



Finep
INOVAÇÃO E PESQUISA

Sustentação ERP



Contratação

Visão Geral

- Objetivos
 - Evoluir e manter sem falhas, pelo maior tempo possível, os sistemas/aplicações que integram a SOLUÇÃO INTEGRADA;
 - Melhoria da governança e operação da Solução Integrada;
 - Racionalização dos investimentos, melhorando a relação custo x benefício da solução;
 - Aumento da qualidade dos serviços entregues;
 - Aumento da capacidade crítica da equipe acerca das soluções técnicas e de conhecimento acerca das questões técnicas da Solução Integrada;
 - Melhoria da gestão do contrato e do atendimento às unidades com processos apoiados pelo ERP.
- Objeto
 - Contratação de fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação para sustentação da Solução Integrada da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, doravante denominada ERP, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos no Termo de Referência.



Descrição da Solução

ITEM A: Prestação dos serviços de SUPORTE e MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, EVOLUTIVA e PREVENTIVA dos ambientes tecnológicos e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA			
Subitem	Descrição do Item	Quantidade Máxima	Métrica
A1	SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep	Meses de duração de contrato	Valor Fixo Mensal
A2	SUPORTE e a MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep	1740	Chamados encerrados <i>(Franquia mensal de 90 chamados, com revisão quadrimestral)</i>
A3	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA das aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep	31.700	Unidade de Serviço Técnico (UST) <i>(Mediante Ordens de Serviço)</i>
ITEM B: Prestação de serviços de mensuração de demanda e garantia de qualidade no atendimento de demandas desenvolvidas pela equipe de TI da Finep ou qualquer fornecedor por ela contratado, nas demandas de suporte e manutenção da SOLUÇÃO INTEGRADA da Finep			
Subitem	Descrição do Item	Quantidade Máxima	Métrica
B1	MENSURAÇÃO DE DEMANDAS	31.700	Unidade de Serviço Técnico (UST) <i>(Mediante Ordens de Serviço)</i>
B2	GARANTIA DE QUALIDADE	31.467	Unidade de Serviço Técnico (UST) <i>(Mediante Ordens de Serviço)</i>

Principais alterações

- Alteração do subitem A2 para chamados encerrados;
- Avaliação funcional das atualizações dos softwares no âmbito de demandas de melhoria (subitem A3, incluídos no catálogo de serviços);
- Revisão dos SLAs, com previsão de períodos críticos para o negócio;
- Inclusão de novos indicadores;
- Inclusão de garantia técnica técnica para chamados e melhorias (subitens A2 e A3) – 90 dias após aceite;
- Remuneração do subitem A2 como franquia de chamados encerrados, com revisão quadrimestral para ajuste de faturamento.



Inovações

- Mensuração de Demandas (subitem B1)
 - Objetivo: apoiar a equipe DSGO na mensuração de demandas (subitem A3) utilizando catálogo de serviços, e; apoiar na revisão do catálogo de serviços
 - Método: Abertura de OSs para mensuração de demandas através de insumos encaminhados pelo fornecedor do item A3
 - Remuneração: com base em faixa de USTs mensuradas para a demanda a ser avaliada
 - Quantitativo máximo: quantidade de de USTs do subitem A3
- Garantia de Qualidade (subitem B2)
 - Objetivo: apoiar a equipe DSGO na evolução da maturidade da governança e na qualidade da operação
 - Método: Abertura de OSs para avaliar execução e produtos das demandas de melhoria (subitem A3) e, quando necessário, de chamados (subitem A2)
 - Remuneração: com base em USTs mensuradas para a demanda a ser avaliada (com proporção de 1 chamado = 16 USTs para subitem A2)
 - Quantitativo máximo: quantidade USTs A3 + 50% quantidade USTs A2



Subitem A1 – Suporte e manutenção de ambientes

- Ações necessárias para suportar e manter em operação os ambientes, recursos de rede e segurança, servidores físicos, repositórios de arquivos, SGBDs e aplicações que compõem a SOLUÇÃO INTEGRADA (cf. ANEXO B) disponíveis e funcionando, em sua totalidade, com alta performance, incluindo:
 - Gerenciar e otimizar os ambientes, ativos de rede e servidores, sejam máquinas físicas ou virtuais
 - Monitorar e atuar em caso de incidentes
 - Garantir a continuidade de negócio
 - Solicitar suporte dos fabricantes
 - Avaliar a evolução da performance, desempenho e capacidade
 - Identificar novos patches e atualizações necessárias, obrigatórias ou preventivas
 - Apoiar nas ações de governança da Solução Integrada (GCONF, GMUD, Gestão de Conhecimento, Auditoria de Licenças)



Subitem A2 – Suporte e manutenção corretiva de aplicações

- Ações necessárias para esclarecer dúvidas; investigar, tratar e solucionar erros, falhas, incidentes e degradação de performance. Não envolve mudanças nas funcionalidades de negócio, mas assegura que cada funcionalidade existente seja executada conforme requerido e/ou especificado, e inclui:
 - Investigar e resolver incidentes, problemas, erros, falhas ou comportamentos inadequados
 - Diagnóstico de Causa
 - Solução de Contorno
 - Elaboração/Atualização de Especificação funcional
 - Criação e aplicação da solução definitiva
 - Disponibilização em homologação e acompanhamento dos testes
 - Aplicação em produção
 - Atualizar base de conhecimento, manuais e documentação técnica
 - Gestão de usuários e perfis de acesso
 - Apoiar nas ações de governança da Solução Integrada (GCONF, GMUD, Gestão de Conhecimento, Perfis de Acesso)



Subitem A3 – manutenção evolutiva das aplicações

- Atividades de atualização, alteração, inclusão e/ou exclusão de funcionalidades e melhorias nas aplicações
 - Levantamento da Solução
 - Elaboração de especificações funcional e técnica
 - Desenvolvimento da solução
 - Disponibilização em homologação e acompanhamento dos testes
 - Aplicação em produção
 - Atualizar base de conhecimento, manuais e documentação técnica
 - Gestão de usuários e perfis de acesso
 - Ações de governança da Solução Integrada (GCONF, GMUD, Gestão de Conhecimento, Perfis de Acesso)
 - Alinhamento da mensuração do esforço



Subitem B1 – Mensuração de Demandas

- Atividades de mensuração do esforço em demandas do subitem A3, sendo identificados os itens do catálogo de serviços correspondentes aos serviços realizados, bem como respectivo quantitativo e grau de complexidade, com base nas evidências produzidas
 - Indicar o esforço da demanda, informando os itens de catálogo, respectivos quantitativos e a quantidade de USTs;
 - Recomendar a criação de novos itens no catálogo para facilitar a mensuração de demandas;
 - Repassar à Finep toda a memória de cálculo
 - Elaborar ata das reuniões entre Finep e fornecedor do subitem A3 para alinhamento das mensurações produzidas
 - Apresentar mensuração ajustada a partir dos entendimentos da reunião de
 - alinhamento.



Subitem B2 – Garantia e Controle da Qualidade

- Atividades visando a garantia e controle da qualidade dos realizados no âmbito das demandas dos subitens A2 e A3 , incluindo:
 - Garantia da Qualidade (GQ) / Quality Assurance (QA)
 - Atestar que o atendimento da demanda segue as práticas definidas na MDS Finep e as melhores práticas de mercado (COBIT, PMBoK, ITIL, etc)
 - Indicar oportunidades de melhoria na metodologia e artefatos
 - Controle de Qualidade (CQ) / Quality Control (QC)
 - Atestar que produtos entregues nos subitens A2 e A3 não apresentam erros;
 - Indicar os ajustes necessários para que o produto detenha a qualidade adequada para uso efetivo.



Perfis Necessários

- A FINEP não determinará equipe mínima para as CONTRATADAS, ficando facultado às CONTRATADAS montarem suas equipes conforme lhe for mais conveniente, devendo, todavia, dispor de profissionais qualificados para prestar todos os serviços demandados em consonância com os níveis de serviço definidos e demais condições previstas, disponibilizando perfis conforme apresentado a seguir
- Subitens A1, A2 e A3
 - Preposto;
 - Gerente de Projeto;
 - Líder Funcional, com pelo menos um por frente do ERP – RH, Suprimentos e Financeiro;
 - Líder Técnico / Arquiteto;
 - Desenvolvedor / Testador;
 - Analista de Métrica.
- Subitens B1 e B2
 - Preposto;
 - Analista de Métrica;
 - Analista de GQ/ CQ.



Prazos de Atendimento (subitens A1 e A2)

Severidade	Definição
Crítica	Incidente com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança, de reputação ou de não atendimento de obrigações legais, OU; Dúvida, indisponibilidade de servidor ou impossibilidade de uso de uma ou mais funcionalidades da SOLUÇÃO INTEGRADA quando restarem 72h ou menos para o prazo de entrega definido pela Finep em seu calendário de eventos críticos e de obrigações legais, conforme ANEXO J – CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP.
Alta	Incidente sensível em termos de tempo de execução das tarefas, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso da SOLUÇÃO INTEGRADA, OU; Funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Dúvidas ou problemas afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
Média	Incidente com perda parcial ou limitada de funcionalidade não-crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno), OU; Dúvida, problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
Baixa	Chamados que não foram classificados nas outras severidades. Dúvida, problema ou inconsistência com impacto mínimo no negócio.

Severidade	Regime de Execução	Prazo para Início do Atendimento*	Prazo para Solução de Contorno*	Prazo para Resolução Definitiva*
Crítica	24 x 7	Até 1 (uma) hora	Até 6 (seis) horas	Até 12 (doze) horas
Alta	24 x 7	Até 2 (duas) horas	Até 12 (doze) horas	Até 24(vinte e quatro) horas
Média	13 x5 **	Até 4 (quatro) horas	Até 18 (dezoito) horas	Até 26 (vinte e seis) horas
Baixa	13 x 5 **	Até 8 (oito) horas	Até 39 (trinta e nove) horas	Até 65 (sessenta e cinco) horas

* Contatos a partir da abertura do chamado junto ao fornecedor

** Dias úteis, entre 7 e 19hrs.

Prazos de Atendimento(subitem B1)

FAIXA DE USTs	Prazo Máximo para Execução do serviço - PME (em horas)
$3 \leq TUST \leq 100$	24
$101 \leq TUST \leq 400$	48
$401 \leq TUST \leq 700$	72
$701 \leq TUST \leq 1000$	96
TPF > 1000	PM

$$PM = 24 * TUST^{0,25}$$

Etapa	Prazo Máximo
Prazo decorrido entre a autorização da execução (registrada pela Finep no chamado) e o início do atendimento.	Até 24 horas corridas após a abertura do chamado
Tempo de execução do serviço, após o qual é produzida a primeira contagem e o contador de tempo de execução é interrompido.	Definido acima (PME)
Tempo gasto para, após alinhamento ou validação da contagem produzida (quando o tempo volta a ser contado), entregar a contagem ajustada final	Até 24 horas corridas após alinhamento

Tempo total

Equipe DSGO

Ingrid Lotfi | Paulo Maciel | Victor Manaia

ATI

Ulf Bergmann

SAC: 21 2555-0555 | sac@finep.gov.br

Ouvidoria: 21 2555-0230 | ouvidoria@finep.gov.br



EMPRESA PÚBLICA DO

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

