.1.6. Análise quantitativa e qualitativa dos atendimentos, com indicação de tendência;
 - 12.3.1.7. Apresentação sintetizada de incidentes ou problemas que tenham impactado a prestação do serviço, as investigações de problemas realizadas e em curso ou realizadas, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
 - 12.3.1.8. Indicação de eventuais manutenções evolutivas ou corretivas realizadas na ferramenta de ITSM.
- 12.3.2. Em até 2 dias úteis após o envio do Relatório Mensal de Atividades, será realizada Reunião Mensal de Acompanhamento, com participação da equipe de gestão do contrato pela Finep e, no mínimo, do preposto e gerente de suporte técnico pela CONTRATADA, onde serão discutidas as recomendações técnicas para elaboração de plano de ação, com base nas recomendações aceitas pela Finep.
- 12.3.3. Após a reunião, será emitido Termo de Recebimento Provisório (TREP) pelo Fiscal do Contrato;
- 12.3.4. Antes da elaboração do Termo de Recebimento definitivo (TRED), as seguintes atividades serão executadas:
- 12.3.4.1. A validação da documentação entregue e a apuração do Instrumento de Medição do Resultado, que poderá contar com apoio de Integrantes Técnicos da Finep, caso necessário;
 - 12.3.4.2. Serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;
 - 12.3.4.2.1. Neste caso, cabe à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
 - 12.3.4.3. Não havendo necessidade de correção / reparação ou substituição, em até 7 (sete) dias úteis após a emissão do TREP será emitido TRED, com indicação em caso de ajuste de pagamento, a ser aprovado pelos Fiscais Técnico e Requisitante, além do Gestor do Contrato e do preposto da CONTRATADA.
- 12.3.5. Os produtos e serviços só serão considerados aceitos e aptos para faturamento após a emissão do TRED pela Finep, quando a CONTRATADA fica autorizada a emitir a Nota Fiscal com o valor informado naquele documento.
- 12.3.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 12.3.7. A forma inicial do Relatório Mensal de Atividades, bem como a dinâmica da Reunião Mensal de acompanhamento da operação serão detalhadas pelas partes na Reunião Inicial do Contrato.

12.3.7.1. A critério da Finep, os artefatos definidos e a dinâmica da reunião de acompanhamento pela Finep para aceite dos serviços podem sofrer alteração nas informações a serem apresentadas e na forma, tendo a CONTRATADA o período de até 30 dias corridos para disponibilizar as alterações demandadas, abrangendo apenas os relatórios entregues após a solicitação.

13. DO PAGAMENTO

13.1. O serviço será remunerado mensalmente como um custo fixo mensal constante na proposta de preços.

13.1.1.1. No período de ambientação, serão remunerados apenas os serviços que atuarem ao longo de cada fase do processo, conforme definido na seção 3.3.3.

13.2. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito para cada subitem, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para serviços eventualmente subcontratados por esta, sendo que todas as despesas diretas ou indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a FINEP.

13.3. 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.

13.3.1. A documentação a ser enviada pelo fornecedor será detalhada no Plano de Fiscalização do Contrato.

13.4. 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.

13.5. 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.

14. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

14.1. CONDIÇÕES GERAIS

14.1.1. 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:

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

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

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

14.1.2. 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:

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

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

14.1.3. O primeiro ciclo de execução após o Período de Ambientação 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.

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

14.1.5. 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.

14.1.6. 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, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.1.7. 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.

14.1.7.1. Caso os ajustes mensais ultrapassem tal limite, eventual saldo devedor poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

14.1.8. A aplicação do IMR não impede a aplicação das demais sanções contratuais.

14.1.9. 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:

14.1.9.1. Do não atingimento de um mesmo indicador por três meses seguidos;

14.1.9.2. Do não atingimento de um mesmo indicador por 6 vezes nos últimos 12 meses prévios à apuração;

14.1.9.3. Pela aplicação de 2 ou mais advertências ou multas nos últimos 6 meses prévios à apuração.

14.1.10. 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:

14.1.10.1. A Finep poderá cobrar da Contratada multa compensatória de até 50% (cinquenta por cento) calculada sobre o valor total dos últimos 6 (seis) faturamentos, após regular processo administrativo.

- 14.1.10.2. 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.
- 14.1.10.3. 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.
- 14.1.11. Os indicadores inicialmente aplicáveis são apresentados a seguir.
- 14.1.11.1. Considerando o atual grau de maturidade da Finep e a expectativa de melhoria ao longo da execução, os indicadores que compõem o IMR poderão ser ajustados ao longo da execução contratual, visando a melhoria dos serviços e a otimização do esforço necessário para sua apuração; bem como novos indicadores podem ser criados.
- 14.1.11.1.1. Os ajustes devem ser realizados mediante apostilamento contratual, com concordância prévia das partes.
- 14.2. IQPS - Indicador de Qualidade da Prestação do Serviço
- 14.2.1. As possíveis circunstâncias de infração no âmbito da prestação de serviço são apresentadas no quadro abaixo e têm como função avaliar a qualidade dos serviços prestados.

ITEM	OCORRÊNCIA	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Por ocorrência.	1
2	Não manter equipe que atua no projeto no período de transição contratual, no mínimo, pelo dobro de tempo da transição	Por ocorrência.	1
3	Atrasar o início da operação efetiva pós-ambientação, por problemas alheios à FINEP ou julgados injustificáveis por este último	Por dia de atraso.	1
4	Fornecer informação falsa de serviço	Por ocorrência.	1
5	Indisponibilidade no canal de atendimento (seja telefônico ou escrito) verificado pelos usuários	Por ocorrência.	1
6	Usar indevidamente a Ferramenta de monitoramento ou ITSM com intuito de distorcer a apuração dos indicadores.	Por ocorrência.	8
7	Adotar práticas de atendimento com o intuito de distorcer os indicadores.	Por ocorrência.	5
8	Não substituir empregado que tenha conduta ou qualificação incompatível com suas atribuições.	Por colaborador e por dia	1
9	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá quando da necessidade de atendimento presencial.	Por colaborador ou por ocorrência	1
10	Atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias na apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos pela fiscalização.	Por ocorrência.	2
11	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	Por ocorrência e subitem do objeto.	2
12	Utilizar as dependências da Finep para fins diversos do objeto do contrato.	Por ocorrência	2

13	Recusar-se a executar serviço previsto no objeto, sem motivo justificado.	Por ocorrência	3
14	Retirar das dependências da Finep quaisquer equipamentos ou materiais de propriedade da Finep sem autorização prévia do responsável.	Por item e por ocorrência	3
15	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	Por ocorrência	3
16	Não atender a qualquer outra obrigação no Edital e seus Anexos, que não especificada nesta tabela.	Por ocorrência.	1

14.2.2. As ocorrências serão registradas pelo Fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos aos registros individuais da mesma. Os registros serão avaliados mensalmente.

14.2.3. Sendo constatada irregularidade, será concedida oportunidade para apresentação de defesa, a qual será apreciada. Sendo constatado desvio efetivo em relação às obrigações, a Contratada receberá a pontuação por infração correspondente, para efeito de atribuição das sanções previstas.

14.2.4. A tabela de pontuação acumulada/glosa abaixo se refere ao percentual a ser descontado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela Contratada em função do não cumprimento do IMR, sem prejuízo das demais penalidades constantes do contrato. "

Pontuação acumulada	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções
≤ 2 pontos	Pagamento integral da OS, com possibilidade de advertência em função dos impactos de descumprimento pontual.
2 < pontos ≤ 4	Glosa correspondente a 2% do valor faturado no mês da apuração.
4 < pontos ≤ 6	Glosa correspondente a 4% do valor faturado no mês da apuração.
Pontos ≥ 7	Glosa correspondente a 8% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 2% para cada ponto extra. Em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

14.3. PIA – Prazo de Início de Atendimento

14.3.1. A apuração dos indicadores considera as condições previstas no ANEXO D –Níveis de Serviço.

PIA – Prazo de Início do Atendimento	
Tópico	Descrição
Finalidade	Analisar se os prazos acordados para a início dos atendimentos técnicos foram cumpridos
Meta a cumprir	PIA > 97% A meta definida visa garantir o atendimento dos chamados dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Relatório de Ferramenta de ITSM, considerando os chamados encerrados no ciclo de apuração.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, aplicando o mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$PIA = \frac{\text{Total de chamados dentro do prazo}}{\text{Total de Chamados fechados no ciclo}} \times 100$

Observações	Obs1: Deve ser considerado o tempo para início de atendimento, independente da equipe a atender o chamado. Obs2: Em caso de atraso decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro ou equipe interna de TI da Finep, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que avaliará e em caso de concordância abaterá do tempo de atraso no chamado.
Início de Vigência	Após o período de ambientação.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador PIA: >= 97% – Pagamento integral da OS; > 97% e <= 90% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; > 90% e <= 80% – Glosa de 5% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; < 80% – Glosa de 10% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

14.4. PRC – Prazo de Resolução do Chamado

14.4.1. A apuração dos indicadores considera as condições previstas no ANEXO D –Níveis de Serviço.

PRC – Prazo de Resolução do Chamado	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido.
Meta a cumprir	PRC > 97% A meta definida visa garantir a resolução definitiva dos chamados dentro do prazo previsto, independente da fila de atendimento.
Instrumento de medição	Relatório de Ferramenta de ITSM, considerando os chamados encerrados no ciclo de apuração.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no mês, aplicando o mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$PRC = \frac{\text{Total de chamados dentro do prazo}}{\text{Total de Chamados fechados no ciclo}} \times 100$
Observações	Obs1: Deve ser considerado o tempo para resolução independentemente da quantidade de equipes a atender ao chamado. Obs2: Em caso de atraso decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro ou equipe interna de TI da Finep, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que avaliará e em caso de concordância abaterá do tempo de atraso no chamado.
Início de Vigência	Após o período de ambientação.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador PRC:</p> <p>>= 97% – Pagamento integral da OS;</p> <p>> 97% e <= 90% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços.</p> <p>> 90% e <= 80% – Glosa de 5% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços;</p> <p>< 80% – Glosa de 10% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.</p>
------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

14.5. DTI – Disponibilidade de Serviço de TI

DTI – Disponibilidade de Serviço de TI	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos ambientes durante o período.
Meta a cumprir	DTI > 99,97% A meta definida visa garantir que a indisponibilidade dos ambientes esteja dentro de percentuais que não prejudiquem a operação.
Instrumento de medição	Relatório da Ferramenta de Monitoramento de Ambiente de TIC.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme avaliação de disponibilidade mensal dos itens monitorados e consolidação das informações para aplicação do mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensalmente, para todos os itens constantes no plano de monitoramento.
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$DTI = \frac{\sum \left(\frac{\text{Tempo de Disponibilidade do IC}}{\text{Tempo total do Período}} \right)}{\text{Qtde. ICs}}$ <p>Onde:</p> <p>Tempo de Disponibilidade do IC - Tempo de disponibilidade de cada Item de Configuração, observados no ciclo de medição, em minutos.</p> <p>Tempo total do Período - Tempo total do ciclo de medição, em minutos. Será calculada a partir do total de dias da prestação do serviço no mês multiplicados por 1440 (mil quatrocentos e quarentas) minutos.</p> <p>Qtde. ICs – Total de Itens de Configuração em operação, em qualquer trilha (desenvolvimento, homologação, produção etc.).</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: Em caso de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro ou equipe interna de TI da Finep, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação do Fiscal Técnico, que abaterá do tempo de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de terceiro do período de disponibilidade mensal;</p>
Início de Vigência	Após o período de ambientação
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador DTI:</p> <p>>99,97% – Pagamento integral da OS;</p> <p><= 99,97% e >= 99,00% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do subitem MS;</p> <p>< 99% e >= 98,00% – Glosa de 4% sobre o valor mensal do subitem MS;</p> <p>< 98% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor mensal do subitem MS; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do subitem.</p>

14.6. EFC – Indicador de Eficácia no tratamento de Chamados

EFC – Indicador de Eficácia no tratamento de Chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)	
Tópico	Descrição

Finalidade	Apurar a eficácia da CONTRATADA na resolução de chamados.	
Meta a cumprir	EFC > 99%	A meta definida visa garantir que a solução fornecida pelo fornecedor no atendimento de chamados de fato seja definitiva e não demande correção posterior.
Instrumento de medição	Relatório de chamados encerrados na Ferramenta de ITSM.	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados fechados mensal, com apoio de eventual monitoramento da equipe de fiscalização ao longo do ciclo de apuração.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$EFC = \frac{\text{Chamados atendidos} - \text{Chamados reabertos}}{\text{Chamados atendidos}}$ <p>Onde: Chamados atendidos – corresponde ao quantitativo de chamados encerrados no período. Chamados reabertos – corresponde ao quantitativo dos chamados encerrados no período referente a chamados anteriores cuja solução não foi eficaz, abertos pelo usuário no prazo de 7 (sete) dias após a conclusão do chamado anterior.</p>	
Início de Vigência	Após o período de ambientação	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador EFC:</p> <p>> 99% – Pagamento integral da OS; <= 99% e >=95% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; < 95 % e >= 85% – Glosa de 5% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; < 85% – Glosa de 10% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.</p>	

14.7. ISU – Índice de Satisfação do Usuários

ISU – Índice de Satisfação do Usuários		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado.	
Meta a cumprir	ISU > 95%	A meta definida visa garantir a satisfação dos usuários dentro de um limite aceitável, garantindo entrega efetiva de valor
Instrumento de medição	Relatório de avaliação na Ferramenta de ITSM.	
Forma de acompanhamento	A partir de relatório de avaliações e aplicação do mecanismo de cálculo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$ISU = \frac{\sum(\text{Nota final da avaliação})}{\text{Número de Avaliações} \times \text{Nota máxima da avaliação}}$ <p>Onde: Nota final da avaliação – nota total de cada avaliação preenchida pelos usuários. Número de avaliações – número de avaliações realizadas no período. Nota máxima da avaliação – corresponde à nota máxima possível em uma avaliação.</p>	
Início de Vigência	Após o período de ambientação	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador ISU:</p> <p>>95% – Pagamento integral da OS; <= 95% e >= 93% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os</p>	

	serviços; < 93% e >= 90% – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; < 90% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

14.8. VBC – Vinculação na Base de Conhecimento

VBC – Vinculação na Base de Conhecimento	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.
Meta a cumprir	VBC > 99,5% A meta definida visa garantir a adoção de práticas de Gestão do Conhecimento e registro das informações.
Instrumento de medição	Relatório de avaliação na Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	A partir de relatório de chamados encerrados no ciclo e aplicação do mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$VBC = \frac{\text{Chamados vinculados à base de conhecimento}}{\text{Total de chamados}}$ <p>Onde: Chamados vinculados à base de conhecimento – total de chamados encerrados onde há vinculação com base de conhecimento. Total de chamados – total de chamados encerrados no ciclo de avaliação.</p>
Início de Vigência	Após o período de ambientação
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador VBC: >99,5% – Pagamento integral da OS; <= 99,5% e >= 95% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; < 95% e >= 90% – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; < 90% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

14.9. VBDGC – Vinculação na Base de Dados de Gestão de Configuração

VBGC – Vinculação na Base de Dados de Gestão de Configuração	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento vinculados à base de dados de gestão de configuração.
Meta a cumprir	VBGC > 90% A meta definida visa garantir a disponibilidade e o monitoramento de chamados relacionado aos itens de configuração.
Instrumento de medição	Relatório de chamados na Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	A partir de relatório de chamados encerrados no ciclo, verificando se estão vinculados a itens de configuração; e aplicação do mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$VBGC = \frac{\text{Chamados vinculados ao BDGC}}{\text{Total de chamados}}$ <p>Onde: Chamados vinculados ao BDGC – total de chamados encerrados onde há vinculação com o Banco de Dados de Gestão de Configuração, dentro da Ferramenta de ITSM. Total de chamados – total de chamados encerrados no ciclo de avaliação.</p>
Início de Vigência	Após o período de ambientação
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador VBGC: >90% – Pagamento integral da OS; <= 90% e >= 85% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; < 85% e >= 80% – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; < 80% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os serviços; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

14.10. ICA - Índice de chamadas telefônicas abandonadas

ICA - Índice de chamadas telefônicas abandonadas	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas.
Meta a cumprir	ICA > 98% A meta definida visa garantir o atendimento telefônico tempestivo e que auxilie o usuário no atendimento de sua demanda
Instrumento de medição	Relatório de avaliação no sistema de telefonia.
Forma de acompanhamento	A partir de relatório de ligações no ciclo e aplicação do mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$ICA = \frac{\text{Chamados telefônicas abandonadas}}{\text{Total de chamadas}} \times 100$ <p>Onde: Chamadas telefônicas abandonadas – total de chamadas telefônicas atendidas ou colocadas em espera e desligadas antes de serem tratadas. Total de chamados – total de chamadas telefônicas no ciclo de avaliação.</p>
Início de Vigência	Após o período de ambientação
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador ICA: >98% – Pagamento integral da OS; <= 98% e >= 95% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem N1; < 95% e >= 90% – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem N1; < 90% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem N1; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

14.11. TFE – Tempo médio na Fila de Espera

TFE – Tempo médio na Fila de Espera	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.
Meta a cumprir	TFE < 20 seg. A meta definida visa garantir o atendimento telefônico tempestivo e que

	auxilie o usuário no atendimento de sua demanda.
Instrumento de medição	Relatório de avaliação no sistema de telefonia.
Forma de acompanhamento	A partir de relatório de ligações no ciclo e aplicação do mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica: segundos)	$TFE = \frac{\sum \text{Tempo de espera de chamada telefônica}}{\text{Total de chamadas telefônicas}}$ <p>Onde: Somatório de tempo de espera de chamada telefônica – soma dos tempos de espera em fila de atendimento da central telefônica antes do atendimento técnico, referente a cada chamada telefônica no ciclo de avaliação. Total de chamados – total de chamadas telefônicas no ciclo de avaliação.</p>
Início de Vigência	Após o período de ambientação
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador TFE: < 20 segundos – Pagamento integral da OS; >= 20 e <= 40 segundos – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem N1; > 40 e <= 60 segundos – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem N1; < 60 segundos – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal do subitem N1; e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

14.12. IRP - Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses

IRP - Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da contratada
Meta a cumprir	IRP < 10% A meta visa garantir padronização do atendimento e estabilização da operação.
Instrumento de medição	Relação de profissionais informada pela contratada.
Forma de acompanhamento	Controle da equipe de fiscalização frente à relação de profissionais informada pela contratada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$IRP = \frac{\text{Profissionais Desligados}}{\text{Profissionais na operação}}$ <p>Onde: Profissionais desligados – total de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses. Profissionais na operação – total de profissionais atuando na operação nos últimos 3 meses.</p>
Início de Vigência	Após o período de ambientação
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IRP: < 10% – Pagamento integral da OS; >= 10% e <= 15% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços de todos os subitens; > 15% e <= 20% – Glosa de 4% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços de todos os subitens;

> 20% – Será aplicada Glosa de 8% sobre o valor correspondente ao valor mensal dos serviços de todos os subitens; e multa de até 1% sobre o valor global do contrato.

15. DA FORMALIZAÇÃO E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 15.1. O período de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, nos termos da Lei 13.303/2016, a contar da data da Ordem de Serviço para início da ambientação, conforme definido na seção 3.3.3.1.1.
- 15.2. 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.
 - 15.2.1. 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.
 - 15.2.2. O equilíbrio econômico-financeiro do contrato será mantido por meio de revisão e celebração de aditivo contratual, quando houver alteração na dinâmica da execução que demande aumento ou redução dos perfis profissionais necessários para realizar o atendimento dos serviços em mais de 20% por perfil e por três meses seguidos.
 - 15.2.2.1. A revisão poderá ser solicitada tanto pela Finep quanto pela CONTRATADA, com a devida fundamentação e justificativa, e deve considerar a quantidade de perfis profissionais indicados na planilha de formação de preços do fornecedor e os respectivos custos.
 - 15.2.2.2. Não haverá revisão nos seis primeiros meses de execução do contrato, incluindo o tempo de ambientação, de modo que a revisão só poderá ser efetivamente solicitada após o 10º mês de execução contratual.
 - 15.2.2.3. Após a alteração da planilha de formação de preços decorrente da revisão, o fator-k2 deve permanecer dentro do valor máximo definido na PORTARIA SGD/ME Nº 4.668, DE 23 DE MAIO DE 2022 ou outra mais recente.
 - 15.2.2.4. Em caso de revisão, não haverá direito a valores retroativos, sendo o novo custo aplicável apenas após a formalização das alterações.
 - 15.2.3. O subitem MS - MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO poderá ser removido do objeto a qualquer tempo pela Finep, mediante aviso prévio de, no mínimo, 4 meses de antecedência, face à possibilidade de contratação complementar de solução corporativa para os serviços de NOC (Network Operations Center) e SOC (Security Operations Center).
 - 15.2.4. Nos casos de cancelamento, não caberá ao fornecedor nenhuma espécie de ressarcimento caso venha a ser realizado nos prazos e condições aqui dispostos.

16. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 16.1. A proposta deve ser cotada para cada subitem, incluindo planilha de Formação de Preços e de Composição de Custos, considerando as Especificações Técnicas, na qual já estarão incluídos todos os impostos, taxas e contribuições, fiscais ou parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução do objeto do Contrato.
 - 16.1.1. A proposta de preços deverá ser apresentada conforme modelo constante no ANEXO I – Modelo da Proposta de Preços;
 - 16.1.2. A estrutura da planilha de Formação de Preços e de Composição de Custos não poderá ser alterada pelas licitantes.
 - 16.1.3. A validade da proposta deve ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos;

17. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 17.1. Será apresentada garantia de execução correspondente a 5% (CINCO por cento) do valor global do contrato.
- 17.2. A garantia será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, em quaisquer das seguintes modalidades:
 - 17.2.1. Caução em dinheiro;
 - 17.2.2. Seguro-garantia;
 - 17.2.3. Fiança bancária.

18. GLOSSÁRIO

- 18.1. **AMBIENTE:** Subconjunto da infraestrutura de TI utilizado para um propósito específico. Por exemplo, ambiente de produção, de homologação e de desenvolvimento.
- 18.2. **BASE DE CONHECIMENTO:** Coleção de documentos técnicos e de procedimentos operacionais que suportam a operação da infraestrutura de TI.
- 18.3. **CATÁLOGO DE SERVIÇOS:** Documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI ativos.
- 18.4. **CHAMADO:** instrumento para registro de demandas junto ao fornecedor, também conhecida no mercado como ticket. Um CHAMADO é aberto para resolver um incidente / problema, dúvida ou requisição e deve ser atendido conforme condições descritas nas Especificações Técnicas.
- 18.5. **CUSTOMIZAÇÃO:** ato de transformar, personalizar determinado sistema aos parâmetros estabelecidos pela empresa, utilizando cálculos, fórmulas, metodologia e software especificamente desenvolvidos para atender uma demanda.

- 18.6. DOCUMENTAÇÃO DE AUTOSSERVIÇO: documento para acesso dos usuários, contendo procedimentos, em linguagem acessível, para tarefas simples às quais o próprio usuário possa sanar desassistido, com respostas para dúvidas frequentes.
- 18.7. EQUIPE INTERNA DE TI: pessoal integrante do quadro de funcionários da Finep que atua nas atividades relacionadas à Tecnologia da Informação, incluindo Cargos em Comissão e Funções Gratificadas, conforme Planos de Cargos vigente.
- 18.8. EQUIPE DE TRATAMENTO E RESPOSTA A INCIDENTES EM REDES COMPUTACIONAIS – ETIR:- grupo de pessoas com a responsabilidade de receber, analisar e responder às notificações e atividades relacionadas a incidentes de segurança em redes de computadores.
- 18.9. ERRO: ação realizada em determinado ITEM de CONFIGURAÇÃO que produz valor ou comportamento distinto do esperado.
- 18.10. EVENTO: mudança de estado significativa para a gestão de um serviço de TI ou outro item de configuração.
- 18.11. FALHA: É um comportamento inesperado do software. Uma falha pode ter sido causada por diversos erros, mas alguns erros podem nunca causar uma falha.
- 18.12. FERRAMENTA ISTM: Do inglês, *Information Technology Service Management* (Gerenciamento de Serviços de TI -GSTI). Software construído com base na biblioteca ITIL, usado para gerenciamento de requisições, incidentes, problemas; gestão e execução de mudanças, através de chamados, com horário de atendimento e níveis de serviço configuráveis; gestão e relacionamento entre itens de configuração; gestão de serviços de TI disponibilizados e filas de serviço; e apoio à gestão de conhecimento.
- 18.13. INCIDENTE: Interrupção ou redução de qualidade não planejada de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não tenha prejudicado um serviço de TI também é considerada um incidente.
- 18.14. INCIDENTE CRÍTICO: Incidente com impacto significativo no negócio da FINEP e que demanda ação imediata das equipes técnicas para reestabelecimento da normalidade operacional do ambiente de TIC.
- 18.15. ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC): qualquer componente que necessita ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI, sendo considerados para o presente documento, no mínimo, servidores físicos e virtuais, bem como respectivos recursos; servidores de aplicação e aplicações; conjunto de customizações e parametrizações realizadas, e; documentação técnica da solução.
- 18.16. MONITORAMENTO OU MONITORAÇÃO: Observação continuada de um item de configuração, serviço de TI ou processo, com o objetivo de detectar eventos e conhecer seu estado.
- 18.17. MUDANÇA: Adição, modificação ou remoção de algo (item de configuração, serviço, processo, documentação, etc.) que possa afetar um serviço de TIC.
- 18.18. NÍVEIS DE SERVIÇO ACORDADOS OU NÍVEIS DE SERVIÇO exigidos (SLA): Resultados esperados para serviços ou tarefas do Catálogo de Serviços, normalmente atrelados a indicadores que permitam mensurar o grau de conformidade do resultado entregue com o resultado esperado.
- 18.19. OPERAÇÃO: Gerenciamento diário de um serviço de TIC, sistema ou outro item de configuração.

- 18.20. **PARAMETRIZAÇÃO:** É a ação de estabelecer parâmetros de processamento, usualmente em sistemas.
- 18.21. **PONTO ÚNICO DE CONTATO (PUC):** Do inglês, Single Point of Contact (SPOC). Unidade ou equipe que atua como ponto central de contato com o cliente, registrando e classificando os eventos levando em conta o impacto e urgência todas as requisições, de modo que nenhuma seja perdida.
- 18.22. **PROBLEMA:** fator desconhecido e causa-raiz de um ou mais incidentes.
- 18.23. **PROCEDIMENTO:** Documento que contém os passos necessários à execução de uma atividade.
- 18.24. **SOLICITAÇÃO OU REQUISIÇÃO DE SERVIÇO:** solicitação do usuário relaciona a atendimentos de rotina, geralmente processada pelo Service Desk, não necessitando de submissão de uma requisição de mudança, tais como orientação / informação sobre IC, mudança padrão (mudança de baixo risco, recorrente e de procedimento bem definido), ou de acesso a algum serviço de TI.
- 18.25. **SERVIÇO:** meio de entregar valor para os clientes facilitando os resultados que eles desejam atingir sem que possuam certos custos e riscos específicos.
- 18.26. **SERVIDOR VIRTUAL:** funcionalidade dos softwares que recriam a funcionalidade de um servidor físico dedicado compartilhando recursos de processamento e armazenamento compartilhados.
- 18.27. **SERVIDOR DE APLICAÇÃO:** programas de servidores físicos ou virtuais numa rede distribuída que fornece o ambiente de execução para um programa/ software.
- 18.28. **SOFTWARE BÁSICO:** são os programas essenciais para o funcionamento de um computador e operação pelos usuários, tais como sistema operacional, editor de texto, editor de planilhas, editor de apresentações, leitor de documentos PDF, dentre outros.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÕES (TI): meios técnicos usados para tratar a informação, o que inclui o hardware de computadores, rede, sistemas e demais itens de configuração utilizados para prestar os serviços.

LISTA DE ANEXOS

ANEXO	NOME
A	Inventário do Ambiente Tecnológico da Finep
B	Catálogo de Serviços de TI e Estimativas de Volume
C	Perfis Profissionais Desejáveis para execução das atividades
D	Níveis de Serviço
E	Modelo de Documentos para Execução do Contrato (OS, TREP, TRED)
F	Termo de Confidencialidade
G	Termo de Ciência
H	Declaração de Aceitação de Condições
I	Orçamento da Licitação

QUADRO A
PRINCIPAIS ATIVOS DE TIC

Model	Tipo	Quantidade
FortiAp 221C	Access Point Wi-Fi	10
FortiAp 321C	Access Point Wi-Fi	1
HP BladeSystem c7000 Enclosure G3	Enclosure	1
Comptrom	Estação de Trabalho / Workstation	9
Dell Workstation	Estação de Trabalho / Workstation	20
Positivo Master D8200	Estação de Trabalho / Workstation	661
DELL Latitude 5490	Estação de Trabalho / Notebook	42
Lenovo Thinkpad T480	Estação de Trabalho / Notebook	173
Fortigate 200F	Firewall Rack	2
Fortigate 800C	Firewall Rack	6
FortiWifi50E	Firewall Rack	2
HP ProLiant BL460c G1	Servidor Blade	3
HP ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade	6
NUC Ultratop	Servidor MiniPC	2
HP DL385G6	Servidor Rack	1
HP ProLiant DL360p Gen8	Servidor Rack	3
Dell PowerEdge 2900	Servidor Torre	1
HP 3PAR StoreServ 7400 4-N	Storage	1
Cisco Catalyst Blade Switch 3120G for HP	Switch LAN Blade	2
Cisco Catalyst Blade Switch 3120X for HP	Switch LAN Blade	2
Cisco Catalyst 2960-S	Switch LAN Rack	4
Cisco Catalyst 2960-S PoE+	Switch LAN Rack	31
Cisco Catalyst 3560G	Switch LAN Rack	1
HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	Switch SAN Blade	2
HP SN6000B 16Gb 48/24 Pwr Pck+ FC Switch	Switch SAN Rack	2
HP MSL6480	Tape Library	1

Nota: A Finep ainda conta com outros dispositivos complementares, tais como notebooks para empréstimo, mas por conta da revisão de sua estratégia de alocação de equipamentos, não foram incluídos nesta relação.

QUADRO B
INFORMAÇÕES DE SERVIDORES E STORAGE NO AMBIENTE DE CO-LOCATION.

Hostname do ativo	Sistema Operacional	Model	Tipo
chdw-henc1	N/A	BladeSystem c7000 Enclosure G3	Enclosure
SDPRO-W7TS1	Windows 7	Comptron	Servidor Torre
SDPRO-W7TS2	Windows 7	Comptron	Servidor Torre
DFDMZ-LVPN1	NOVELL SLES 11 SP2	Comptron	Servidor Torre
freenas.local	FreeNAS 11.3	Dell PowerEdge 2900	Servidor Torre
st1-nd0-stcl	HPE 3PAR OS 3.2.2.709	HP 3PAR StoreServ 7400 4-N	Storage
freenas.local	FreeNAS 11.3	HP DL385G6	Servidor Rack
clstr-hms1	N/A	HP MSL6480	Tape Library
SERVIO-MEDIA	Windows 7	NUC Ultratop	Servidor MiniPC
SERVIO-MEDIA2	Windows 7	NUC Ultratop	Servidor MiniPC
chdw-ehyp7.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 5	ProLiant BL460c G1	Servidor Blade
chdw-ehyp8.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 5	ProLiant BL460c G1	Servidor Blade
chdw-wbcp1.ad.finep.gov.br	Windows Server 2008R2	ProLiant BL460c G1	Servidor Blade
chdw-ehyp1.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
chdw-ehyp2.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
chdw-ehyp3.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
chdw-ehyp4.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
chdw-ehyp5.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
chdw-ehyp6.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
chdw-ehyp17.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant DL360p Gen8	Servidor Rack
chdw-ehyp18.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant DL360p Gen8	Servidor Rack
sdhdw-ehyp3.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant DL360p Gen8	Servidor Rack

QUADRO C
INFORMAÇÕES DE MÁQUINAS VIRTUAIS

Nome da máquina	Estado	Nome DNS	Descrição	Sistema Operacional
CLLAB-LNOC1	poweredOn	cllab-hoc1	Zabbix	Debian GNU/Linux 8 (64-bit)
FortAnalyzer-VM	poweredOn	FAZVM64	FortiAnalyzer Virtual Appliance by Fortinet Technologies Inc. (http://www.fortinet.com)	FortiOS
CLHOM-LDOC10	poweredOn	CLHOM-LDOC10	Docker + SigaDoc HOMOL	CentOS Linux release 7
CLINT-LDOC10	poweredOn	CLINT-LDOC10	Docker + SigaDoc VALIDA	CentOS Linux release 7
CLLAB-LDOC10	poweredOn	CLLAB-LDOC10	Docker + SigaDoc	CentOS Linux release 7
CLPRO-LDOC10	poweredOn	CLPRO-LDOC10	Docker + SigaDoc	CentOS Linux release 7
CLVAL-LDOC10	poweredOn	CLVAL-LDOC10	Docker + SigaDoc VALIDA	CentOS Linux release 7
CLHOM-LAPP7	poweredOn	CLHOM-LAPP7	Docker - Agatha	CentOS Linux release 7
CLHOM-LAPP70	poweredOn	CLHOM-LAPP70	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLHOM-LAPP71	poweredOn	CLHOM-LAPP71	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLHOM-LAPP72	poweredOn	CLHOM-LAPP72	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLHOM-LAPP73	poweredOn	CLHOM-LAPP73	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLINT-LAPP70	poweredOn	CLINT-LAPP70	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLINT-LAPP71	poweredOn	CLINT-LAPP71	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLINT-LAPP72	poweredOn	CLINT-LAPP72	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLINT-LAPP73	poweredOn	CLINT-LAPP73	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLLAB-LAPP7	poweredOn	CLLAB-LAPP7	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLLAB-LAPP70	poweredOn	CLLAB-LAPP70	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLLAB-LAPP71	poweredOn	CLLAB-LAPP71	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLLAB-LAPP72	poweredOn	CLLAB-LAPP72	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLLAB-LAPP73	poweredOn	CLLAB-LAPP73	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLLAB-LDOC1	poweredOn	CLLAB-LDOC1		CentOS Linux release 7
CLPRO-LAPP70	poweredOn	CLPRO-LAPP70	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLPRO-LAPP71	poweredOn	CLPRO-LAPP71	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLPRO-LAPP72	poweredOn	CLPRO-LAPP72	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLPRO-LAPP73	poweredOn	CLPRO-LAPP73	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLPRO-LJON1	poweredOn	CLPRO-LJON1	Jboss Operations Network	CentOS Linux release 7
CLVAL-LAPP70	poweredOn	CLVAL-LAPP70	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLVAL-LAPP71	poweredOn	CLVAL-LAPP71	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLVAL-LAPP72	poweredOn	CLVAL-LAPP72	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLVAL-LAPP73	poweredOn	CLVAL-LAPP73	Jboss EAP7 + Java 8	CentOS Linux release 7
CLDMZ-LWEB1	poweredOn	CLDMZ-LWEB1		CentOS Linux release 7
CLHOM-LWEB5	poweredOn	CLHOM-LWEB5		CentOS Linux release 7
CLLAB-LAPP50	poweredOn	CLLAB-LAPP50		CentOS Linux release 7
CLLAB-LAPP51	poweredOn	CLLAB-LAPP51		CentOS Linux release 7
CLLAB-LDB10	poweredOn	CLLAB-LDB10		CentOS Linux release 7
CLLAB-LWIK11	poweredOn	CLLAB-LWIK11		CentOS Linux release 7
CLPRO-LGIT1	poweredOn	CLPRO-LGIT1	Gitea	CentOS Linux release 7
CLLAB-LDOC2	poweredOn	CLLAB-LDOC2		CentOS Linux release 7
CLLAB-LDOC3	poweredOn	CLLAB-LDOC3		CentOS Linux release 7
CLLAB-LDB19	poweredOn	cllab-ldb19.ad.finep.gov.br		Oracle Linux Server release 7
VS-AP3-PRJ	poweredOn	VS-AP3-PRJ	eSocial	Oracle Linux Server release 7
SDLAB-LWS1	poweredOn	SDLAB-LWS1	CentOS Workstation Server	CentOS Linux release 8
CLPRO-LNOC1	poweredOn	clpro-lnoc1.ad.finep.gov.br		Rocky Linux release 8
CLDMZ-LRP3	poweredOn	CLDMZ-LRP3	3 Reverse Proxy	SUSE Linux Enterprise Server 12 SP3
CLDMZ-LRP4	poweredOn	CLDMZ-LRP4	Reverse Proxy 4	SUSE Linux Enterprise Server 12 SP3

FortiAuthenticator-VM	poweredOn	FortiAuthenticator	FortiAuthenticator Virtual Appliance by Fortinet Technologies Inc. (http://www.fortinet.com)	FortiOS
CLPRO-LMOD1	poweredOn	CLPRO-WMOD1	Servidor que a Modulo utilizará para realizar o scan nos FSs. (LGPD)	CentOS Stream 9
CLDES-WAPP1	poweredOn	cldes-wapp1.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
CLHOM-WAPP7	poweredOn	CLHOM-WAPP7.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
CLPRO-WAPP2	poweredOn	cpro-wapp2.ad.finep.gov.br	1 Tomcat 5.5 - Caixa de trabalho	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
CLPRO-WWEB2	poweredOn	cpro-wwb2.ad.finep.gov.br	1 Intranet e WPAD	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
CLPRO-WWEB3	poweredOn	cpro-wwb3.ad.finep.gov.br	1 Site Finep legado - Impressão de boletos	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
CLDES-WAPP11	poweredOn	CLDES-WAPP11.ad.finep.gov.br	IIS DocSpider/Documenta	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
CLHOM-WAPP10	poweredOn	CLHOM-WAPP10.ad.finep.gov.br	IIS DocSpider/Documenta	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
CLPRO-WAPP10	poweredOn	CLPRO-WAPP10.ad.finep.gov.br	IIS DocSpider/Documenta	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
CLPRO-WWEB1	poweredOn	CLPRO-WWEB1.ad.finep.gov.br	1 Bbloteca - BNportal - BNWeb	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
SDPRO-WMNG3(vs-mn8-par) 637305041137567034	poweredOn	VS-MN8-PARJ.ad.finep.gov.br	1 SCCM	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
acme-ad1	poweredOn	acme-ad1.acme.gov.br		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLDES-WFS1	poweredOn	CLDES-WFS1.ad.finep.gov.br	FileServer Arquivos	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLDES-WWEB4	poweredOn	CLDES-WWEB4.ad.finep.gov.br	Intranet w2k12	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLDMZ-WIDP1	poweredOn	CLDMZ-WIDP1		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLHOM-WBI1	poweredOn	CLHOM-WBI1.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLHOM-WFS1	poweredOn	CLHOM-WFS1.ad.finep.gov.br	FileServer Arquivos	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLHOM-WWEB4	poweredOn	CLHOM-WWEB4.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WAD1	poweredOn	CLPRO-WAD1.ad.finep.gov.br	Active Directory	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WAD2	poweredOn	CLPRO-WAD2.ad.finep.gov.br	5 AD	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WAD3	poweredOn	CLPRO-WAD3.ad.finep.gov.br	5 AD	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WADFS1	poweredOn	CLPRO-WADFS1.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WBI1	poweredOn	CLPRO-WBI1.ad.finep.gov.br	TABLEAU SERVER.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WBKP3	poweredOn	CLPRO-WBKP3.ad.finep.gov.br	Máquina de backup auxiliar.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WCLI1	poweredOn	CLPRO-WCLI1.ad.finep.gov.br	e-Click	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WCOL1	poweredOn	CLPRO-WCOL1.ad.finep.gov.br	1 Coletor FG AD	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WCOL2	poweredOn	CLPRO-WCOL2.ad.finep.gov.br	3 Coletor FG AD	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS1	poweredOn	CLPRO-WFS1.ad.finep.gov.br	1 FileServer - Arquivos de sistemas (\\ad.finep.gov.br\Arquivos)	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS10	poweredOn	CLPRO-WFS10.ad.finep.gov.br	File Server DRIN.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS11	poweredOn	CLPRO-WFS11.ad.finep.gov.br	File Server DRCT.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS3	poweredOn	CLPRO-WFS3.ad.finep.gov.br	5	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS4	poweredOn	CLPRO-WFS4.ad.finep.gov.br	File Server AUDI, DADM, DIRETORIA-PUBLICO, DPLR, DRCT, DRFC, DRIN, GAPR, PRES	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS5	poweredOn	CLPRO-WFS5.ad.finep.gov.br	File Server HOMES.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS6	poweredOn	CLPRO-WFS6.ad.finep.gov.br	File Server AUDI_BKP, CGDA_Arquivo, Deptos Extintos	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS7	poweredOn	CLPRO-WFS7.ad.finep.gov.br	File Server Corporativo-FINEP.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS8	poweredOn	CLPRO-WFS8.ad.finep.gov.br	File Server DCPE.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WFS9	poweredOn	CLPRO-WFS9.ad.finep.gov.br	File server DADM.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WNOC1	poweredOn	CLPRO-WNOC1.ad.finep.gov.br	3 Ent Monitor	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WNOC2	poweredOn	CLPRO-WNOC2.ad.finep.gov.br	VM de monitoramento dos amb. Jboss	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WOCR1	poweredOn	CLPRO-WOCR1.ad.finep.gov.br	OCR	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WPR3	poweredOn	CLPRO-WPR3.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLPRO-WWEB4	poweredOn	CLPRO-WWEB4.ad.finep.gov.br	Intranet	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)

CLSTR-H3PAR1-SSMC1	poweredOn	CLSTR-HSMC1.ad.finep.gov.br	Gerenciador 3PAR - StoreServ Management Console	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
CLVAL-WB11	poweredOn	CLVAL-WB11.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
SDPRO-WBLK64	poweredOn	SDPRO-WBLK64.ad.finep.gov.br		Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
SDPRO-WCCM1	poweredOn	SDPRO-WCCM1.ad.finep.gov.br	SCCM Sede	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
SDPRO-WPR2	poweredOn	SDPRO-WPR2.ad.finep.gov.br	Novo print server. Fornecedor WP Impressão.	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
VS-AP1-PRJ	poweredOn	erp-hcm	Projeto eSocial	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
VS-AP1-PRJ-HOM	poweredOn	VS-AP1-PRJ-HOM	Projeto eSocial	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
VS-AP2-PRJ	poweredOn	erp-hcm-ap2	Projeto eSocial APP2 Windows	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
VS-DB1-PRJ	poweredOn	VS-DB1-PRJ	Projeto eSocial	Oracle Linux 4/5/6/7 (64-bit)
VS-DB1-PRJ-HOM	poweredOn	VS-DB1-PRJ-HOM	Projeto eSocial DB1 homol	Oracle Linux 4/5/6/7 (64-bit)
VS-EL-PRJ	poweredOn	VS-EL-PRJ	eSocial	Oracle Linux 4/5/6/7 (64-bit)
VS-EL-PRJ-HOM	poweredOn	VS-EL-PRJ-HOM		Oracle Linux 4/5/6/7 (64-bit)
CLPRO-AFAZ1	poweredOn		3 FortiAnalyzer Virtual Appliance by Fortinet Technologies Inc. (http://www.fortinet.com)	FortiOS
FortGate-VM	poweredOn	POCWIFI-EDG-VFGT1	FortiGate Virtual Appliance by Fortinet Technologies Inc. (http://www.fortinet.com)	FortiOS
st1-sp1-stcl	poweredOn	SP001690293	Gerenciador 3par Service Processor	Red Hat Enterprise Linux 6 (32-bit)
CLLAB-LBPM1	poweredOn	CLLAB-LBPM1		Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)
CLLAB-LFW1	poweredOn	CLLAB-LFW1		Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)
CLPRO-LB15	poweredOn	CLPRO-LB15	Pentaho CGEE - RAIS.	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)
CLPRO-LDB5	poweredOn	CLPRO-LDB5	MySQL Pentaho - CGEE	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)
CLDES-LAPP3	poweredOn	CLDES-LAPP3	TOMCAT 6	SUSE Linux Enterprise 11 (32-bit)
CLHOM-LAPP8	poweredOn	CLHOM-LAPP8	1 Pervasive	SUSE Linux Enterprise 11 (32-bit)
CLPRO-LAPP5	poweredOn	CLPRO-LAPP5	1 Pervasive	SUSE Linux Enterprise 11 (32-bit)
CLPRO-LAPP9	poweredOn	clpro-lapp9	1 TOMCAT 6 - www2.finep.gov.br (Clenerg)	SUSE Linux Enterprise 11 (32-bit)
CLDES-LAPP11	poweredOn	CLDES-LAPP11	OTRS 5 atendimento.ad.finep.gov.br (novo)	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LAPP18	poweredOn	CLDES-LAPP18	Jira	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LAPP4	poweredOn	CLDES-LAPP4	JBoss AS 6 PortalDoCliente e outros	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LDB1	poweredOn	cldes-ldb1	Oracle DB	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LDB2	poweredOn	cldes-ldb2	Mysql 5.5	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LDB3	poweredOn	CLDES-LDB3	OTRS 5 atendimento.ad.finep.gov.br (novo)	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LWEB1	poweredOn	CLDES-LWEB1	Apache IntranetPhp	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LWEB2	poweredOn	CLDES-LWEB2	Apache PHP	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LWEB3	poweredOn	CLDES-LWEB3	VM Joomla SiteFinep Premio Unifinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDMZ-LDNS1	poweredOn	CLDMZ-LDNS1	1 DNS Externo	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDMZ-LDNS2	poweredOn	CLDMZ-LDNS2	3 DNS Externo	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDMZ-LRP1	poweredOn	CLDMZ-LRP1	Reverse Proxy 1	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP1	poweredOn	CLHOM-LAPP1	JBoss EAP Domain Controller & Jenkins	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP11	poweredOn	CLHOM-LAPP11	1 OTRS 5 atendimento.ad.finep.gov.br (novo)	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP15	poweredOn	chom-lapp15	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalEmpresa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP16	poweredOn	chom-lapp16	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalFinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP2	poweredOn	chom-lapp2	JBoss EAP Host 1	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP3	poweredOn	chom-lapp3	JBoss EAP Host 2	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP4	poweredOn	CLHOM-LAPP4	JBoss AS 6 PortalDoCliente e outros	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP5	poweredOn	chom-lapp5	Lime Survey	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LDB1	poweredOn	chom-ldb1	Oracle DB	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LDB2	poweredOn	chom-ldb2	Mysql 5.5	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LDB3	poweredOn	CLHOM-LDB3	OTRS 5 atendimento.ad.finep.gov.br (novo)	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LLB1	poweredOn	chom-llb1	Apache LoadBalancer para JBoss EAP Cluster	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LWEB1	poweredOn	CLHOM-LWEB1		SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LWEB2	poweredOn	CLHOM-LWEB2		SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LWEB3	poweredOn	CLHOM-LWEB3	Joomla SiteFinep Premio Unifinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LWEB3a	poweredOn	CLHOM-LWEB3a	1 Joomla SiteFinep Premio Unifinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLINT-LAPP1	poweredOn	CLINT-LAPP1	JBoss EAP Domain Controller & Jenkins	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLINT-LAPP15	poweredOn	clint-lapp15	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalEmpresa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)

CLINT-LAPP16	poweredOn	clint-lapp16	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortaFinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLINT-LAPP2	poweredOn	CLINT-LAPP2	JBoss EAP Host 1	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLINT-LDB3	poweredOn	CLINT-LDB3	OTRS 5 atendimento.ad.finep.gov.br (novo)	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLINT-LLB1	poweredOn	CLINT-LLB1	Apache LoadBalancer para JBoss EAP Cluster	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLMAN-LDB1	poweredOn	clman-ldb1	Oracle DB	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-AVCE1	poweredOn	cpro-avce1	1 VMware vCenter Server Appliance	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP1	poweredOn	cpro-lapp1	1 JBoss EAP Domain Controller & Jenkins	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP10	poweredOn	cpro-lapp10	1 Maven	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP11	poweredOn	CLPRO-LAPP11	1 OTRS 5 atendimento.ad.finep.gov.br (novo)	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP14	poweredOn	CLPRO-LAPP14	3 Jira	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP15	poweredOn	cpro-lapp15	1 JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortaEmpresa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP16	poweredOn	cpro-lapp16	1 JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortaFinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP2	poweredOn	cpro-lapp2	1 JBoss EAP Host 1	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP20	poweredOn	cpro-lapp20	1 SVN Subversion	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP3	poweredOn	cpro-lapp3	3 JBoss EAP Host 2	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP4	poweredOn	cpro-lapp4	1 JBoss AS 6 PortaDoCliente	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP6	poweredOn	cpro-lapp6	1 GlassFish	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP8	poweredOn	cpro-lapp8	1 JBoss AS 6 outros	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LDB1	poweredOn	cpro-ldb1	1 Oracle DB	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LDB2	poweredOn	cpro-ldb2	1 Mysql 5.5	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LDB3	poweredOn	CLPRO-LDB3	Orient DB.	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LDB9	poweredOn	cpro-ldb9	3 Oracle RCAT	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LMX1	poweredOn	CLPRO-LMX1	1 SMTP Postfix	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LWEB1	poweredOn	CLPRO-LWEB1	3 Wiki	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LWEB3	poweredOn	CLPRO-LWEB3	1 Joomla SiteFinep Premio Unifinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LWEB4	poweredOn	cpro-lweb4	3 phpProd - intranetphp	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LWEB5	poweredOn	CLPRO-LWEB5	3 phpProd - www3 www.recursosadicionais.finep.gov.br www.eventos.finep.gov.br	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLVAL-LAPP15	poweredOn	cval-lapp15	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortaEmpresa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLVAL-LAPP16	poweredOn	cval-lapp16	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortaFinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLVAL-LDB1	poweredOn	cval-ldb1		SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLVAL-LDB3	poweredOn	CLVAL-LDB3	OTRS 5 atendimento.ad.finep.gov.br (novo)	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SDPRO-LVPN1	poweredOn	SDPRO-LVPN1	OpenVPN server para conectividade da Finep-DF.	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLDES-LDB4	poweredOn	CLDES-LDB4		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLDES-LWEB4	poweredOn	CLDES-LWEB4		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLHOM-LFS1	poweredOn	CLHOM-LFS1	Drive FINEP Homol	SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLHOM-LGED1	poweredOn	CLHOM-LGED1		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLHOM-LLB2	poweredOn	CLHOM-LLB2		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
chom-llb3	poweredOn	chom-llb3		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLHOM-LRP1	poweredOn	CLHOM-LRP1		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLHOM-LWEB6	poweredOn	CLHOM-LWEB6		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLINT-LLB2	poweredOn	CLINT-LLB2		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLINT-LRP1	poweredOn	CLINT-LRP1		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLLAB-LRP1	poweredOn	CLLAB-LRP1		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLPRO-LDB4	poweredOn	CLPRO-LDB4	Banco MySQL	SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLPRO-LFS1	poweredOn	CLPRO-LFS1	Ovn Cloud	SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLPRO-LGED1	poweredOn	CLPRO-LGED1		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)

CLPRO-LLB2	poweredOn	CLPRO-LLB2	Apache LoadBalancer para JBoss EAP Cluster	SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLPRO-LMNG1	poweredOn	CLPRO-LMNG1		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLPRO-LWEB6	poweredOn	CLPRO-LWEB6		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLVAL-LRP1	poweredOn	CLVAL-LRP1		SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
CLDMZ-LIDP2	poweredOn	ldpcafé		Ubuntu Linux (64-bit)
PS-AP8-HABO	Production	PS-AP8-HABO	ERP - ECM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
PS-AP8-PABO	Production	PS-AP8-PABO	ERP - ECM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
PS-DB1-DABO	Production	PS-DB1-DABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Banco	Oracle Linux 7.x
PS-DB1-HABO	Production	PS-DB1-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Banco	Oracle Linux 7.x
PS-DB1-PABO	Production	PS-DB1-PABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Banco	Oracle Linux 7.x
PS-DB2-DABO	Production	PS-DB2-DABO	ERP - Psoft FSCM - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB2-HABO	Production	PS-DB2-HABO	ERP - Psoft FSCM - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB2-PABO	Production	PS-DB2-PABO	ERP - Psoft FSCM - Banco de dados de Produção	Oracle Linux 6.10
PS-DB3-DABO	Em descontinuidade	PS-DB3-DABO	ERP - ECM - Banco Ambiente será descontinuado	Oracle Linux 6.10
PS-DB3-HABO	Production	PS-DB3-HABO	ERP - ECM - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB3-PABO	Production	PS-DB3-PABO	ERP - ECM - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB4-DABO	Production	PS-DB4-DABO	ERP - Hyperion - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB4-HABO	Production	PS-DB4-HABO	ERP - Hyperion - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB4-PABO	Production	PS-DB4-PABO	ERP - Hyperion - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB5-DABO	Em descontinuidade	PS-DB5-DABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdado, Onesource, DW)	Oracle Linux 6.10
PS-DB5-HABO	Em descontinuidade	PS-DB5-HABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdado, Onesource, DW)	Oracle Linux 6.10
PS-DB5-PABO	Em descontinuidade	PS-DB5-PABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdado, Onesource, DW)	Oracle Linux 6.10
PS-DB6-DABO	Production	PS-DB6-DABO	ERP - Nexso/ ODI - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB6-HABO	Production	PS-DB6-HABO	ERP - Nexso/ ODI - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB6-PABO	Production	PS-DB6-PABO	ERP - Nexso/ ODI - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB7-HABO	Production	PS-DB7-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Banco	Oracle Linux 7.x
PS-DB9-DABO	Production	PS-DB9-DABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdado, Onesource, DW)	Oracle Linux 8.5
PS-DB9-HABO	Production	PS-DB9-HABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdado, Onesource, DW)	Oracle Linux 8.5
PS-DB9-PABO	Production	PS-DB9-PABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdado, Onesource, DW)	Oracle Linux 8.5
VS-API10-HABO	Em descontinuidade	VS-API10-HABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Interdado	Windows Server 2008 Enterprise R2
VS-API10-PABO	Em descontinuidade	VS-API10-PABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Interdado	Windows Server 2008 Enterprise R2
VS-API11-DABO	Production	VS-API11-DABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Onesource / ECF e E-social	Oracle Linux 7.x
VS-API11-HABO	Production	VS-API11-HABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Onesource / ECF e E-social	Oracle Linux 7.x
VS-API11-PABO	Production	VS-API11-PABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Onesource / ECF e E-social	Oracle Linux 7.x
VS-API12-DABO	Production	VS-API12-DABO	ERP - Nexso - Aplicação; ODI Studio - Aplicação	Windows Server 2016 Standard
VS-API12-HABO	Production	VS-API12-HABO	ERP - Nexso - Aplicação	Windows Server 2016 Standard
VS-API12-PABO	Production	VS-API12-PABO	ERP - Nexso - Aplicação	Windows Server 2016 Standard
VS-API13-DABO	Production	VS-API13-DABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - ElasticSearch 2.3.2	Oracle Linux 6.9 (precisa ser esta versão)
VS-API13-HABO	Production	VS-API13-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - ElasticSearch 2.3.2	Oracle Linux 6.9 (precisa ser esta versão)
VS-API13-PABO	Production	VS-API13-PABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - ElasticSearch 2.3.2	Oracle Linux 6.9 (precisa ser esta versão)

VS-AP14-DABO	Production	VS-AP14-DABO	ERP - Psoft HCM 9.2 -DMO - Peoplesot Image	Oracle Linux 8
VS-AP1-DABO	Production	VS-AP1-DABO	ERP - Psoft HCM 9.2 -Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP1-HABO	Production	VS-AP1-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 -Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP1-PABO	Production	VS-AP1-PABO	ERP - Psoft HCM 9.2 -Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP2-HABO	Production	VS-AP2-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 -Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP2-PABO	Production	VS-AP2-PABO	ERP - Psoft HCM 9.2 -Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP3-DABO	Production	VS-AP3-DABO	ERP - Psoft FSCM - Aplicação - FSPDEV e FSDMO	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP2-DABO	Production	VS-AP2-DABO	ERP - Psoft FSCM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP3-HABO	Production	VS-AP3-HABO	ERP - Psoft FSCM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP3-PABO	Production	VS-AP3-PABO	ERP - Psoft FSCM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP4-HABO	Production	VS-AP4-HABO	ERP - Psoft FSCM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP4-PABO	Production	VS-AP4-PABO	ERP - Psoft FSCM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP5-DABO	Production	VS-AP5-DABO	ERP - Hyperion - Aplicação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP4-DABO	Production	VS-AP4-DABO	ERP - Hyperion - Aplicação - Planning	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP5-HABO	Production	VS-AP5-HABO	ERP - Hyperion - Aplicação - Planning	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP5-PABO	Production	VS-AP5-PABO	ERP - Hyperion - Aplicação - Planning	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP6-HABO	Production	VS-AP6-HABO	ERP - Hyperion - Aplicação - FDM	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP6-PABO	Production	VS-AP6-PABO	ERP - Hyperion - Aplicação - FDM	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP7-HABO	Em descontinuidade	VS-AP7-HABO	ERP - ECM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP7-PABO	Em descontinuidade	VS-AP7-PABO	ERP - ECM - Aplicação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-AP8-HABO	Em descontinuidade	VS-AP8-HABO	ERP -	
VS-AP8-PABO	Em descontinuidade	VS-AP8-PABO	ERP -	
VS-AP9-DABO	Production	VS-AP9-DABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - TS - DW	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP9-HABO	Production	VS-AP9-HABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - TS - DW	Windows Server 2012 R2 Standard
VS-AP9-PABO	Production	VS-AP9-PABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - TS - DW	Windows Server 2012 R2 Standard
VS-DB9-HABO	Production	VS-DB9-HABO	ERP - Psoft FSCM - Base de Manutenção	Oracle Linux 6.4
VS-MN1-PABO	Production	VS-MN1-PABO	ERP - Zabbix- Monitoramento	Oracle Linux 6.5
VS-MN2-PABO	Production	VS-MN2-PABO	ERP - OEM - Monitoramento	Oracle Linux 7.x
VS-MON01-PABO	Production	VS-MON01-PABO	ERP - Zabbix- Monitoramento	Oracle Linux 8.3
VS-PS1-HABO	Production	VS-PS1-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Processo, Peopletools e NFS (repositório de arquivos)	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-PS1-PABO	Production	VS-PS1-PABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Processo, Peopletools e NFS (repositório de arquivos)	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-PS2-HABO	Production	VS-PS2-HABO	ERP - Psoft FSCM - Processo	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-PS2-PABO	Production	VS-PS2-PABO	ERP - Psoft FSCM - Processo e NFS (repositório de arquivos)	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-PS3-HABO	Production	VS-PS3-HABO	ERP - Hyperion - Processo - ESSBASE	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-PS3-PABO	Production	VS-PS3-PABO	ERP - Hyperion - Processo - ESSBASE	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-PS4-HABO	Em descontinuidade	VS-PS4-HABO	ERP - ECM - Processo	Microsoft Windows Server 2008
VS-PS4-PABO	Em descontinuidade	VS-PS4-PABO	ERP - ECM - Processo	Microsoft Windows Server 2008
VS-WB10-PABO	Production	VS-WB10-PABO	ERP - Acesso Stefanini ao ERP para desenvolvimento	Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB1-HABO	Production	VS-WB1-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Servidor de aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB1-PABO	Production	VS-WB1-PABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Servidor de aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB2-HABO	Production	VS-WB2-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Servidor de aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB2-PABO	Production	VS-WB2-PABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - Servidor de aplicação	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB3-HABO	Production	VS-WB3-HABO	ERP - Psoft FSCM - Webserver	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB3-PABO	Production	VS-WB3-PABO	ERP - Psoft FSCM - Webserver	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB4-HABO	Production	VS-WB4-HABO	ERP - Psoft FSCM - Webserver	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB4-PABO	Production	VS-WB4-PABO	ERP - Psoft FSCM - Webserver	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
VS-WB7-HABO	Em descontinuidade	VS-WB7-HABO	ERP - ECM - Webserver	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-WB7-PABO	Em descontinuidade	VS-WB7-PABO	ERP - ECM - Webserver	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-WB8-HABO	Em descontinuidade	VS-WB8-HABO	ERP - ECM - Webserver	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-WB8-PABO	Em descontinuidade	VS-WB8-PABO	ERP - ECM - Webserver	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-WB9-HABO	Production	VS-WB9-HABO	ERP - ODI Studio - Aplicação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
VS-WB9-PABO	Production	VS-WB9-PABO	ERP - ODI Studio - Aplicação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2
WNEXO1-DES	Production	WNEXO1-DES	ERP - Nexo 8	Windows Server 2012 Standard
WNEXO1-HOM	Production	WNEXO1-HOM	ERP - Nexo 8	Windows Server 2012 Standard
WNEXO1-PRO	Production	WNEXO1-PRO	ERP - Nexo 8	Windows Server 2012 Standard

QUADRO D
SOFTWARES BÁSICOS

Aplicativo	Categoria
7 Zip	Compactação de arquivos
Office 365, Ms Office 2016, MS Project 2013, Visio 2013, GanttProject , Adobe Creative Suite, Adobe Reader, Adobe Acrobat Pro, FoxIt PDF, PDFSam	Automação de escritório
Windows defender, Modulo de segurança Bancos	Segurança
Bizagi, X-Mind, FreeMind	Diagramação
MediaPlayer, VLC, OBS Studio, R-Studio, Coreldraw, Adobe Suite Production Premium, Adobe Suite DesignPremium	Multimídia
DWG True View, Valor Pro, Autocad, Notepad++, Sublime Text, INFER32	Modelagem de dados
Shodo, Pjeoffice, Assinador Livre	Certificação Digital
WinSCP_FTP	Infraestrutura
Java SE	Componentes
IE, Chrome, Mozilla	Navegador
Tableu, Power BI	BI
ReceitaNet, ReceitaNet BX, DCTF, DARF, DIRF, GDRAIS, PERDCOMP, SPED	Receita Federal
SIAFI HOD	Sepro
PL SQL, Oracle client_11g	Bancos de Dados
RDP Microsoft	Acesso Remoto
Google Earth	Georreferenciamento
SEFIP, GRF, Conectividade Social	Caixa Economica
Owncoud, GoogleDrive, OneDrive	Armazenamento Online
Skype, GotoMeeting, microsoft teams, Zoom, Webex	Videoconferencia

QUADRO E
SOFTWARES DE APOIO

Aplicativo	Categoria
Jboss	Servidor de Aplicação
IIS	Servidor de Aplicação
TomCat	Servidor de Aplicação
Weblogic	Servidor de Aplicação (mantido por terceiros)
Gitea	Repositório de código-fonte
Jira	Gestão de tickets e projetos
OTRS	Gestão de Serviços de TI
Jenkins	Deploy
Zabbix	Monitoramento
Tiki-Wiki	Wiki
Trello	Kanban

QUADRO F
SOFTWARES CORPORATIVOS

Software	Interno / externo
Acompanhamento Startup	Interno / Externo
Acompanhamento técnico e financeiro	Interno
ALM	Interno
Análise	Interno
AOS	Interno / Externo
Apoio e Financiamento	Interno / Externo
AssinaFINEP	Interno / Externo
AUDI	Interno
AuthFinep	Interno / Externo
Auto Program	Interno
Avaliação de Desempenho	Interno
BPMS	Interno
Cadastro	Interno / Externo
Codificação	Interno
CODINC	Interno
Conciliação Bancária	Interno
Consulta a Projetos / Ficha de Projetos	Interno
Contencioso	Interno
Core Banking	Interno / Externo
CT-Energ	Interno / Externo
Desembolso BID	Interno
Documenta	Interno / Externo
Eleição	Interno
Empréstimo de Equipamentos	Interno
Empréstimo de Pastas	Interno
Encomendas	Interno / Externo
ERP	Interno
Eventos	Interno / Externo
Extração de Dados	Interno
FAP	Externo
Fapflex 2	Interno / Externo
FINEP Gerencial	Interno
Finep Inovação	Interno / Externo
Finep Reembolsável	Interno / Externo
Finep Startup	Interno / Externo
Forms	Interno
Gestão Ágil	Interno / Externo
Importação	Interno
Índices Financeiros	Interno / Externo
Inovacred	Interno / Externo
Intranet	Interno
Lime Survey	Interno
Moodle	Interno / Externo
Orçamento Operacional	Interno
Ouvidoria	Interno
Pesquisa Finep (Lime Survey)	Interno
Portal do Cliente	Interno / Externo
Prêmio Finep	Interno / Externo
Programas Startup (Finep Reemb.)	Interno / Externo
Protocolo	Interno
Recursos Adicionais	Interno
Rhadmin	Interno
SigaFINEP	Interno
Sisgon	Interno / Externo
Sistema de Métricas	Interno
Site FINEP	Interno / Externo
Sorteio	Interno
Tableau	Interno / Externo
Tesouraria	Interno
TimeAndLabor	Interno
Upload	Interno
Workflow (Caixa de Trabalho)	Interno

QUADRO G Quantidade de usuários							
LOCALIDADE	CIDADE	Funcionários (normais)	Terceirizados	Estagiários	Jovens Aprendizes	Conselheiros	TOTAL
FINEP-RIO	Rio de Janeiro	565	47	152	23	33	820
FINEP-SP	São Paulo	44	-	9	-	-	53
FINEP-DF	Brasília	2	-	1	-	-	3
FINEP-SUL	Florianópolis	3	-	-	-	-	3
FINEP-NE	Fortaleza	2	-	-	-	-	2
FINEP-NO	Belém	2	-	-	-	-	2
TOTAL		618	47	162	23	33	883

USUÁRIOS PRIORITÁRIOS		
	Diretores	5
	Assessores	13
Empregados	Secretárias da Diretoria	11
Conselheiros (incluindo funcionários participantes e excluindo diretores)		35
TOTAL		64

QUADRO H EQUIPE ATUAL DE TI ATUANDO NO ESCOPO DA CONTRATAÇÃO						
HORÁRIO [1]	De 07:00 as 09:00	De 09:00 as 11:00	De 11:00 as 16:00	De 16:00 as 18:00	De 18:00 as 20:00	TOTAL
N1	2	2	4	2	2	4
N2 RJ	1	3	5	3	1	5
N2 SP [2]	1	1	1	1	1	1
OP	3	3	6	3	3	6
MS [3]	0	0	0	0	0	0
GS	0	3	3	3	3	3

[1] A Finep não dispõe de equipes atuando entre 20:00 às 07:00, nos fins de semana ou feriados. Quando necessário, os profissionais são remunerados por hora extra para realização de serviços nestes horários

[2] O profissional que atua em SP passará a apoiar a equipe interna de TI em outras atividades e projetos, mantendo a atuação N2 presencial naquela unidade quando necessário. Entretanto, o suporte remoto deverá ser realizado pela CONTRATADA.

[3] A Finep não dispõe atualmente de equipe para Monitoramento e Segurança, contando apenas com a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança da Informação (ETIR), que conta com profissionais que atuam em projetos e sustentação de software e infraestrutura, respondendo apenas quando da ocorrência de incidentes.

ANEXO A

Inventário do Ambiente Tecnológico da Finep

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este Anexo descreve a infraestrutura de TIC e os diferentes tipos de usuários. A equipe profissional a ser contratada deve ter conhecimento sobre todos os ativos existentes, prestando os serviços sob sua responsabilidade conforme definido no catálogo de serviços. Esses ativos são fundamentais para realização das atividades da Finep.

1.2 INFRAESTRUTURA BÁSICA

1.2.1. As abas a seguir apresentam a listagem de ativos de TIC, a saber:

1.2.1.1. Quadro A (aba "Ativos, Estações de Trabalho e Firewalls"), com informações sobre estações de trabalho e demais equipamentos

1.2.1.2. Quadro B (aba "Servidores - colocation"), com informações sobre o hardware ainda disponível em equipamentos de propriedade da Finep hospedados em datacenter de terceiros, cuja estratégia está sendo desmobilizada com a migração dos ambientes ali hospedados para solução de nuvem privada. Tal infraestrutura continuará sendo mantida pelo fornecedor contratado pela Finep e atuação de sua equipe interna de TI.

1.2.1.3 Quadro C (aba "Máquinas virtuais"), com informações básicas sobre os servidores atualmente utilizados pela Finep.

1.2.1.3.1. As linhas cuja coluna E (Descrição) contém referência ao ERP é operada pelo atual fornecedor responsável pela sustentação do ERP (equivalente ao subitem OP) e não será de responsabilidade da CONTRATADA inicialmente, exceto nas questões relacionadas a monitoramento e segurança (subitem MS).

1.2.1.3.2 A critério da Finep, tais estações de trabalho poderão ser incorporada aos serviços da CONTRATADA ao longo da execução contratual, no âmbito dos subitem OP, sendo o item repactuado se houver necessidade.

1.3 SOFTWARES UTILIZADOS PELA FINEP

1.3.1 Softwares básicos

1.3.1.1. O Quadro D (aba "Software Básico") contém a listagem dos softwares básicos utilizados na Finep.

1.3.2 Soluções de Apoio à TI

1.3.2.1 O Quadro E (aba "Software Apoio") contém a listagem dos softwares de apoio à TI utilizados na Finep.

1.3.3 Sistemas Corporativos

1.3.3.1 O Quadro F (aba "Software Corporativo") contém a listagem dos softwares de apoio à TI utilizados na Finep.

1.4 USUÁRIOS DOS RECURSOS DE TIC

1.4.1. O Quadro G (aba "Usuários") contém a quantidade de usuários, por localidade e tipo (normais ou prioritários)

1.5 DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE DE TI

1.5.1. O Quadro H (aba "Equipe TI") contém a quantidade de profissionais por tipo atuando na operação atual de TI

ANEXO B
Catálogo de Serviços de TI e Estimativas de Volume

GRUPO	CATEGORIA	SERVIÇO	ATIVIDADE	N1	N2	QTDE DE CHAM EM 18m	EQUIPE DE ATENDIMENTO
Serviços a Usuários de TI	Acesso e Conectividade	Internet (dependências Finep)	Tratar incidente e problema de acesso à internet; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso				OP N1
		VPN/ teletrabalho	Tratar incidente e problema de acesso à VPN; Tratar incidente e problema de acesso à estação remota de trabalho; Instalar, configurar e reparar software de acesso a VPN; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso	3 90 324 64	23 5 8 7	26 95 332 71	OP N2 N2 N1
			Wi-fi	Conceder e revogar acesso Wi-fi; Tratar incidente e problema da rede Wi-Fi; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso			
		Base de Conhecimento		Elaborar, atualizar e manter o repositório de conhecimentos			
	Colaboração	Compartilhamento de Arquivos (Servidor de Arquivos e Own Cloud)	Configurar e ajustar a cota dos diretórios do Servidor de Arquivos e do Own Cloud; Criar, alterar e excluir arquivos ou diretórios e permissões a arquivos ou a diretórios do Servidor de Arquivos e do Own Cloud; Criar, restaurar e excluir atalho ou mapeamento de diretório compartilhado; Desenvolver, testar, corrigir, evoluir, executar e agendar scripts de automação	163	52	215	N2
			E-MAIL	Redefinir, desbloquear e bloquear senha; Configurar e ajustar a cota de e-mail; Criar, configurar, alterar e cancelar contas individuais, de grupo ou de listas; Gerenciar bloqueio de remetente; Criar, configurar e revogar acesso a caixa postal. Configurar cliente de E-mail, Outlook e/ou celular corporativo; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso	846	25	871
		Office 365	Criar, configurar, alterar e cancelar conta, grupo ou lista; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso; Tratar incidente e problema				N2 N1
		WebMeeting/Webinar	Configurar aplicação; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso	11	11	22	N1
		Estação de Trabalho e dispositivos especiais	Configurar, atualizar, reparar, entregar e recolher estação de trabalho e dispositivos especiais; Instalar, atualizar e reparar sistema operacional; Tratar incidente e problema; Criar e atualizar imagem padrão de estação de trabalho; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso;	662	14	676	N2 N2 N1
	Impressão		Cadastrar crachá de usuário	4	1	5	N1
	Sistemas Corporativos	Internos e aplicações específicas (ERP, Docspyder, etc)	Sanar dúvidas e orientar sobre o uso	1920	355	2275	N1
		FERRAMENTA DE ITSM (Gerenciamento de Serviços)	Administrar, configurar, parametrizar e customizar ferramenta de ITSM; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso	16	1	17	GS N1
	Software básico (Aplicações Padrão)		Instalar, configurar, atualizar, reparar e remover software básico; Tratar incidente e problema; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso	265	12	277	N2 N2 N1
	Suporte ao usuário / Gerenciamento de Chamados de TI		Acompanhar e prestar apoio técnico para evento presencial Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de diretoria Acompanhar eventos de treinamento Apoiar videoconferência (programada) Preparar sala de reunião, plenário, auditório e sala administrativa Preparar sala para capacitações ou provas Instalar, movimentar, remover equipamentos de TI	34	4	38	N2
	Usuários, Grupos e Perfis de Acesso	Active Directory	Alterar, redefinir, bloquear e desbloquear senha; Criar, alterar, ativar cancelar usuário e grupos; Incluir e excluir usuários em grupos; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso; Elaborar relatórios de acesso.	802	11	813	N2 OP

Serviços de Governança de TI	Governança de TI		Incluir, alterar e excluir itens de configuração da base de dados de gestão de configuração; Atualizar e publicar a base de dados de gestão de configuração				GS
	Ativos e Serviços de Rede		Ativar, administrar, configurar, desativar lógica de ponto de rede, ativo, software ou solução de redes; Desenvolver, testar, corrigir, evoluir, executar e agendar scripts de automação; Elaborar relatório técnico; Tratar incidente e problema em outros ativos e serviços à exceção de redes LAN e WAN				OP
Serviços de operação de infraestrutura de TI	Backup e Restauração (servidores, sistemas e colaboração)		Realizar e restaurar cópia de sombra; Elaborar relatório técnico.				N1 OP
	Documentação		Elaborar e atualizar documentação de serviço, de software básico e de solução de apoio à TI; Registrar lições aprendidas				GS
	Firewall e antivírus		Criar, configurar, alterar e remover regras de firewall; Liberar acesso entre aplicações; Instalar, configurar, atualizar, reparar e desinstalar antivírus; Remover vírus ou malware	0	2	2	OP N2
	Gerenciamento de Serviços de TI		Elaborar e apoiar processo de atendimento; Atualizar e publicar o catálogo de serviços; Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL.				GS
	Monitoramento de Serviços de TI		Monitorar serviços e soluções de TI; Executar Plano de Comunicação em caso de incidente; Criar, cadastrar, alterar, excluir itens de monitoramento; Administrar, configurar, ajustar, melhorar ferramentas de monitoramento; Cadastrar, alterar scheduled downtime; Elaborar relatório de disponibilidade de serviços ou solução de TI; Elaborar relatório de incidente de serviços ou solução de TI; Tratar Incidente em ambiente de Monitoramento.				MS
	Segurança de TI		Monitorar de forma reativa; Registrar as métricas de segurança da informação; Elaborar relatório técnico; Executar Plano de Comunicação em caso de incidente; Tratar incidente e problema relativos a i) ataques de negação de serviço, ii) comprometimento de computadores ou redes, iii) desfiguração de sites, iv) desrespeito a POSIN ou uso inadequado dos recursos de TI; v) invasão de ativos de TI, vi) outros tipos de ativos, vii) phishing e SPAM, viii) redirecionamento ou hospedagem de artefatos ou códigos maliciosos, ix) uso ou acesso não autorizado a sistemas ou dados, x) violação de copyright; Implementar e atualizar o controle de segurança da informação	43	6	49	MS
	Servidor	Servidor	Instalar, configurar, atualizar, reparar, remover software em Servidor; Instalar, configurar, atualizar sistemas operacionais (Windows, Linux, etc) e componentes de drivers para sistemas operacionais; Instalar e remover certificado digital em servidor; Reinicializar servidor; Elaborar relatório técnico	0	36	36	OP
	Soluções de Apoio à TI	Servidor de Aplicação	Coletar, disponibilizar e analisar informações ou logs; Criar e remover servidor de aplicação; Tratar incidente e problema	0	31	31	OP

Para os serviços sem quantidade de chamados:

- Nos casos de office 365, governança, monitoramento e segurança, a Finep ainda não oferece efetivamente os serviços.
- Nos demais casos, os serviços eram prestados mas não havia categoria específica, constando nos atendimentos gerais de suporte.

ANEXO C - PERFIS PROFISSIONAIS DESEJÁVEIS PARA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1. A categoria do profissional é uma classificação baseada na experiência individual de cada membro da equipe da CONTRATADA, considerando 3 (três) níveis:

1.1.1. JÚNIOR - Experiência comprovada de 1 a 4 (um a quatro) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação;

1.1.2. PLENO - Experiência comprovada de 5 a 10 (cinco a dez) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação;

1.1.3. SÊNIOR - Experiência comprovada superior a 10 (dez) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação.

1.2. As qualificações técnicas exigidas correspondem a requerimentos mínimos. Será responsabilidade da CONTRATADA adequar a capacitação de seus profissionais de forma a melhor atender aos serviços, mesmo que isto exija profissional mais capacitado tecnicamente do que o definido acima.

1.3. A CONTRATADA deverá apresentar à FINEP, sempre que solicitado, a comprovação da experiência, da formação e certificações dos profissionais alocados ao serviço, conforme disposto a seguir:

1.3.1. O tempo de experiência prévia dos profissionais deverá ser comprovado por meio de cópias de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou de estágio assinados, declaração assinada e carimbada do empregador indicando o período e função/atividades executadas, bem como contratos de prestação de serviço.

1.3.2. Os treinamentos ou certificações deverão ser comprovados, através de cópia dos certificados emitidos por instituições especializadas, reconhecidas pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações.

1.3.3. Os cursos de formação (nível técnico ou superior) deverão ser comprovados por meio de cópia dos certificados emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação.

1.4. A prestação de informação falsa para comprovação dos requisitos necessários ensejará a abertura de processo administrativo punitivo, sem prejuízo das demais sanções legais previstas.

1. PERFIS PROFISSIONAIS

1.1. PREPOSTO

2.1.1 Requisitos Obrigatórios

1.1.1.1. Curso superior completo;

1.1.1.2. Experiência comprovada por, pelo menos, 36 (trinta e seis) meses no gerenciamento de contratos diversos;

1.1.1.3. Experiência comprovada em, pelo menos, 1 (um) contrato de suporte similar ao do objeto da contratação.

2.1.2. Requisitos Desejáveis

2.1.2.1. Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.

1.2. TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI (SUBITEM N1)

2.2.1. Requisitos Obrigatórios

1.2.1.1. Ensino médio ou curso técnico completo na área de TIC (tecnologias da informação e comunicação);

1.2.1.2. Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática (software e hardware);

1.2.1.3. Inglês técnico básico (leitura e escrita);

1.2.1.4. Ter, no mínimo, realizado treinamento para as seguintes certificações:

1.2.1.4.1. ITIL Foundation V3 ou 4;

1.2.1.4.2. HDI SCA ou CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative);

1.2.1.4.3. Microsoft 365 Certified: Fundamentals.

2.2.2. Requisitos Desejáveis

2.2.2.1. Equilíbrio emocional. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

2.2.2.2. Boa comunicação. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

2.2.2.3. Bom relacionamento interpessoal, cortesia. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

2.2.2.4. Conhecimentos em atividades do Service Desk;

2.2.2.5. Entendimento do processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições;

2.2.2.6. Conhecimento das atividades do processo e das ferramentas e dos instrumentos de suporte;

2.2.2.7. Conhecimento em sistema operacional cliente Windows;

2.2.2.8. Conhecimentos em redes de computadores e protocolo TCP/IP;

2.2.2.9. Conhecimentos na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;

2.2.2.10. Conhecimento de aplicativos de escritório (pacote Microsoft Office, navegadores de Internet);

2.2.2.11. Conhecimento nos softwares básicos utilizados pela FINEP (listados no ANEXO A – Inventário do Ambiente).

1.3. TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (SUBITEM N2)

2.3.1. Requisitos Obrigatórios

- 1.3.1.1. Ensino médio ou curso técnico completo na área de TIC;
- 1.3.1.2. Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática (software e hardware) para o perfil júnior e 5 (cinco) anos para o perfil pleno;
- 1.3.1.3. Inglês técnico básico (leitura e escrita);
- 1.3.1.4. Treinamento em manutenção de microcomputadores e periféricos.
- 1.3.1.5. Ter, no mínimo, realizado treinamento para as seguintes certificações:
 - 1.3.1.5.1. ITIL Foundation V3 ou 4;
 - 1.3.1.5.2. HDI CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative);
 - 1.3.1.5.3. HDI DAST - DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN;
- 1.3.1.6. Ter as seguintes certificações:
 - 1.3.1.6.1. Microsoft MD-100 para o sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;
 - 1.3.1.6.2. Microsoft MD-101 para o sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;
 - 1.3.1.6.3. Microsoft 365 Certified: Fundamentals.

2.3.2. Requisitos Desejáveis

- 2.3.2.1. Todos os requisitos desejáveis do perfil TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI;
- 2.3.2.2. Conhecimento serviços de rede (mapeamento de pastas e diretórios, configuração TCP/IP);
- 2.3.2.3. Conhecimento em gerenciamento de acessos de rede (noções básicas do Microsoft Active Directory);
- 2.3.2.4. Certificação HDI TSPS - TROUBLESHOOTING AND PROBLEM-SOLVING.

1.4. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS (SUBITEM OP)

2.4.1. Requisitos Obrigatórios

- 1.4.1.1. Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC;
- 1.4.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de administração de sistemas operacionais.
- 1.4.1.3. Inglês técnico básico (leitura e escrita);
- 1.4.1.4. Ter, no mínimo, realizado treinamento para a certificação ITIL Foundation V3 ou 4;
- 1.4.1.5. Treinamento em administração de sistemas operacionais Windows Server e Suse Linux.

2.4.2. Requisitos Desejáveis

2.4.2.1. Todos os requisitos desejáveis do perfil TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA;

2.4.2.2. Treinamento em administração de sistemas operacionais Oracle Linux, Cent OS Linux e Red Hat Enterprise Linux.

2.4.2.3. Experiência na administração de sistemas operacionais e Active Directory.

1.5. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL (SUBITEM OP)

2.5.1. Requisitos Obrigatórios

1.5.1.1. Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC;

1.5.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades técnicas de qualidade ou em suporte a microinformática (software e hardware);

1.5.1.3. Ter, no mínimo, realizado treinamento para as certificações

2.5.1.3.1. HDI SCA - SUPPORT CENTER ANALYST;

2.5.1.3.2. ITIL v3 ou 4;

2.5.1.3.3. HDI TSPS - TROUBLESHOOTING AND PROBLEM-SOLVING.

2.5.1.4. Treinamento em Active Directory.

2.5.2. Requisitos Desejáveis

2.5.2.1. Todos os requisitos desejáveis do perfil TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA;

2.5.2.2. Experiência em gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado;

2.5.2.3. Experiência no gerenciamento de backups e configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais;

2.5.2.4. Experiência no controle, monitoramento e gerenciamento de recursos computacionais avançados, tais como servidores de impressão e colaboração.

2.5.2.5. Uso de dados de tickets de incidentes para verificar possíveis causas principais de problemas;

2.5.2.6. Experiência na elaboração de relatórios;

2.5.2.7. Experiência em áreas de processos e qualidade de service desk;

1.6. ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (SUBITEM MS)

2.6.1. Requisitos Obrigatórios

1.6.1.1. Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC;

1.6.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades técnicas de segurança da informação.

1.6.1.3. Inglês técnico básico (leitura e escrita);

1.6.1.4. Ter, no mínimo, realizado treinamento para as certificações:

1.6.1.4.1. ITIL v3 ou 4;

1.6.1.4.2. Certified Information Systems Auditor (CISA) ou CompTIA Security+ ou GIAC Security Essentials Certification (GSEC) ou GIAC Certified Incident Handler (GCIH) ou Offensive Security Certified Professional (OSCP) ou equivalente/superior.

1.6.1.4.3. Curso Zabbix Certified Professional (ZCP), Zabbix Certified Specialist (ZCS) ou equivalente.

2.6.2. Requisitos Desejáveis

2.6.2.1. Todos os requisitos desejáveis do perfil TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI;

2.6.2.2. Experiência no controle, monitoramento e gerenciamento de recursos computacionais;

2.6.2.3. Experiência no monitoramento e tratamento de incidentes de segurança da informação.

1.7. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL (SUBITENS GS)

2.7.1. Requisitos Obrigatórios

1.7.1.1. Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC;

1.7.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades técnicas de qualidade ou em suporte a microinformática (software e hardware);

1.7.1.3. Inglês técnico básico (leitura e escrita);

1.7.1.4. Ter, no mínimo, realizado treinamento para as certificações:

1.7.1.4.1. HDI SCA - SUPPORT CENTER ANALYST;

1.7.1.4.2. ITIL v3 ou 4;

1.7.1.4.3. HDI DAST - DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN.

2.7.2. Requisitos Desejáveis

2.7.2.1. Todos os requisitos desejáveis do perfil TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI;

2.7.2.2. Entendimento dos serviços e como estes suportam o negócio;

2.7.2.3. Entendimento das atividades do centro de suporte;

2.7.2.4. Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte;

2.7.2.5. Entendimento do processo de gerenciamento de incidentes e requisições;

- 2.7.2.6. Experiência em análise de métricas e indicadores para interpretar tendências e problemas no desempenho do Service Desk e propor melhorias no processo;
- 2.7.2.7. Conhecimento sobre mapeamento de processos e documentação de Procedimentos Operacionais e Técnicos do Service Desk;
- 2.7.2.8. Uso de dados de tickets de incidentes para verificar possíveis causas principais de problemas no desempenho do Service Desk;
- 2.7.2.9. Experiência na elaboração de relatórios;
- 2.7.2.10. Experiência em áreas de processos e qualidade de service desk;
- 2.7.2.11. Experiência em auditoria, avaliações de ligações e pesquisas de satisfação.

1.8. GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (SUBITEM GS)

2.8.1. Requisitos Obrigatórios

- 1.8.1.1. Todos os requisitos obrigatórios do perfil ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL (SUBITENS GS), exceto tempo de experiência;
- 1.8.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gestão de suporte ou suporte a microinformática (software e hardware);
- 1.8.1.3. Certificação oficial HDI SCM (Support Center Manager).

2.8.2. Requisitos Desejáveis

- 2.8.2.1. Certificação oficial HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente.
- 2.8.2.2. Habilidade gerencial;
- 2.8.2.3. Habilidade em gestão de pessoas;
- 2.8.2.4. Habilidade em resolução de conflitos.

1.9. ANALISTA DE SISTEMAS DE AUTOMAÇÃO (SUBITEM GS)

2.9.1. Requisitos Obrigatórios

- 2.9.1.1. Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC;
- 2.9.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades técnicas de automação relacionadas a microinformática (software e hardware), incluindo ferramentas de ITSM e Active Directory;
- 2.9.1.3. Inglês técnico básico (leitura e escrita);
- 2.9.1.4. Ter, no mínimo, realizado treinamento para a certificação ITIL Foundation V3 ou 4;
- 2.9.1.5. Treinamento nas ferramentas Zabbix e OTRS;
- 2.9.1.6. Treinamento em Administração e Automação de rotinas no Active Directory.

2.9.2. Requisitos Desejáveis

- 2.9.2.1. Conhecimento em mecanismos de automação de ferramentas de ITSM;
- 2.9.2.2. Conhecimento em mecanismos de automação de demandas relacionadas a Active Directory;
- 2.9.2.3. Experiência em configuração da integração da ferramenta Zabbix com o OTRS;
- 2.9.2.4. Boa comunicação. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 2.9.2.5. Bom relacionamento interpessoal, cortesia. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- 2.9.2.6. Equilíbrio emocional. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.

ANEXO D - Níveis de Serviço Finep

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 de 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. 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.

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

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.


2.5.3.2. 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 E - Modelo de Documentos para Execução do Contrato (OS, TREP, TRED)

 FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS		Contrato:
ORDEM DE SERVIÇO (OS)		Fornecedor:
		Data da OS: 16/08/2021
DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, SERVIÇO OU PROBLEMA		
Serviços de Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk); e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TI, sem dedicação exclusiva de mão de obra.		
PREMISSAS		
Condições previstas no Termo de Referência devem ser atendidas.		
FORA DO ESCOPO		
Atividades não previstas conforme definição do termo de referência.		
PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO		
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO:		
DATA PARA TÉRMINO DA EXECUÇÃO:		
OBSERVAÇÕES		
-		
APROVAÇÃO		
PELA FINEP		ASSINATURA
FISCAL TÉCNICO <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)	
FISCAL REQUISITANTE <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)	
GESTOR DO CONTRATO <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)	
PELA CONTRATADA		ASSINATURA
PREPOSTO <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)	
TÉCNICO PELA DEMANDA <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)	

	FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS	Contrato:	
	TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (TREP)	Fornecedor:	
		Período:	
		Data da emissão:	25/08/2022
ATESTO O RECEBIMENTO PROVISÓRIO DO OBJETO ESPECIFICADO A SEGUIR, CONFORME AS CONDIÇÕES DESCRITAS NA ORDEM DE SERVIÇO, PARA EFEITO DE POSTERIOR VERIFICAÇÃO			
TIPO DO OBJETO			
	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (subitem N1)		
	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2 (subitem N2)		
	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI (subitem OP)		
	MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO (subitem MS)		
	GESTÃO DE SUPORTE (subitem GS)		
2. DESCRIÇÃO DO OBJETO E DETALHAMENTO DOS PRODUTOS/ITENS			
Serviços dos subitens referentes ao período			
3. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO			
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO			
DATA REAL DO TÉRMINO DA EXECUÇÃO			
4. CHECKLIST DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES			
	Informações sobre disponibilidade de todos os ativos	OBSERVAÇÕES <INCLUIR OBSERVAÇÕES SOBRE O RECEBIMENTO PROVISÓRIO, COMPROMISSOS ACORDADOS E EVENTUAIS INDICAÇÕES DE PENALIDADES>	
	Relação de chamados fechados no mês, separados por fila e serviço		
	Relação de chamados abertos e em atendimento		
	Dados dos atendimentos auditados pela gestão de suporte		
	Plano de ação com descrição e situação atualizada de recomendações		
	Análise quantitativa e qualitativa dos atendimentos, com indicação de tendência		
	Apresentação sintetizada de incidentes ou problemas que tenham impactado a prestação do serviço		
	Indicação de eventuais manutenções evolutivas ou corretivas realizadas na ferramenta de GSTI		
5. AVALIAÇÃO DA ENTREGA			
<avaliar a entrega>			
6. OBSERVAÇÕES			
O OBJETO SERÁ AVALIADO NOVAMENTE NO PRAZO DE 5 DIAS ÚTEIS PARA VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO E APRESENTAÇÃO DAS CONSIDERAÇÕES DA CONTRATADA. O RECEBIMENTO PROVISÓRIO NÃO IMPLICA ACEITE DO OBJETO DO CONTRATO, NÃO DESOBRIGA A CONTRATADA DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS E NÃO PERMITE QUALQUER PAGAMENTO À CONTRATADA, NEM A RESTITUIÇÃO DA GARANTIA OFERECIDA. A CONTRATADA ESTÁ CIENTE DE QUE O RECEBIMENTO NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE DESTA POR VÍCIOS OCULTOS REVELADOS POSTERIORMENTE AO RECEBIMENTO.			
7. APROVAÇÃO			
PELA FINEP		ASSINATURA	
FISCAL TÉCNICO <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)		
FISCAL REQUISITANTE <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)		
GESTOR DO CONTRATO <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)		
PELA CONTRATADA		ASSINATURA	
PREPOSTO <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)		
TÉCNICO PELA DEMANDA <NOME>	(ASSINATURA ELETRÔNICA NO ASSINA FINEP)		

	FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS		Contrato:	
	TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (TRED)		Fornecedor:	
			Período:	
			Data da emissão:	
ATESTO O RECEBIMENTO PROVISÓRIO DOS SERVIÇOS REFERENTES AOS SUBITENS DO OBJETO, CONFORME AS CONDIÇÕES DESCRITAS NO TERMO DE REFERÊNCIA PARA EFEITO DE POSTERIOR VERIFICAÇÃO				
1. TIPO DO OBJETO				
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (subitem N1)				
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2 (subitem N2)				
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI (subitem OP)				
MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO (subitem MS)				
GESTÃO DE SUPORTE (subitem GS)				
2. DESCRIÇÃO DO OBJETO E DETALHAMENTO DOS PRODUTOS/ITENS				
Serviços dos subitens A1 e A2 referentes ao período				
3. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO				
DATA DE INÍCIO DA EXECUÇÃO				
DATA REAL DO TÉRMINO DA EXECUÇÃO				
4. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)				
	INDICADOR	VALOR APURADO	AJUSTE DE PAGAMENTO (Glosa)	
	IQPS - Indicador de Qualidade da Prestação do Serviço	0 R\$	-	
	PIA - Prazo de Início de Atendimento	0 R\$	-	
	PRC - Prazo de Resolução do Chamado	0 R\$	-	
	DTI - Disponibilidade de Serviço de TI	0 R\$	-	
	EFC - Indicador de Eficácia no tratamento de Chamados	0 R\$	-	
	ISU - Índice de Satisfação do Usuários	0 R\$	-	
	VBC - Vinculação na Base de Conhecimento	0 R\$	-	

VBDGC – Vinculação na Base de Dados de Gestão de	0 R\$	-
ICA - Índice de chamadas telefônicas abandonadas	0 R\$	-
TFE – Tempo médio na Fila de Espera	0 R\$	-
IRP - Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	0 R\$	-
TOTAL DE AJUSTE DE PAGAMENTO (A)		R\$ -

5. AVALIAÇÃO DA ENTREGA

N1	
N2	
OP	
MS	
GS	

6. CONCLUSÃO FINAL

(B)	SUBITEM N1	valor fixo mensal	R\$	-	
(C)	SUBITEM N2	valor fixo mensal	R\$	-	
(D)	SUBITEM OP	valor fixo mensal	R\$	-	
(E)	SUBITEM MS	valor fixo mensal	R\$	-	
(F)	SUBITEM GS	valor fixo mensal	R\$	-	
(G)				VALOR DA OS (B + C + D + E + F)	R\$ -
				VALOR AJUSTADO DA OS (G - A)	R\$ -

7. OBSERVAÇÕES

O RECEBIMENTO DEFINITIVO IMPLICA ACEITE DA PARTE DO OBJETO DO CONTRATO, DESOBRIGA A CONTRADA DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS RELATIVAS À PARTE DO OBJETO E PERMITE O PAGAMENTO À CONTRADA RELATIVO À PARTE DO OBJETO
A CONTRADA 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

8. ANEXOS

9. APROVAÇÃO

PELA FINEP	ASSINATURA
FISCAL TÉCNICO <NOME>	
FISCAL REQUISITANTE <NOME>	
GESTOR DO CONTRATO <NOME>	
PELA CONTRATADA	ASSINATURA
PREPOSTO <NOME>	
TÉCNICO PELA DEMANDA <NOME>	

ANEXO F - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

OBJETO: Serviços de Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk); e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TI, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

1. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 1.1. Para os propósitos deste Instrumento são "Informações Confidenciais" todas e quaisquer informações referentes aos documentos fornecidos pela Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, digitais e/ou escritas, bem como dados e informações (incluindo, todos os segredos e/ou informações financeiras, operacionais, econômicas, técnicas, jurídicas, planos comerciais, de marketing, bem como demais informações comerciais ou "know-how", que não são de conhecimento público) e quaisquer cópias ou registros dos mesmos, contidos em qualquer meio físico, que tenham sido ou sejam direta ou indiretamente fornecidos e disponibilizados pela Finep em decorrência do (Pregão Eletrônico XXXXXX / Contrato nº XXXXXX).

Ajustar para pregão se utilizado para visita técnica ou para contrato após celebração do mesmo; remova este aviso ao imprimir.

2 UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

- 2.1. A Contratada e seus profissionais reconhecem que as informações a serem acessadas são vitais para o sucesso dos serviços e serão revestidas de sigilo e confidencialidade e sua divulgação ou uso indevido poderá acarretar perdas e danos, de acordo com os preceitos legais aplicáveis à matéria.
- 2.2. Sem o consentimento prévio por escrito da Finep, a Contratada e seus profissionais não revelarão ou divulgarão a terceiros quaisquer Informações Confidenciais, que direta ou indiretamente, tenha acesso no todo ou em parte, isolada ou conjuntamente.
- 2.3. A Contratada e seus profissionais não poderão indiretamente, no todo ou em parte, isolada ou juntamente com terceiros, reproduzir ou copiar em qualquer meio físico, qualquer Informação Confidencial sem autorização prévia, específica e por escrito da Finep.

3. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL EM VIRTUDE DE IMPOSIÇÃO LEGAL

- 3.1. Se a Contratada e seus profissionais forem legalmente obrigados a revelar, no todo ou em parte, as Informações Confidenciais 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.

4. PRAZO DE VALIDADE

- 4.1. Este compromisso tem natureza irrevogável e irrevogável e vigorará por prazo indeterminado.

5. RELACIONAMENTO ENTRE AS PARTES

- 5.1. Este instrumento não cria vínculo de relação trabalhista com a Finep nem outro relacionamento de qualquer espécie.

6. FORO

- 6.1. 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.

Representante Legal Nome: _____ Cargo: _____ CPF: _____ RG: _____	<i>[Assinatura Digital ou Eletrônica definida pela Finep]</i>
--------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

ANEXO G – TERMO DE CIÊNCIA

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato N°:	
Objeto:	Serviços de Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk); e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TI, sem dedicação exclusiva de mão de obra.
Contratada:	CNPJ:

Por este instrumento, o colaborador da CONTRATADA, abaixo-assinado, declara ter ciência e conhecer o teor do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE; das normas de segurança vigentes na Finep; e do Código de Ética e de Conduta da Finep.

Declaro estar ciente de que estou sujeito às sanções legais e administrativas caso haja violação de políticas, normas e padrões da Finep.

Profissional Nome: _____ Cargo: _____ CPF: _____ RG: _____	<i>[Assinatura Digital ou Eletrônica definida pela Finep]</i>
-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

ANEXO H - DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE CONDIÇÕES

Objeto: Serviços de Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk); e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TI, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

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 XXXX de XXXX.

Representante Legal Nome: _____ Cargo: _____ CPF: _____ RG: _____	<i>[Assinatura Digital ou Eletrônica definida pela Finep]</i>
--------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

ANEXO I – Orçamento da Licitação

Item		Quantidade de meses estimados	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
N1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1	29	6.470,76	187.652,04
N2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2	29	11.885,39	344.676,31
OP	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI	29	21.907,44	635.315,76
MS	MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO	30	17.193,69	515.810,70
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI/ a Infrastructure Technology Service Managment (ITSM)	30	41.597,03	1.247.910,90

Valor Global	2.931.365,71
---------------------	---------------------

Rio de Janeiro, 2 de dezembro de 2022.

A Finep – Financiadora de Estudos e Projetos**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 028/2022****Data da sessão: 02/12/2022 - Horário: 10:00 horas**

Ao Pregoeiro,

PROPOSTA que faz a empresa **Mindtek Inteligência e Tecnologia Ltda**, CNPJ 07.757.473/0001-87, referente a contratação de Serviços de Tecnologia da Informação para operação de infraestrutura e atendimento remoto e presencial ao usuário de TI através de Central de Serviços (Service Desk); e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TI, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

1 Preço

	ITEM	QUANT	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
N1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1	29	R\$ 6.470,00	R\$ 187.630,00
N2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2	29	R\$ 11.876,80	R\$ 344.427,20
OP	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI	29	R\$ 13.742,01	R\$ 398.518,29
MS	MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO	30	R\$ 9.516,00	R\$ 285.480,00
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	30	R\$ 9.516,00	R\$ 285.480,00
TOTAL				R\$ 1.501.535,49

Assim sendo, o valor total da proposta é de R\$ 1.501.535,49 (um milhão, quinhentos e um mil, quinhentos e trinta e cinco reais e quarenta e nove centavos)

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.

Rua México, 11 – 7º andar - Centro
Rio de Janeiro / RJ. CEP 20.031-144
contato@mindtek.com.br

2 Identificação

Razão Social: Mindtek Inteligência e Tecnologia Ltda | CNPJ Nº: 07.757.473/0001-87

Inscrição estadual: ISENTO | Inscrição municipal: 0.487.042-5

End.: Rua México,11, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro-RJ, CEP: 20.031-144

E-mail: contato@mindtek.com.br | Telefone: (21) 2018-6771

Dados Bancários: Banco: CAIXA, Ag.: 2834, Conta Corrente nº: 716-6

Representante legal: Marcus Olivares Hardman | Cargo: Sócio-diretor

RG: 12563850-2 IFP RJ | CPF: 090.710.017-17 | Nacionalidade: Brasileiro | Estado civil: casado

End.: Rua Albino Pereira,342, São Francisco, Niterói-RJ, CEP: 24.365-170

E-mail: marcus.hardman@mindtek.com.br | Telefone: (21) 99146.6537

3 Validade da Proposta

A validade da proposta será de 60 (sessenta) dias.



Marcus Olivares Hardman
Sócio-Diretor
MINDTEK INTELIGÊNCIA E TECNOLOGIA LTDA
CNPJ 07.757.473/0001-87

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Identificação da Licitação: Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento aos Usuários de TIC	
Nº da Licitação:	PE Nº 28/2022
Nome da Empresa:	MINDTEK INTELIGÊNCIA E TECNOLOGIA LTDA
CNPJ:	07.757.473/0001-87
Grupo 1	
Item 1 - N1 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 JUNIOR	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$ 4.061,57
Custo com software	R\$ -
Custos com recursos de computação	R\$ -
Custos com equipamentos	R\$ 153,33
Custos com serviços de informações	R\$ -
Outros custos (uniforme)	R\$ 110,30
Subtotal componentes de custo	R\$ 4.325,20
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$ 1.294,00
Cobertura Tributária	R\$ 850,80
Outros componentes (especificar)	R\$ -
Subtotal componentes de preço	R\$ 2.144,80
Total mensal:	R\$ 6.470,00
Valor total do item:	R\$ 6.470,00
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$ 187.630,00

Item 2 - N2 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2 PLENO	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$ 4.043,41
Custo com software	R\$ -
Custos com recursos de computação	R\$ -
Custos com equipamentos	R\$ 139,01
Custos com serviços de informações	R\$ -
Outros custos (uniforme)	R\$ 100,00
Subtotal componentes de custo	R\$ 4.282,42
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$ 1.281,20
Cobertura Tributária	R\$ 842,39
Outros componentes (especificar)	R\$ -
Subtotal componentes de preço	R\$ 2.123,59

Total mensal:	R\$	6.406,01
Valor total do item:	R\$	6.406,01
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$	185.774,29

Item 3 - N2 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2 JUNIOR		
Componentes de Custo		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$	3.440,20
Custo com software	R\$	-
Custos com recursos de computação	R\$	-
Custos com equipamentos	R\$	126,22
Custos com serviços de informações	R\$	-
Outros custos (uniforme)	R\$	90,80
Subtotal componentes de custo	R\$	3.657,22
Componentes de Preço		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$	1.094,16
Cobertura Tributária	R\$	719,41
Outros componentes (especificar)	R\$	-
Subtotal componentes de preço	R\$	1.813,57
Total mensal:	R\$	5.470,79
Valor total do item:	R\$	5.470,79
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$	158.652,91

Item 4 - OP - Administrador de sistemas operacionais PLENO		
Componentes de Custo		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$	-
Custo com software	R\$	-
Custos com recursos de computação	R\$	-
Custos com equipamentos	R\$	-
Custos com serviços de informações	R\$	-
Outros custos (uniforme)	R\$	-
Subtotal componentes de custo	R\$	-
Componentes de Preço		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$	-
Cobertura Tributária	R\$	-
Outros componentes (especificar)	R\$	-
Subtotal componentes de preço	R\$	-
Total mensal:	R\$	-
Valor total do item:	R\$	-

[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$	-
-------------------------------------------------------------------	-----	---

Item 5 - OP - Analista de suporte computacional PLENO		
Componentes de Custo		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$	8.947,53
Custo com software	R\$	-
Custos com recursos de computação	R\$	-
Custos com equipamentos	R\$	139,01
Custos com serviços de informações	R\$	-
Outros custos (uniforme)	R\$	100,00
Subtotal componentes de custo	R\$	9.186,54
Componentes de Preço		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$	2.748,40
Cobertura Tributária	R\$	1.807,07
Outros componentes (especificar)	R\$	-
Subtotal componentes de preço	R\$	4.555,47
Total mensal:	R\$	13.742,01
Valor total do item:	R\$	13.742,01
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$	398.518,29

Item 6 - MS - Administrador em segurança da informação PLENO		
Componentes de Custo		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$	6.241,95
Custo com software	R\$	-
Custos com recursos de computação	R\$	-
Custos com equipamentos	R\$	69,51
Custos com serviços de informações	R\$	-
Outros custos (uniforme)	R\$	50,00
Subtotal componentes de custo	R\$	6.361,45
Componentes de Preço		
Descrição		Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$	1.903,20
Cobertura Tributária	R\$	1.251,35
Outros componentes (especificar)	R\$	-
Subtotal componentes de preço	R\$	3.154,55
Total mensal:	R\$	9.516,00
Valor total do item:	R\$	9.516,00
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$	285.480,00

Item 7 - GS - Gerente de suporte técnico de TI SENIOR	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$ 6.241,95
Custo com software	R\$ -
Custos com recursos de computação	R\$ -
Custos com equipamentos	R\$ 69,51
Custos com serviços de informações	R\$ -
Outros custos (uniforme)	R\$ 50,00
Subtotal componentes de custo	R\$ 6.361,45
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$ 1.903,20
Cobertura Tributária	R\$ 1.251,35
Outros componentes (especificar)	R\$ -
Subtotal componentes de preço	R\$ 3.154,55
Total mensal:	R\$ 9.516,00
Valor total do item:	R\$ 9.516,00
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$ 285.480,00

Item 8 - GS - Analista de suporte computacional PLENO	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	R\$ -
Custo com software	R\$ -
Custos com recursos de computação	R\$ -
Custos com equipamentos	R\$ -
Custos com serviços de informações	R\$ -
Outros custos (uniforme)	R\$ -
Subtotal componentes de custo	R\$ -
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$ -
Cobertura Tributária	R\$ -
Outros componentes (especificar)	R\$ -
Subtotal componentes de preço	R\$ -
Total mensal:	R\$ -
Valor total do item:	R\$ -
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$ -

Item 9 - GS - Analista de sistemas de automação	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)

Custo de pessoal	R\$	-
Custo com software	R\$	-
Custos com recursos de computação	R\$	-
Custos com equipamentos	R\$	-
Custos com serviços de informações	R\$	-
Outros custos (uniforme)	R\$	-
Subtotal componentes de custo	R\$	-
Componentes de Preço		
Descrição	Valor Mensal (R\$)	
Elementos comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$	-
Cobertura Tributária	R\$	-
Outros componentes (especificar)	R\$	-
Subtotal componentes de preço	R\$	-
Total mensal:	R\$	-
Valor total do item:	R\$	-
[Valor mensal x Quantidade de meses previstos para a contratação]	R\$	-



Marcus Olivares Hardman
Sócio-Diretor
MINDTEK INTELIGÊNCIA E TECNOLOGIA LTDA
CNPJ 07.757.473/0001-87