

CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2020

ESCLARECIMENTO 01

QUESTIONAMENTO

“Questão 1.

Analisando o Termo de Referência da FINEP e seus anexos precisamos que seja esclarecido a questão da complexidade (Complexo, Médio, Simples) dos incidentes estimados em 90 mensal, bem como a criticidade para a FINEP (Crítico, Urgente e Normal) também de cada um desses 90 chamados.

Exemplo:

Complexidade em resolver os incidentes

Complexos: 05 chamados

Médio: 25 chamados

Simples: 60 chamados

Criticidade para a FINEP em relação a sua operação

Crítico: 10 chamados

Urgente: 30 chamados

Normal: 50 chamados

Questão 2.

sobre a forma de trabalho e a remuneração nosso entendimento é que o item A1 é fixo tanto em chamados quanto em valores mensais, mas os itens A2 e A3 somente foram passados uma base e os pagamentos serão conforme chamados atendidos, essa afirmação esta correta?

Os 90 chamados da franquia são somente um histórico de antedimentos passados, certo? mas para efeito de mensuração de equipe de atendimento, somente serão pagos os chamados efetivamente atendidos

Questão 3.

Todo o Item A3 é baseado em UST´s qual paralelo podemos traçar para quantificar uma unidade de UST? podemos entender que é uma unidade de tempo e sendo assim, qual o entendimento em horas poderíamos ter para cada UST?

Estas informações são necessárias para dimensionarmos de forma precisa o tamanho da equipe que fará a sustentação.”

RESPOSTAS

01

Não há como definir previamente os quantitativos por complexidade. Entretanto, a descrição das complexidades encontra-se na seção 6.9.2; o anexo J lista o calendário de períodos críticos, e; o subitem 6.2.3.3 contém a média de chamados por complexidade, considerando os dados dos últimos seis meses.

02

De fato apenas o subitem A1 constitui custo fixo mensal, considerando o ambiente instalado mas sem definição prévia de quantitativo de chamados. Os demais subitens (A2, A3, B1 e B2) serão remunerados mediante demanda.

Especificamente no caso do subitem A2, visando reduzir o esforço de gestão contratual, serão consideradas janelas quadrimestrais, onde nos três primeiros meses será remunerado o valor da franquia de chamados (90 por mês), sendo apurado ao longo do quarto mês a diferença entre o pago e o efetivamente consumido na janela, podendo ser pago valor complementar caso o quantitativo seja superior a 360 (90 chamados/mês * 4) no quadrimestre ou descontado do valor do quarto mês em caso de consumo inferior a 360.

03

Todo o esforço de A3 será remunerado na métrica de UST, considerando os itens, complexidades os quantitativos previamente definidos no catálogo de serviços. Para novos itens que eventualmente precisem ser criados ou alteração dos itens existentes, deve ser considerada a analogia de 1 UST = 1 hora de trabalho. Entretanto, tais criações ou alterações devem ser previamente acordados entre as partes e, a critério da Finep, validadas pela fábrica de métricas ou pelo QA.

Atenciosamente,

Sônia Bessa

Analista