

ESTUDOS PRELIMINARES

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).

PARTE I – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA DEMANDA

1. DO OBJETO DEMANDADO

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).

2. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Atribuições Regimentais

2.1.1. Conforme definido no Art. 43 do regimento interno da Finep¹, é competência da ATI, dentre outras:

"I - gerenciar recursos associados às soluções de tecnologia da informação para garantir o adequado suporte às diretrizes estratégicas da Empresa, que incluem processos, normativos, sistemas e infraestrutura de Tecnologia da Informação; (...)"

2.1.1.1. Dentre as unidades subordinadas, o DITI tem como competências, dentre outras:

(...)
II - projetar, construir, adquirir, implementar, manter, suportar e promover a atualização contínua dos processos e recursos associados à infraestrutura de Tecnologia da Informação, de forma a garantir o suporte adequado às diretrizes estratégicas da Empresa;
III - garantir a conectividade dos dispositivos homologados à infraestrutura de rede, bem como a disponibilidade, a integridade, a segurança e a qualidade de acesso aos dados armazenados nos servidores corporativos e à Internet;
IV - prover suporte adequado de hardware e software básico aos usuários homologados;
(...)
VII - propor e executar medidas de controle interno direcionados à prevenção e tratamento de riscos relativos à infraestrutura de tecnologia da informação. "

2.1.1.2. Já o DSTI tem como competência, dentre outras:

"II - projetar, construir, adquirir, desenvolver, implantar, manter, suportar e promover a atualização contínua dos processos e recursos dos sistemas informatizados;"

2.2. Necessidade

2.2.1. O atendimento a usuários ocorre atualmente através de dois pontos de contato: o suporte a sistemas e o suporte a infraestrutura, ambos atuando como primeiro nível de atendimento (N1) utilizando a ferramenta de gestão de chamados OTRS para registrar e realizada a gestão dos chamados de suporte.

¹ Disponível em <http://www.finep.gov.br/a-finep-externo/governanca/governanca>.

- 2.2.1.1. O suporte a sistemas recebe demandas relacionadas aos sistemas utilizado pela empresa e pelos clientes, tais como intranet, site, ERP, Finep Crédito, Finep Inovação e demais sistemas desenvolvidos pelo DSTI.
- 2.2.1.2. O suporte a infraestrutura recebe demandas relacionadas a estações de trabalho e demais recursos de infraestrutura; rede e conectividade, como VPN; bem como softwares básicos, como Windows, pacote office e ferramenta de videoconferência.
- 2.2.2. Ambos os suportes atuam nos chamados onde há base de conhecimento disponível e possuem alçada para realizar os procedimentos, encaminhando o chamado às equipes de segundo nível (N2) para atendimento caso não consigam atuar.
 - 2.2.2.1. Nas demandas de sistemas, o chamado é encaminhado atualmente ao DSTI, que concentra as iniciativas de projetos e manutenção de sistemas, contando com apoio de outros fornecedores especializados, que atuam como terceiro nível de atendimento (N3) quando necessário.
 - 2.2.2.2. Nas demandas de infraestrutura e software básico, o chamado é encaminhado atualmente ao DITI, que concentra as iniciativas de projetos e manutenção de infraestrutura, contando com outros fornecedores especializados, que atuam como terceiro nível de atendimento (N3) quando necessário.
- 2.2.3. Conforme descrito no Documento de Oficialização da Demanda – DOD que compõe a presente instrução processual, “o serviço de atendimento aos usuários da FINEP sofreu várias perdas de funcionários nos últimos anos, o que gerou sobrecarga aos técnicos remanescentes, degradando os indicadores de desempenho da ATI e piorando a experiência de atendimento aos clientes”.
- 2.2.4. Embora o foco inicial da demanda consistisse em contratação para apoio dos serviços de atendimento ao usuário de TI para sistemas e infraestrutura, com a inclusão da demanda nas iniciativas da Estratégia de Longo Prazo e Plano de Negócios (ELPPN) da Finep, o escopo foi ampliado, tendo como requisito geral apoio nas atividades de:
 - 2.2.4.1. Gerenciamento de Serviços de TIC;
 - 2.2.4.2. Monitoramento e Segurança de TIC, visando a identificação e contenção de desastre em caso de incidente;
 - 2.2.4.3. Operação de infraestrutura para os itens onde a delegação não apresente risco a dados pessoais ou ao negócio da Finep;
 - 2.2.4.4. Suporte Técnico aos usuários de TIC.
- 2.2.5. A demanda, portanto, atende à ELPPN através:
 - 2.2.5.1. 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”;

- 2.2.5.2. Do Objetivo Estratégico 3 – “Aprimorar a eficiência organizacional”;
- 2.2.5.3. Da Iniciativa Estratégica 2 – “Implementar estrutura de serviços indiretos”.
- 2.2.6. O serviço mostra-se necessário na medida que busca atender as atribuições previstas para as unidades da ATI face à redução de pessoal, ao passo que atende à diretriz e objetivo estratégico da ELPPN da Finep, racionalizando custos operacionais e permitindo que os quadros da Finep possam atender às demandas estratégicas.
- 2.2.7. Adicionalmente, está alinhada ao está Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2022-2024 na diretriz PD1 (deve-se maximizar a terceirização de tarefas operacionais, para dedicar o quadro permanente à gestão e à governança da TI organizacional, limitado à maturidade do mercado, interesse público e segurança institucional).
- 2.2.8. A contratação está prevista no plano de aquisições da Finep para 2022, aprovado pela RES/DIR/0169 de 22/07/2021, conta COSIIF 8173900003- OUTROS SERVIÇOS TI – PJ.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

- 3.1. Sugerimos a contratação por meio de pregão eletrônico por menor preço global, dado que o objeto se enquadra como serviço comum, que possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado.

4. DA ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

- 4.1. Atualmente a Área de Tecnologia da Informação da Finep oferece os serviços de TI para empregados, estagiários de nível superior, menores aprendizes e funcionários de fornecedores para os diversos serviços contratados pela Finep – incluindo suporte a softwares, agência de viagens, arquivo e protocolo, medicina do trabalho, dentre outros.
 - 4.1.1. A maior parte do contingente atua no escritório do Rio de Janeiro, mas a Finep também conta com escritório em São Paulo e representações regionais em Brasília / DF, Fortaleza/CE, Belém/PA e Florianópolis/SC.
 - 4.1.2. Em função da dinâmica de teletrabalho nos escritórios da Finep, bem como da atuação remota de profissionais dos fornecedores, grande parte dos serviços de TI prestados não exige atuação presencial, sendo realizado atualmente apenas para questões envolvendo estações de trabalho, recursos de infraestrutura e apoio em eventos ou reuniões para diretores ou conselhos.
- 4.2. O ANEXO A apresenta o inventário de ativos de TI, contendo informações sobre quantidade de usuários, servidores, estações de trabalho e softwares que integram o ambiente computacional da Finep.
- 4.3. levantamento de pessoal para os quais a ATI oferece seus serviços atualmente, distribuídos por localização.
- 4.4. Para identificação dos serviços a serem transferidos ao fornecedor, foi elaborado Catálogo de Serviços da ATI, com indicação de quais serviços serão atendidos pelo fornecedor e quais continuariam a ser atendidos pela equipe interna de TI da Finep, que é apresentado no ANEXO B.

- 4.5. Considerando que a Finep nunca realizou contratação similar, delegação a fornecedor de suporte e operação de infraestrutura não foi considerada para:
- 4.5.1. Serviços relacionados a desenvolvimento de sistemas, visto que demandam outra forma de contratação de fornecedores, considerando o disposto na PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021;
 - 4.5.2. Serviços onde há risco na transferência em função de armazenamento ou tratamento de dados pessoais ou sensíveis, ou ainda dados operacionais da Finep e de seus clientes;
 - 4.5.3. Serviços de gestão e administração de bancos de dados;
 - 4.5.4. Serviços que demandam atendimento presencial nas regionais, face à baixa demanda e complexidade para fiscalização;
 - 4.5.5. Serviços de infraestrutura onde a transferência poderia representar risco à operação da Finep.
- 4.6. Em face da natureza dos serviços de suporte de TI, não é possível afirmar qual será a quantidade exata de atendimentos técnicos que se farão necessários no decorrer dos meses de contratação. Deste modo, para que os licitantes possam quantificar melhor a demanda e dimensionar adequadamente sua proposta de preços, foi realizado o levantamento do histórico de chamados e o inventário do Ambiente Tecnológico da Finep, contendo informações sobre a infraestrutura e sistemas com atendimento básico através da central de serviço, que serão abordados adiante.

5. DO LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

- 5.1. Para atendimento da necessidade, a utilização de equipe interna não se mostra aderente, visto que a redução histórica da equipe é justamente o motivador do presente estudo.
- 5.2. O mercado já dispõe de fornecedores que oferecem os serviços há pelo menos duas décadas, com diversas empresas atuando, inclusive para entes públicos, de modo que sua utilização é viável.
- 5.3. Outros entes públicos já realizaram processos similares recentes utilizando as seguintes modelos de remuneração:
 - 5.3.1. Solução 1 - Por posto de trabalho;
 - 5.3.2. Solução 2 - Por unidade de serviço técnico (UST);
 - 5.3.3. Solução 3 - Por chamado técnico;
 - 5.3.4. Solução 4 - Por custo fixo mensal vinculado a escopo definido e mensuração de resultados;
 - 5.3.5. Solução 5 - Por usuário suportado em função de escopo definido e mensuração de resultados.
- 5.4. Entretanto, os Acórdãos nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e nº 1.508/2020 – TCU – Plenário revelaram deficiências diversas em contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação na métrica Unidade de Serviço Técnico (UST) e por chamado técnico, realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

- 5.5. Em função dos apontamentos e recomendações do TCU, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia editou a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação de Comunicação, no âmbito do SISP.
 - 5.5.1. O modelo prevê a adoção obrigatória de modelo de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, não se configurando como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.
 - 5.5.1.1. A portaria até permite a utilização de outros modelos, mas demanda solicitação prévia ao SISP com a devida justificativa e aprovação da secretaria de governo digital (SDG).
- 5.6. Embora a Finep não integre o SISP, a ATI se comprometeu a seguir, sempre que aplicável, suas diretrizes, especialmente porque decorrem de recomendações ou determinações dos órgãos de controle, que invariavelmente serão observados caso a Finep venha a ser auditada.
- 5.7. A remuneração da contratada se dará em função do número total de usuários de soluções de TIC da FINEP, não se vinculando ao quantitativo de solicitações, chamados, incidentes, requisições, ao número de postos de trabalho, à mera alocação de mão-de-obra ou a qualquer outro parâmetro.
- 5.8. Sobre o modelo de remuneração por usuário suportado, que não foi objetivamente mencionado na portaria, em linhas gerais tende a equiparar-se ao de custo fixo mensal pois em um cenário de quadro máximo autorizado tenda a manter remuneração fixa mensal.
 - 5.8.1. Entretanto, a Finep tem tido realizado processos periódicos de redução de pessoal em função dos Processos de Demissão Assistida (PDA), o que pode implicar numa redução significativa das receitas para a contratada, o que pode levar a desequilíbrio econômico do contrato, pois é necessário que o fornecedor disponha de um quantitativo mínimo de equipe para conseguir manter a operação.
- 5.9. Diante do apresentado, o modelo de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos é o que melhor atende às necessidades da Finep, reduz os riscos de execução contratual e se mostra mais aderente às recomendações dos órgãos de controle.

6. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

- 6.1. Na metodologia apresentada na portaria², o dimensionamento do objeto da contratação e da demanda esperada do serviço se dá em função do histórico de consumo e dos serviços que serão efetivamente delegados ao fornecedor; do levantamento dos perfis profissionais necessários para atendê-los, preferencialmente adotando os perfis previamente identificados pela SGD no estudo que fundamentou a metodologia proposta; da quantificação dos perfis necessários para atendimento aos serviços; e da estimativa de valor considerando o valor médio de remuneração dos perfis, com aplicação de fator-k padronizado.
- 6.1.1. O histórico de consumo dos serviços previstos para atendimento pelo fornecedor é apresentado no ANEXO C, considerando o período dos últimos 18 meses; e complementado no ANEXO E, com o comparativo das filas atendidas pela equipe interna de TI.
- 6.1.1.1. O registro mais efetivo do histórico de atendimento da Finep contempla os atendimentos aos usuários (suporte a sistemas e suporte a infraestrutura), que correspondem ao primeiro e segundo níveis de atendimento propostos para a contratação (N1 e N2, respectivamente). Entretanto, atualmente não existe essa distinção, que foi realizada pela equipe de planejamento da contratação conforme apresentado no catálogo de serviços apresentado no ANEXO B e no ANEXO E.
- 6.1.1.2. Importante destacar que os serviços de operação de infraestrutura atualmente atendidos pela equipe mais especializada do DITI não possuem histórico plenamente registrado na ferramenta de chamados atualmente utilizada, visto que atuavam a partir de demandas da própria unidade, sem o conceito de prestação efetiva de serviços.
- 6.1.1.3. Do mesmo modo, as atividades de gestão de serviços não contavam com registro, visto que começaram a ser realizadas efetivamente pela equipe do DSGO recentemente.
- 6.1.1.4. Além disso, as atividades de monitoramento e segurança apesar de parcialmente executadas pela equipe interna de TI da Finep e contarem com filas de atendimento na ferramenta de chamados, também não costumam ser registrados. Entretanto, não há histórico de grandes incidentes que tenham demandado atuação da equipe.
- 6.1.2. Em função dos serviços a serem prestados pelo fornecedor, foi realizado agrupamento conforme perfis necessários, resultando em subitens do objeto principal, apresentadas a seguir:

² Optou-se por não replicar o conteúdo da portaria neste documento, visto que o conteúdo da SGD é bastante claro. Nesse sentido, recomenda-se a leitura diretamente em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-6.432-de-15-de-junho-de-2021-326240550>

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 estimada	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 20	
GS	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	REMOTO ou PRESENCIAL (Rio de Janeiro)	Até 30	

- 6.1.2.1. A modalidade de execução (remoto ou presencial) privilegiou a execução remota do serviço sempre que possível.
- 6.1.2.1.1. Para o subitem N2, como é necessário o fornecimento e recolhimento de equipamentos, parte das atividades deve ser presencial.
- 6.1.2.1.2. Para o subitem GS, pode ser mais assertivo para criação de roteiros de atendimento e documentação a realização de reuniões presenciais com acompanhamento das atividades, razão pela qual também pode ser necessária atuação presencial parcial.
- 6.1.3. Sobre os prazos, as justificativas encontram-se na seção 12.
- 6.1.4. A identificação dos perfis profissionais para atendimento aos serviços, com base nos serviços identificados e por analogia com as competências dos profissionais da Finep que atualmente as executam é apresentada no Anexo C;
- 6.1.4.1. Para os perfis, foi proposta formação desejável, com base na qualificação da equipe interna e comparação com outros editais utilizados como referência, como o da ANAC³, do CTI⁴ e do BNDES⁵.

³ Pregão 15/2021. Disponível em <https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes-2021/pregao-15-2021>

⁴ Edital 19/2021/SEI-CTI. Disponível em https://www1.cti.gov.br/sites/default/files//sei_01241.000469_2021_10_servicos_tic.pdf

⁵ PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2020 – BNDES. Disponível em <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/transparencia/licitacoes-contratos/licitacoes/pregoes-eletronicos/pregoes-eletronicos-2020>

- 6.2. A portaria já propõe alguns indicadores para definição de níveis mínimos de serviços, mas optou-se por incluir indicadores adicionais de modo a proporcionar a melhoria contínua do processo, especialmente porque a Finep não possui histórico de contratação desta natureza. Entretanto, manteve-se o foco na simplicidade, monitorando o que é relevante para melhoria contínua da operação e buscando a automação da obtenção das informações necessárias para apuração, reduzindo o esforço de fiscalização.
- 6.2.1. Os níveis de serviço, apresentados no Anexo D, foram elaborados a partir dos níveis atualmente praticados pela ATI⁶. Entretanto, como parte desse tempo ser utilizado pela equipe interna de TI, os prazos a serem atendidos pelo fornecedor são mais rígidos.
- 6.2.1.1. Sobre os prazos de atendimento, considerando que a Finep opera atualmente das 7 às 20 horas nos dias úteis, os prazos de atendimento dos serviços consideram este horário, exceto o das demandas de monitoramento e segurança, que em função da necessidade de resposta imediata em caso de incidentes, foi previsto para operar 24 horas por dia, nos 7 dias da semana.
- 6.2.2. Os indicadores de desempenho a serem utilizados são apresentados no ANEXO F.
- 6.2.2.1. Tais indicadores, além dos previstos na portaria, consideram outros relevantes para centrais de serviço, identificados em outros editais de referência, já citados acima.
- 6.3. Com base nas informações, foram propostos a quantificação de profissionais por cada subitem e o preço total estimado, que constam no Mapa de Pesquisa de Preços, cujo preço estimado é de R\$ 5.965.398,01

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 7.1. Os requisitos de cada um dos subitens, bem como requisitos de ferramentas e apoio, de execução e outros relacionados encontra-se no ANEXO G.

8. DAS JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO QUANDO NECESSÁRIA PARA A INDIVIDUALIZAÇÃO DO OBJETO

- 8.1. A contratação separada por grupos/itens não é recomendada, visto que o suporte demanda alto grau de interação entre os níveis de atendimento e com a equipe de TI da Finep, onde o fluxo de atividades entre esses níveis de serviço deve ser fluído e contínuo.
- 8.1.1. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, buscam-se ganhos de ordem técnica que envolvem as atividades interconectadas.
- 8.2. Além disso, a contratação de um único fornecedor proporciona economia de escala e diminui o custo administrativo da gestão e fiscalização contratual na medida em que reduz o esforço em processos de prorrogação contratual e evita conflitos decorrentes de resultados com baixa qualidade que tenham como justificativa alegada o impacto dos serviços dos demais fornecedores do contrato.

9. DO DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS COM A CONTRATAÇÃO

⁶ Disponível em http://intranet.ad.finep.gov.br/arquivos/qualidade/SLA_v1_VE.pdf

- 9.1. Com esta contratação pretende-se a melhoria da experiência do usuário durante a utilização do serviço de suporte, bem como a melhoria dos serviços de TI a partir da incorporação das melhores práticas de gerenciamento de serviços preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).
- 9.2. Adicionalmente, esta contratação vai permitir que os quadros técnicos de funcionários efetivos que atualmente estão desempenhando atividades repetitivas relacionadas ao suporte de usuários possam apoiar nas atividades com maior valor estratégico, racionalizado o uso dos recursos.

10. DAS PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DA FINEP

- 10.1. Ver seção 18.

11. DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

- 11.1. As seguintes contratações correlatas encontram-se em planejamento ou seleção do fornecedor:
 - 11.1.1. Aquisição de notebooks que se destinarão à renovação das estações de trabalho dos usuários, que demandarão atualização da base de dados de gestão de configuração e eventual intermediação do fornecedor que prestar os serviços do presente estudo com o fornecedor dos notebooks e eventualmente com o suporte do fabricante;
 - 11.1.2. Licenciamento e implantação de ferramentas de trabalho colaborativo (*Digital Workplace*), o que demandará maior atuação da central de serviços no suporte ao usuário, bem como da articulação do fornecedor que prestar os serviços do presente estudo com o fabricante da ferramenta de trabalho colaborativo.
- 11.2. A seguinte contratação ainda não iniciada é correlata à presente contratação:
 - 11.2.1. Licenciamento de Ferramenta de Gestão de Serviços de TI (ITSM) para substituir a atualmente em uso na Finep (OTRS), cuja versão utilizada é gratuita, tendo funcionalidade limitada e não contando com suporte do fornecedor.
 - 11.2.2. Contratação de fábrica de software para manutenção nos sistemas, cuja atuação será complementar ao suporte aos usuários para os sistemas que não sejam mantidos pela equipe interna de TI.

12. DO PRAZO E ÍNDICE DE REAJUSTE DO CONTRATO

- 12.1. O período de vigência inicial do contrato será de 30 meses, contada a partir do início da ambientação, que pode ser iniciada em até três meses a partir da assinatura do contrato.
 - 12.1.1. Tal prazo se mostra necessário para que a Finep conclua a contratação da nova ferramenta de ITSM para apoiar a execução do serviço em tela, bem como conciliar a alocação das equipes internas de maneira mais eficiente nas diversas iniciativas estratégicas que estão compartilhando os recursos do DITI.
- 12.2. Os subitens N1, N2 e OP possuem um mês a menos em função da estratégia de ambientação do fornecedor, conforme planejamento apresentado na seção 18.7.
- 12.3. O subitem MS poderá ser cancelado a qualquer tempo com aviso prévio 4 meses.

- 12.3.1. Sua inclusão na presente contratação visa mitigar os riscos imediatos de primeira resposta em caso de incidentes de segurança da informação, especialmente quando ocorrer fora do horário de atendimento da Finep, quando não há equipe interna que possa atuar.
- 12.3.2. Como a equipe interna de TI ainda não possui conhecimento suficiente para especificar uma solução completa de central de monitoramento e segurança de TI (NOC e SOC), e que encontra-se em andamento ações de avaliação de segurança da informação que permitirão maior detalhamento da estrutura necessária, optou-se por incluir este serviço inicial que mitiga os riscos imediatos e garante que o planejamento da contratação de solução de segurança mais ampla possa ser realizado posteriormente, com cancelamento do serviço do subitem MS quando da contratação da nova solução, evitando sobreposição dos serviços.
- 12.4. A duração do contrato tem como justificativa:
 - 12.4.1. O custo para a inserção da contratada, especialmente em função da contratação de *service desk* e transferência de conhecimento necessária, de modo que a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto no caso de prazo de 12 meses, o que tende a aumentar os preços ofertados.
 - 12.4.2. A previsão de um período de transição de 3 meses, que tem como objetivo a transferência de conhecimento e a transição gradual da operação.
 - 12.4.3. Minimizar o custo administrativo dos processos de prorrogação contratual, em especial da pesquisa de preços.
- 12.5. 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.
 - 12.5.1. 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.
 - 12.5.2. 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.
 - 12.5.3. Após a alteração da planilha de formação de preços decorrente da revisão, o fator-k deve permanecer dentro do valor máximo definido na PORTARIA SGD/ME Nº 4.668, DE 23 DE MAIO DE 2022 ou outra mais recente.
 - 12.5.4. Em caso de revisão, não haverá direito a valores retroativos, sendo o novo custo aplicável apenas após a formalização das alterações.

12.6. Será utilizado como métrica para reajuste contratual o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, considerando o disposto no Art. 24 da INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 e a previsão do Art. 34 VII do Regulamento de Compras, Contratações e Contratos Administrativos da Finep vigente.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO, FORMAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

13.1. Não será aceita a subcontratação, formação de consórcios e cooperativas, visto que a prestação dos serviços exige grande convergência e articulação entre os profissionais dos subitens, que pode ser prejudicada em casos de conflitos entre os consorciados ou cooperativados, com prejuízos à operação de TI, e conseqüentemente, ao negócio da Finep.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1. Será exigida garantia contratual, objetivando resguardar a Finep de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado, de prejuízos diretos causados, decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato e de obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

14.2. O valor da garantia deve ser de 5% do valor global do contrato. Poderão ser utilizadas todas as modalidades aceitas pela Finep.

15. DOS REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DO LICITANTE

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

15.1.1. 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.

15.1.2. 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:

15.1.2.1. 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 remoto equivalente ao subitem N1 e atendimento presencial equivalente ao subitem N2.

15.1.2.2. 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:

15.1.2.2.1. No mínimo 100 servidores virtuais;

15.1.2.2.2. No mínimo 20 aplicações distintas;

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

- 15.1.2.2.4. Firewall;
- 15.1.2.2.5. Infraestrutura de rede básica.
- 15.1.2.3. 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.
- 15.1.3. 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.
- 15.1.4. Cada atestado deverá conter:
 - 15.1.4.1. 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;
 - 15.1.4.2. CNPJ e razão social da matriz/filial contratada para a prestação do serviço;
 - 15.1.4.3. 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;
 - 15.1.4.4. Local e Data da emissão;
 - 15.1.4.5. Assinatura do(s) atestante(s).
- 15.1.5. Declaração de vistoria ou Declaração de Aceitação de Condições, firmada pelo representante legal do Licitante.
- 15.2. Os quantitativos representam aproximadamente 50% da demanda da FINEP com relação ao número de atendimentos realizados pelas equipes internas.
- 15.3. 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.

16. DA MATRIZ DE RISCO

- 16.1. A matriz de riscos identificados que impactem a contratação e a execução contratual inicialmente identificados estão elencados no ANEXO H.

17. DA DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

- 17.1. Em função do apresentado neste documento, a contratação do objeto é viável e de grande valia para a melhor execução das atividades da empresa relacionadas à Tecnologia da Informação.

PARTE II - PLANO DE SUSTENTAÇÃO

18. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

18.1. Ao longo da execução contratual, é necessário que a Finep disponibilize:

- 18.1.1. Espaço físico em suas dependências do Rio de Janeiro, com previsão para acomodar até 4 postos de trabalho;
- 18.1.2. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI para que seja realizada a configuração dos serviços e relatórios;
- 18.1.3. Computadores ou máquinas virtuais e implantação de ferramenta RDP - Remote Desktop Protocol - com gravação de log, para que os profissionais do subitem N2 da contratada que atuarem remotamente possam acessá-los através da VPN e realizar captura das máquinas dos usuários.
- 18.1.4. Critérios aprovados de perfis de acesso à Rede Finep e aos sistemas/ferramentas para os membros das 3 equipes da contratada possam realizar os serviços previstos;

18.2. Ademais, é importante acrescentar que os 3 (três) primeiros meses de início de execução do contrato corresponderão a um período denominado de Ambientação, onde a contratada deve fazer, em conjunto com a equipe técnica da FINEP, a revisão completa do catálogo de serviços; a atualização da base de conhecimentos, dos padrões e procedimentos adotados; a implantação da central telefônica VoIP; e a configuração da nova solução de ITSM e das ferramentas de monitoramento dos itens de configuração / ativos de TI.

18.2.1. Nesse período, é necessário que os seguintes profissionais da Finep acompanhem os profissionais da contratada:

- 18.2.1.1. Equipes de suporte a sistemas e infraestrutura;
- 18.2.1.2. Ao menos dois profissionais do DITI que atuam na operação de infraestrutura;
- 18.2.1.3. Ao menos um profissional do DSGO para ações relacionadas a governança e gerenciamento dos serviços.

18.3. Recursos Materiais

18.3.1. Estima-se inicialmente que, no mínimo, os seguintes recursos são necessários:

Recurso	Quantidade	Disponibilidade	Ações Para Obtenção do Recurso e Seus Respetivos Responsáveis
Estações de trabalho para acesso remoto dos profissionais da contratada	3	Já disponível	Necessário alocar máquina física ou criar máquina virtual (responsável: DITI)
Ferramenta RDP	3	Já disponível	Necessário configurar a ferramenta e a gravação de log para os profissionais da contratada (responsável: DITI)
Ferramenta de Gestão de	Para todos os usuários da Finep e	Disponível com limitações;	Configuração da ferramenta atual como contingência, até que seja

Serviços de TI (ITSM)	colaboradores da contratada	necessário nova contratação	concluída contratação de nova ferramenta e migração dos dados.
Ferramenta de telefonia	Para todos os usuários da Finep e colaboradores da contratada	Início da execução do contrato	Necessário liberar o acesso dos usuários para que todos possam realizar ligações e os profissionais da contratada e os da Finep assim designados possam realizar atendimento (Responsável: fornecedor)
Estações de trabalho para os profissionais da contratada (incluindo periféricos para comunicação)	Um para cada profissional que atuar no contrato	Início da execução do contrato	Garantir que o fornecedor disponibilize os recursos (Responsável: fornecedor)
Ferramenta para suporte de estações de trabalho	3	Início da execução do contrato	Garantir que o fornecedor disponibilize os recursos (Responsável: fornecedor)
Ferramenta Office 365 corporativa do fornecedor	Um para cada profissional que atuar no contrato	Início da execução do contrato	Garantir que o fornecedor disponibilize os recursos (Responsável: fornecedor)

18.3.2. Os recursos sob responsabilidade do fornecedor, por óbvio, só podem ser solicitados após a realização da contratação. De todo modo, como trata-se de um serviço fornecido a outros clientes, o fornecedor já dispõe dos recursos necessários para prestação dos serviços.

18.3.3. Sobre a ferramenta ITSM, está sendo realizado o planejamento de sua contratação, mas a assinatura do contrato e início das atividades da implantação são essenciais para que tenha início a ambientação da presente demanda, visto que ao longo dos três meses de ambientação as informações atualizadas devem ser carregadas diretamente na nova ferramenta, reduzindo o trabalho de migração de dados da atual ferramenta para a nova, unificando o esforço de testes da revisão dos serviços com o da nova ferramenta, e otimizando o esforço de treinamento de operadores e clientes do serviço.

18.3.4. Ao longo da preparação para o início do contrato, novos recursos podem ser necessários.

18.4. Recursos Humanos

Função	Formação	Atribuições
Fiscal Técnico do Contrato	Conhecimento em fiscalização de contratos	- Gerenciar a execução do contrato e realizar fiscalização.
Fiscal requisitante do contrato	Conhecimento em fiscalização de contratos	- Gerenciar a execução do contrato e realizar fiscalização.
Gestor do Contrato	Conhecimento em fiscalização de contratos	- Gerenciar a execução do contrato e realizar fiscalização.
Profissionais da Contratada	Conhecimento sobre os serviços e atividades necessárias para oferecê-los	- Realizar os atendimentos - Registrar o conhecimento - Monitorar a execução - Realizar melhoria contínua do serviço

18.5. Procedimentos para início da execução

18.5.1. REUNIÃO INICIAL

18.5.2. 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 definido pela Finep.

18.5.3. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo:

18.5.3.1. Pela Finep: dos Fiscais e do Gestor do Contrato;

18.5.3.2. Pela CONTRATADA: do Representante Legal e do Preposto;

18.5.4. A pauta da Reunião Inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

18.5.4.1. Apresentação dos participantes;

18.5.4.2. Apresentação, pelo Fiscal Técnico do Contrato, da minuta do Plano de Fiscalização do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, das garantias apresentadas pelo fornecedor, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição dos resultados;

18.5.4.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

18.5.4.4. Definição dos modelos de Relatório Mensal de Atividades e Reunião Mensal de Acompanhamento.

18.5.5. A ata da reunião será produzida pelo Fiscal Técnico do Contrato, com assinatura de todos os participantes.

18.6. PLANO DE TRABALHO

18.6.1. 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:

18.6.1.1. Processo de gestão de riscos da operação;

18.6.1.2. Estratégia de governança, segurança da informação e tratamento de dados;

18.6.1.3. Protocolo de atendimento em caso de incidente que interrompa a operação, com estratégias de mitigação e contingência;

18.6.1.4. Dinâmica de reuniões de acompanhamento da operação e estrutura do Relatório de Atividades, com base no definido na reunião inicial e;

18.6.1.5. Relação da equipe e seus respectivos perfis, bem como plano de treinamento destes.

18.6.2. 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 CONTRATANTE E CONTRATADA.

18.6.3. 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 CONTRATANTE e da CONTRATADA.

18.7. PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO

18.7.1. O período de ambientação terá duração de 3 (três) meses, tendo início após 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.

18.7.1.1. A ambientação deve ter início em até três meses a partir da assinatura do contrato, mediante abertura de Ordem de Serviço.

18.7.2. 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:

18.7.2.1. Adquirir conhecimento sobre os ambientes tecnológicos e soluções que integram o ambiente Finep;

18.7.2.2. Conhecer, atualizar e complementar a documentação e roteiros de atendimento já existentes, sob orientação da equipe interna que atua no suporte aos usuários atualmente;

18.7.2.3. 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 GSTI;

18.7.2.4. Conhecer, atualizar e complementar as estratégias de monitoramento reativo de segurança da informação e resposta a incidentes de segurança da informação;

18.7.2.5. Elaborar material próprio para treinamento de novos profissionais da CONTRATADA que prestarão serviço para a Finep;

18.7.2.6. 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;

18.7.3. 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:

18.7.3.1. Acompanhar as rotinas de operação;

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

18.7.3.3. 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;

- 18.7.3.4. 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;
- 18.7.3.5. Iniciar o monitoramento de ligações e chamados, ainda que atendidos pela equipe da Finep.
- 18.7.4. 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:
 - 18.7.4.1. Catálogo de Serviços e Cadastro de atendentes, usuários padrão e prioritários;
 - 18.7.4.2. Base de conhecimento dos chamados mais frequentes;
 - 18.7.4.3. Processos de atendimento em consonância com o normativo interno da Finep;
 - 18.7.4.4. Relatório mensal de atividades;
 - 18.7.4.5. Revisão do plano de trabalho.
- 18.7.5. O início de cada fase prevista pressupõe a entrega, por parte da CONTRATADA, do TERMO DE CIÊNCIA para cada profissional que atuar na execução.
 - 18.7.5.1. Tal documento deve ser assinado eletronicamente, sendo disponibilizado pela equipe de TI da Finep na ferramenta Assina Finep, mediante fornecimento das informações dos profissionais.
- 18.7.6. 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.
- 18.7.7. O início efetivo da operação se dará ao término do período de ambientação.

19. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE EM CASO DE INTERRUPÇÃO CONTRATUAL

- 19.1. Em caso de interrupção contratual, deve ser restabelecida como contingência a estrutura de atendimento atualmente utilizada:
 - 19.1.1. Como a única ferramenta disponibilizada pelo fornecedor é a solução de telefonia, será necessário que a central telefônica da Finep disponibilize uma estrutura de ramais semelhante à utilizada atualmente, com interrupção do número 0800 fornecido pela CONTRATADA.
 - 19.1.2. Como as demais ferramentas de suporte à execução são fornecidas pela Finep, não haveria impacto em sua utilização.
 - 19.1.3. Seria necessário apenas suspender ou cancelar os acessos dos colaboradores da contratada.
- 19.2. Em paralelo, devem ser realizados esforços para contratação de novo fornecedor.
 - 19.2.1. A contratação emergencial pode ser considerada, mas dado o esforço de ambientação, seu benefício seria bastante limitado frente ao esforço necessário, não sendo recomendada sua adoção.

20. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

- 20.1. 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.
- 20.2. Durante este período, compete à CONTRATADA:
 - 20.2.1. 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;
 - 20.2.2. 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;
 - 20.2.3. 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;
 - 20.2.3.1. 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.
 - 20.2.4. 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.
 - 20.2.5. O percentual se aplica para cada um dos subitens, garantindo uma transição adequada;
 - 20.2.6. O percentual definido para quantidade de profissionais deve ser sempre arredondado para o valor inteiro imediatamente superior.
- 20.3. Durante o Período de Transição as equipes da CONTRATADA prestarão os serviços dentro dos prazos de atendimento e dos indicadores de qualidade que compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
- 20.4. O contrato será encerrado quando concluída a transição, incluindo período excepcional de garantia técnica de 10 dias úteis, independente do subitem.
- 20.5. Por ocasião do encerramento, todas os acessos da CONTRATADA serão bloqueados.
- 20.6. Uma vez concluído o contrato:
 - 20.6.1. 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;
 - 20.6.2. 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.
 - 20.6.3. 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.

- 20.6.4. 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.

21. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA COM RELAÇÃO À CONTRATADA

- 21.1. Como o serviço é relativamente comum no mercado e não demanda conhecimento demasiadamente especializado, é necessário garantir que as especificidades de ambiente ou de soluções da Finep sejam registradas.
- 21.2. Ao longo da execução, devem ser realizadas ações para garantir o registro do conhecimento dos atendimentos e dos serviços nas ferramentas e base de conhecimento da Finep, de modo a garantir a continuidade da operação após o término do contrato.

PARTE III – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

22. SOLUÇÃO DE TI A SER CONTRATADA

Ver seções 6 e 7.

23. ORÇAMENTO DETALHADO

Ver mapa de pesquisa de preços.

24. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 24.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à Finep, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 24.2. 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.
- 24.3. 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;
- 24.4. 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;
- 24.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 24.6. 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;

- 24.7. 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;
- 24.8. 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;
- 24.9. 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;
- 24.10. 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;
- 24.11. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência.
- 24.12. 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.
- 24.13. Assumir inteira e total responsabilidade, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, pela eventual inobservância da legislação e normativos aplicáveis à execução contratual.
- 24.14. Prestar a tempo todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela FINEP.

25. CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

- 25.1. A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Finep;
- 25.2. A CONTRATADA deve assinar Termo de Confidencialidade, bem com comprometer-se a observar a legislação e normativos aplicáveis à execução contratual.

PARTE IV - APROVAÇÃO

26. DA APROVAÇÃO DOS ESTUDOS PRELIMINARES

- 26.1. Conforme regramento constante no Regulamento de Compras, Contratações e Contratos Administrativos da Finep, este Estudo Preliminar foi elaborado pelo Responsável Técnico formalmente designado abaixo e aprovado pelo gestor da Unidade Demandante.

Rio de Janeiro, 3 de novembro de 2022

<p>Integrante Demandante Victor Manaia Gonçalves Chaves – Matrícula 1968 Analista do Departamento De Soluções e Governança de TI- DSGO</p>	<p>(Assinatura Eletrônica)</p>
<p>Gestor da Unidade Requisitante Ingrid Lotfi– Matrícula 1990 Gerente do Departamento de Infraestrutura e Serviços de TI- DITI</p>	<p>(Assinatura Eletrônica)</p>
<p>Gestor da Unidade Demandante Isis Tomasini – Matrícula 2230 Gerente do Departamento De Soluções e Governança de TI- DSGO</p>	<p>(Assinatura Eletrônica)</p>

Lista de Anexos

Anexo A	Inventário de Ativos de TI
Anexo B	Catálogo de Serviços de TI e Estimativas de Volume
Anexo C	Perfis Profissionais Desejáveis para execução das atividades
Anexo D	Níveis de Serviço
Anexo E	Histórico de Chamados Técnicos
Anexo F	Indicadores de Desempenho Mínimos
Anexo G	Requisitos da Solução
Anexo H	Matriz de Risco

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

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
clhdw-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-hmsl1	N/A	HP MSL6480	Tape Library
SERVIO-MEDIA	Windows 7	NUC Ultratop	Servidor MiniPC
SERVIO-MEDIA2	Windows 7	NUC Ultratop	Servidor MiniPC
clhdw-ehyp7.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 5	ProLiant BL460c G1	Servidor Blade
clhdw-ehyp8.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 5	ProLiant BL460c G1	Servidor Blade
clhdw-wbcp1.ad.finep.gov.br	Windows Server 2008R2	ProLiant BL460c G1	Servidor Blade
clhdw-ehyp1.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
clhdw-ehyp2.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
clhdw-ehyp3.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
clhdw-ehyp4.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
clhdw-ehyp5.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
clhdw-ehyp6.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant BL460c Gen8	Servidor Blade
clhdw-ehyp17.ad.finep.gov.br	VMware ESXi 6	ProLiant DL360p Gen8	Servidor Rack
clhdw-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-lnoc1	Zabbix	Debian GNU/Linux 8 (64-bit)
FortiAnalyzer-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		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		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-LWIKI1	poweredOn	CLLAB-LWIKI1		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	clpro-wapp2.ad.finep.gov.br	1 Tomcat 5.5 - Caixa de trabalho	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
CLPRO-WWEB2	poweredOn	clpro-wweb2.ad.finep.gov.br	1 Intranet e WPAD	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
CLPRO-WWEB3	poweredOn	clpro-wweb3.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 Biblioteca - BNportal - BNWeb	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
SDPRO-WMNG3(vs-mn8-parj)_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-WBI1	poweredOn	CLVAL-WBI1.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
FortiGate-VM	poweredOn	POCWIFI-EDG-VFGT1	FortiGate Virtual Appliance by Fortinet Technologies Inc. (http://www.fortinet.com)	FortiOS
st1-sp1-stcl	poweredOn	SP0001690293	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-LBI5	poweredOn	CLPRO-LBI5	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 (Ctenerg)	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	clhom-lapp15	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalEmpresa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP16	poweredOn	clhom-lapp16	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalFinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP2	poweredOn	clhom-lapp2	JBoss EAP Host 1	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LAPP3	poweredOn	clhom-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	clhom-lapp5	Lime Survey	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LDB1	poweredOn	clhom-ldb1	Oracle DB	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLHOM-LDB2	poweredOn	clhom-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	clhom-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 PortalFinep	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	clpro-avce1	1 VMware vCenter Server Appliance	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP1	poweredOn	clpro-lapp1	1 JBoss EAP Domain Controller & Jenkins	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP10	poweredOn	clpro-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	clpro-lapp15	1 JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalEmpresa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP16	poweredOn	clpro-lapp16	1 JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalFinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP2	poweredOn	clpro-lapp2	1 JBoss EAP Host 1	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP20	poweredOn	clpro-lapp20	1 SVN Subversion	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP3	poweredOn	clpro-lapp3	3 JBoss EAP Host 2	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP4	poweredOn	clpro-lapp4	1 JBoss AS 6 PortalDoCliente	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP6	poweredOn	clpro-lapp6	1 GlassFish	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LAPP8	poweredOn	clpro-lapp8	1 JBoss AS 6 outros	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LDB1	poweredOn	clpro-ldb1	1 Oracle DB	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLPRO-LDB2	poweredOn	clpro-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	clpro-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	clpro-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	clval-lapp15	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalEmpresa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLVAL-LAPP16	poweredOn	clval-lapp16	JBoss EAP Finep30Dias Inovacao PortalFinep	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
CLVAL-LDB1	poweredOn	clval-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)
clhom-llb3	poweredOn	clhom-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	Own 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	idpcafe		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 (Interdados, Onesource, DW)	Oracle Linux 6.10
PS-DB5-HABO	Em descontinuidade	PS-DB5-HABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdados, Onesource, DW)	Oracle Linux 6.10

PS-DB5-PABO	Em descontinuidade	PS-DB5-PABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdados, Onesource, DW)	Oracle Linux 6.10
PS-DB6-DABO	Production	PS-DB6-DABO	ERP - Nexo/ ODI - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB6-HABO	Production	PS-DB6-HABO	ERP - Nexo/ ODI - Banco	Oracle Linux 6.10
PS-DB6-PABO	Production	PS-DB6-PABO	ERP - Nexo/ 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 (Interdados, Onesource, DW)	Oracle Linux 8.5
PS-DB9-HABO	Production	PS-DB9-HABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdados, Onesource, DW)	Oracle Linux 8.5
PS-DB9-PABO	Production	PS-DB9-PABO	ERP - Mastersaf - Banco (Interdados, Onesource, DW)	Oracle Linux 8.5
VS-AP10-HABO	Em descontinuidade	VS-AP10-HABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Interdados	Windows Server 2008 Enterprise R2
VS-AP10-PABO	Em descontinuidade	VS-AP10-PABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Interdados	Windows Server 2008 Enterprise R2
VS-AP11-DABO	Production	VS-AP11-DABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Onesource / ECF e E-social	Oracle Linux 7.x
VS-AP11-HABO	Production	VS-AP11-HABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Onesource / ECF e E-social	Oracle Linux 7.x
VS-AP11-PABO	Production	VS-AP11-PABO	ERP - Mastersaf - Aplicação - Onesource / ECF e E-social	Oracle Linux 7.x
VS-AP12-DABO	Production	VS-AP12-DABO	ERP - Nexo - Aplicação; ODI Studio - Aplicação	Windows Server 2016 Standard
VS-AP12-HABO	Production	VS-AP12-HABO	ERP - Nexo - Aplicação	Windows Server 2016 Standard
VS-AP12-PABO	Production	VS-AP12-PABO	ERP - Nexo - Aplicação	Windows Server 2016 Standard
VS-AP13-DABO	Production	VS-AP13-DABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - ElasticSearch 2.3.2	Oracle Linux 6.9 (precisa ser esta versão)
VS-AP13-HABO	Production	VS-AP13-HABO	ERP - Psoft HCM 9.2 - ElasticSearch 2.3.2	Oracle Linux 6.9 (precisa ser esta versão)
VS-AP13-PABO	Production	VS-AP13-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		
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		
VS-AP4-DABO	Production	VS-AP4-DABO	ERP - Hyperion - Aplicação	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 segurnação 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
Owncloud, 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 <i>(mantido por terceiros)</i>
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 Aprendizizes	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.

Re: Quadro de funcionários, extraquadro e quadro máximo

De : Flavia Soares Vilela <fvilela@finep.gov.br>

Qua, 27 de Jul de 2022 10:58


Assunto : Re: Quadro de funcionários, extraquadro e quadro máximo**Para :** Flavio Casares da Silva <fcsilva@finep.gov.br>, Ingrid Oliveira Lotfi <ingrid@finep.gov.br>**Cc :** Ronaldo Bravo de Araujo Junior <rbaraujo@finep.gov.br>

Prezados,

Seguem as informações solicitadas:

- quadro de funcionários: 546 (incluindo extraquadros)
- extraquadros: 17
- quantidade máxima do quadro permitida pela SEST: 582

Atenciosamente,



Flavia Soares Vilela
Coordenadora
Coordenação de Cadastro Funcional - CCAF
Departamento de Administração de Pessoas - DEAP
Telefone: +55 21 2555-3848
FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>
fvilela@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

De: "Ronaldo Bravo de Araujo Junior" <rbaraujo@finep.gov.br>**Para:** "Flavia Soares Vilela" <fvilela@finep.gov.br>**Enviadas:** Quarta-feira, 27 de julho de 2022 10:24:23**Assunto:** Fwd: Quadro de funcionários, extraquadro e quadro máximo

Flávia,

Bom dia!

Solicito prestar as informações abaixo.

At.te,

Ronaldo Bravo de Araujo Junior

Gerente
Departamento de Administração de Pessoas(DEAP)
Telefone: +55 21 2555-0225
FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>
rbaraujo@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o ocorrido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

----- Mensagem encaminhada -----

De: "Flavio Casares da Silva" <fcsilva@finep.gov.br>
Para: "Ronaldo Bravo de Araujo Junior" <rbaraujo@finep.gov.br>
Cc: "Ingrid Oliveira Lotfi" <ingrid@finep.gov.br>
Enviadas: Terça-feira, 26 de julho de 2022 16:59:26
Assunto: Quadro de funcionários, extraquadro e quadro máximo

Ronaldo, boa tarde.

Com objetivo de documentação para aquisição de notebooks para a Finep. solicito as quantidades de:

- quadro de funcionários
- extra quadro
- quantidade máxima do quadro permitida pela SEST

Caso você tenha ainda alguma observação que julgue importante, favor informar.

At.,

Flavio Casares da Silva
Analista
Departamento de Suporte e Serviços Tecnológicos de Informação(DITI)
Telefone: +55 21 2555-0440
Whatsapp : +55 21 97321-6628
FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>
fcsilva@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha

recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

Zimbra

ingrid@finep.gov.br

Re: Quantitativo de colaboradores**De :** Felipe Diuana Saud De Lellis Ferreira
<flellis@finep.gov.br>

Seg, 13 de Jun de 2022 16:39

Assunto : Re: Quantitativo de colaboradores**Para :** Ingrid Oliveira Lotfi <ingrid@finep.gov.br>**Cc :** Ulf Bergmann <bergmann@finep.gov.br>, Helder de Souza Moreira <hmoreira@finep.gov.br>

Prezada Ingrid, boa tarde,

seguem informações referentes ao DGEC:

Estagiários: 133 em exercício (sendo que o quantitativo máximo aprovado pela DIRE é de 162. Em outras palavras, 29 estagiários estão em fase de contratação)

Jovens: 9 em exercício (sendo que o contrato prevê um quantitativo máximo igual a 23)

Att.,

**Felipe Diuana Saud De Lellis Ferreira**

Analista

Departamento de Gestão de Carreiras (DGEC)

Telefone: +55 21 2555-3617

FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>

flellis@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

De: "Ingrid Oliveira Lotfi" <ingrid@finep.gov.br>**Para:** "Flavia Soares Vilela" <fvilela@finep.gov.br>, "Ronaldo Bravo de Araujo Junior" <rbaraujo@finep.gov.br>, "Felipe Diuana Saud De Lellis Ferreira" <flellis@finep.gov.br>, "Geizi Fernandes de Souza" <gfsouza@finep.gov.br>, "Luciano Diaz Pagliarini" <ldiaz@finep.gov.br>**Cc:** "Ulf Bergmann" <bergmann@finep.gov.br>, "Marcus" <alvarenga@finep.gov.br>, "Helder de Souza Moreira" <hmoreira@finep.gov.br>**Enviadas:** Segunda-feira, 13 de junho de 2022 13:34:40**Assunto:** Quantitativo de colaboradores

Prezados

Para viabilizarmos a contratação dos notebooks e das ferramentas Microsoft 365, precisamos justificar os quantitativos para o DCAD.

Peço portanto que nos atualizem quanto aos números abaixo, com a maior brevidade possível:

Usuários	Quantidade
Empregados	582
Terceirizados	47
Estagiários	165
Aprendizes	18
Novos Concursados (previsão)	36

Obrigada,



Ingrid Oliveira Lotfi
Gerente
Departamento de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia
da Informação (DITI)
Telefone: +55 21 2555-3637
FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>
ingrid@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

Zimbra

ingrid@finep.gov.br

Re: Quantitativo de colaboradores

De : Ingrid Oliveira Lotfi <ingrid@finep.gov.br>

Ter, 14 de Jun de 2022 11:07

Assunto : Re: Quantitativo de colaboradores**Para :** Geizi Fernandes de Souza <gfsouza@finep.gov.br>**Cc :** Luciano Diaz Pagliarini <ldiaz@finep.gov.br>, Helder de Souza Moreira <hmoreira@finep.gov.br>

Muito obrigada, Geizi!



Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

De: "Geizi Fernandes de Souza" <gfsouza@finep.gov.br>**Para:** "Ingrid Oliveira Lotfi" <ingrid@finep.gov.br>**Cc:** "Luciano Diaz Pagliarini" <ldiaz@finep.gov.br>, "Helder de Souza Moreira" <hmoreira@finep.gov.br>**Enviadas:** Terça-feira, 14 de junho de 2022 7:17:49**Assunto:** Re: Quantitativo de colaboradores

Prezada Ingrid, bom dia.

Os prestadores de serviço que utilizam estação de trabalho são o arquiteto, técnico de segurança do trabalho, secretários, arquivistas, operadores de eventos e auxiliares de arquivo, totalizando 47 terceirizados. Essa quantidade é, atualmente, a máxima disponível em contrato.

Atenciosamente.

Geizi

Geizi Fernandes de Souza
Analista
Departamento de Serviços Administrativos (DSAD)
Telefone: +55 21 2555-0307
FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>



Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

De: "Ingrid Oliveira Lotfi" <ingrid@finep.gov.br>
Para: "Geizi Fernandes de Souza" <gfsouza@finep.gov.br>, "Luciano Diaz Pagliarini" <ldiaz@finep.gov.br>
Cc: "Helder de Souza Moreira" <hmoreira@finep.gov.br>
Enviadas: Segunda-feira, 13 de junho de 2022 18:38:47
Assunto: Re: Quantitativo de colaboradores

Prezados

Os prestadores terceirizados que utilizam estação de trabalho são apenas as secretárias, correto?

Peço que informem a quantidade de prestadores ativos que utilizam estação de trabalho na Finep e a quantidade máxima disponível em contrato.

Abçs,



Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

ANEXO I

**E-mail DEAP/DADM
Quantitativo de Vagas no Quadro de Funcionário da Finep**

Zimbra

hmoreira@finep.gov.br

Fwd: Informações de quadro de pessoal

De : Marcus Vinicius Tavares de Alvarenga <alvarenga@finep.gov.br>

Ter, 31 de Mai de 2022 12:16

Assunto : Fwd: Informações de quadro de pessoal

Para : Helder de Souza Moreira <hmoreira@finep.gov.br>

Cc : Ingrid Oliveira Lotfi <ingrid@finep.gov.br>, Ulf Bergmann <bergmann@finep.gov.br>

Prezado Hélder,

Conforme combinado em nossa reunião, segue email do Luís Victor informando que há 36 vagas a serem preenchidas no quadro da Finep (582 - 546).

Além disso, há uma previsão por parte da DADM de que seja realizado um processo seletivo ainda neste ano de 2022, podendo envolver todas estas vagas disponíveis no quadro de funcionários da Finep.

Atenciosamente,

Marcus Alvarenga

De : "Luís Victor Neri Guimaraes" <lguimaraes@finep.gov.br>

Para : "Marcus Vinicius Tavares de Alvarenga" <alvarenga@finep.gov.br>

Cc : "Ronaldo Bravo de Araujo Junior" <rbaraujo@finep.gov.br>

Enviadas : Terça-feira, 31 de maio de 2022 10:00:13

Assunto : Informações de quadro de pessoal

Prezado Alvarenga

Conforme falamos, há hoje na Finep 546 empregados (inclui dirigentes e ocupantes externos de cargos em comissão), e o quadro máximo é de 582.

Atenciosamente,

Luís Victor

DEAP



Victor Manaia Gonçalves Chaves

De: cp_gestaoestagio@finep.gov.br
Enviado em: quinta-feira, 4 de agosto de 2022 09:22
Para: Victor Manaia Gonçalves Chaves
Cc: Isis Tomasini; Felipe Diuana Saud De Lellis Ferreira; Luan de Sousa Guimarães
Assunto: Fwd: Quantidade de estagiários e Jovens nos demais escritórios da Finep

Prezados, bom dia.

Segue quadro de estagiários e aprendizes no mês de agosto:

* 143 estagiários: 1 lotado no DF; 9 lotados em SP; 133 lotados no RJ

* 9 aprendizes: todos lotados no RJ

Já estamos em processo de contratação de mais 5 aprendizes para setembro. Dessa forma, o total de aprendizes passará para 14.

Att.,



De: "Felipe Diuana Saud De Lellis Ferreira" <flellis@finep.gov.br>
Para: "Luan de Sousa Guimarães" <luansousa@finep.gov.br>, "EQUIPE DE ESTAGIO FINEP" <gestaoestagio@finep.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 3 de agosto de 2022 17:34:55
Assunto: Enc: Quantidade de estagiários e Jovens nos demais escritórios da Finep

Prezados, boa tarde,

Poderiam responder à questão abaixo, por favor? Peço também informarem a quantidade de estagiários e jovens em contratação.

Obrigado!

Felipe Diuana Saud De Lellis Ferreira
Analista
Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Carreiras (DGEC)
Telefone: +55 21 2555-3617

FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>
flellis@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

De: Victor Manaia Gonçalves Chaves <manaia@finep.gov.br>
Para: Felipe Diuana Saud De Lellis Ferreira <flellis@finep.gov.br>, Mariana Moreira do Valle <mmvalle@finep.gov.br>
Cc: Isis Tomasini <tomasini@finep.gov.br>
Enviadas: Wed, 03 Aug 2022 17:32:04 -0300 (BRT)
Assunto: Quantidade de estagiários e Jovens nos demais escritórios da Finep

Felipe,

Estamos concluindo o planejamento da contratação de uma central de suporte técnico e atualmente temos o total de até 162 estagiários e até 23 jovens pelas informações passadas recentemente.

Entretanto, poderia informar por favor a quantidade de estagiários e jovens aprendizes aqui no Rio e nos demais escritórios da Finep?

Obrigado,

Victor Manaia Gonçalves Chaves
Analista
Departamento de Soluções e Governança de TI(DSGO)
FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>
manaia@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

Victor Manaia Gonçalves Chaves

De: Geizi Fernandes de Souza <gfsouza@finep.gov.br>
Enviado em: quinta-feira, 4 de agosto de 2022 10:29
Para: Victor Manaia Gonçalves Chaves
Cc: Isis Tomasini
Assunto: Re: Quantidade de terceirizados nos escritórios da Finep
Anexos: image001.jpg

Victor, foi solicitado o quantitativo de terceirizados que utilizavam computadores nos postos de trabalho. Todos esses colaboradores atuam aqui no Rio de Janeiro.

Atenciosamente.

Geizi



Geizi Fernandes de Souza
Analista
Departamento de Serviços Administrativos (DSAD)
Telefone: +55 21 2555-0307
+55 21 98552-2588
FINEP - Inovação e Pesquisa
- <http://www.finep.gov.br>
gfsouza@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

De: "Victor Manaia Gonçalves Chaves" <manaia@finep.gov.br>
Para: "Geizi Fernandes de Souza" <gfsouza@finep.gov.br>
Cc: "Isis Tomasini" <tomasini@finep.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 3 de agosto de 2022 17:33:27
Assunto: Quantidade de terceirizados nos escritórios da Finep

Geizi,

Estamos concluindo o planejamento da contratação de uma central de suporte técnico e atualmente temos o total de até 47 terceirizados pelas informações passadas recentemente.

Entretanto, poderia informar por favor a quantidade aqui no Rio e nos demais escritórios da Finep?

Obrigado,



Victor Manaia Gonçalves Chaves

Analista

Departamento de Soluções e Governança de TI(DSGO)

FINEP - Inovação e Pesquisa - <http://www.finep.gov.br>

manaia@finep.gov.br

Esta mensagem é destinada exclusivamente para a(s) pessoa(s) a quem é dirigida e seu emitente é responsável por todo conteúdo e endereçamento. Cabe ao destinatário cuidar quanto ao tratamento adequado. Sem a devida autorização, a divulgação, a reprodução, a distribuição ou qualquer outra ação em desconformidade com as normas internas da FINEP são proibidas e passíveis de sanção disciplinar, cível e criminal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, pedimos que a reenvie ao emitente informando o acontecido.

This message is intended to be exclusively delivered to listed receivers and its sender is responsible for all content and addressing. The receiver shall take proper care of it. Without due authorization, the disclosure, reproduction, distribution or the performance of any other action not conforming to FINEP internal policies and procedures is forbidden and liable to disciplinary, civil or criminal sanctions. In the case that you are not listed as a receiver, we ask you to reply this message, reporting us about it.

CENTRAL TELEFÔNICA | VIDEO | CHAT AO VIVO

PREÇO IMBATÍVEL

Experimente GRÁTIS



[Início](#) | [Procedimentos para Pedidos](#) | [Precificação](#)

HOSPEDADO
AUTOGERENCIADO

USUÁRIOS



52

3CX FREE	PRO DEDICADO	ENTERPRISE DEDICADO
\$0	\$1195 p.a. (24 chamadas sim)	\$1405 p.a. (24 chamadas sim)
para sempre (4 chamadas sim)		
<ul style="list-style-type: none"> 2 meses hospedagem gratuita Hospedado pela 3CX em uma instância dedicada Hospedado em sua nuvem privada: Amazon, Google, Azure 	<ul style="list-style-type: none"> Tudo da 3CX Free mais... 2 meses hospedagem gratuita Integração Microsoft 365 Integração CRM Filas de chamadas Transcrição da caixa postal 	<ul style="list-style-type: none"> Tudo da PRO mais... 2 meses hospedagem gratuita Integração MS Teams Roteamento baseado em habilidades Failover embutido Direitos de

O 3CX utiliza cookies para melhorar sua experiência. Para continuar a utilizar nosso site, você concorda com [nossos termos de uso](#) e [nossa política de cookies](#). OK




<p>Registro de chamadas</p> <p>Busy Lamp Field (BLF)</p> <p>Servidor de fax integrado</p> <p>Integração de fone de ouvido</p> <p>Videoconferência (até 25 participantes)</p> <p>Chat ao vivo</p> <p>Integração do Facebook</p> <p>Integração do WhatsApp (Em breve)</p> <p>Info Hospedagem Lista de preços</p> <p>Compre via Parceiros</p>	<p>Gravação de chamadas</p> <p>Entrar, Ouvir, Sussurrar</p> <p>Hot desking</p> <p>SMS e MMS</p> <p>Videoconferência (até 100 participantes)</p> <p>Info Hospedagem Lista de preços</p> <p>Compre via Parceiros</p>	<p>para iniciar/parar</p> <p>Videoconferência (até 250 participantes)</p> <p>Logo de telefone IP personalizado</p> <p>Licença em espera</p> <p>Info Hospedagem Lista de preços</p> <p>Compre via Parceiros</p>
--	--	--

Lista completa de recursos +


Obtenha o 3CX – Totalmente Grátis!

Conecte sua equipe e seus clientes • Central Telefônica • Chat ao Vivo • Videoconferência Hospedado ou Autogerenciado. Para até 10 usuários grátis para sempre. Sem cartão de crédito. Experimente sem risco.



 Inscreva-se com o Google

OU

 Inscreva-se com o e-mail

O 3CX utiliza cookies para melhorar sua experiência. Para continuar a utilizar nosso site, você concorda com [nosso uso de cookies](#).



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	
			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					N1 N2
			Elaborar, atualizar e manter o repositório de conhecimentos					N1 GS
	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	
			Redefinir, desbloquear e bloquear senha; Configurar e ajustar a cota de e-mail; Cria, configurar, alterar e cancelar contas individuais, de grupo ou de listas; Gerenciar bloqueio de remetente; Criar, configurar e revogar acesso a caixa postal.	846	25	871	N2	
		E-MAIL	Configurar cliente de E-mail, Outlook e/ou celular corporativo; Sanar dúvidas e orientar sobre o uso	194	7	201	N1	
			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 21	1 0	17 21	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 90 167	12 8 8	277 98 175	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;	802	11	813	N2		
		Elaborar relatórios de acesso.				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	

9.095 Em 18 meses foram atendidos 15.497 chamados >> 15497 - 6422 = 9.075 chamados que passaram pelo suporte, mesmo sem ter sido resolvido por eles.

Serviços de operação de infraestrutura de TI	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
	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.

CATÁLOGO DE SERVIÇO COMPLETO

Grupo de Serviço	Categoria - To be	SERV 2	SERV 3	SERV 4	Unidade - to be	
Serviços a Usuários de TI	Acesso e Conectividade	Internet (dependências Finep)	Bloqueio indevido / liberação de site	somente 3 níveis	outro fornecedor	
			Incidente / Problema no acesso à internet	somente 3 níveis	central de serviço (OP)	
			Orientação sobre uso de internet	somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
		VPN/ teletrabalho	Criação / Cancelamento de acesso VPN	somente 3 níveis	DITI	
			Incidente / Problema no acesso à VPN	somente 3 níveis	central de serviço (OP)	
			Incidente / Problema no acesso ao computador	somente 3 níveis	central de serviço (N2)	
		Wi-fi	Instalação / Configuração / Reparação de software	somente 3 níveis	central de serviço (N2)	
				Liberação de acesso a recursos de rede / sistemas	somente 3 níveis	DITI
				Orientações sobre VPN ou acesso ao computador	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
			Criação / Revogação de acesso Wi-fi	somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
				somente 3 níveis	central de serviço (N2)	
				somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
		Base de Conhecimento Colaboração	Elaboração / Atualização do repositório	somente 2 níveis	central de serviço (GS)	
				Compartilhamento de Arquivos	Compart	central de serviço (N2)
				Configuração / Aumento / Redução de cota de pasta	central de serviço (N2)	
	Compartilhamento de Arquivos		Criação / Alteração / Exclusão de pastas / arquivos no compart	central de serviço (N2)		
			Criação / Alteração / Exclusão de permissões em pastas / arquivos no compart	central de serviço (N2)		
			Criação / Restauração / Exclusão de atalho para pasta compartilhada	central de serviço (N2)		
			Criação / Restauração / Exclusão de mapeamento de pasta compartilhada	central de serviço (N2)		
			Desenvolvimento/ teste / correção/ evolução de scripts de automação	central de serviço (N2)		
			Execução / Agendamento de scripts de automação	central de serviço (N2)		
	Drive Finep		Incidente / Problema no compart	DITI		
			Configuração / Aumento / Redução de cota de pasta	central de serviço (N2)		
			Criação / Alteração / Exclusão de pastas/arquivos em diretórios compartilhados	central de serviço (N2)		
	E-MAIL		Definição / Administração / Configuração	somente 2 níveis	DITI	
				Alteração / Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio	somente 3 níveis	DITI
				Configuração / Aumento / Redução de cota de e-mail	somente 3 níveis	central de serviço (N2)
		Configuração de Cliente de E-mail / Outlook / Cel	somente 3 níveis	central de serviço (N2)		
			Configuração de Cliente de E-mail / Outlook / Cel	somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
			Criação / Configuração / Alteração / Cancelamento	somente 3 níveis	central de serviço (N2)	
		Gestão do bloqueio de remetentes	Criação / Configuração / Revogação de acesso à	somente 3 níveis	central de serviço (N2)	
			Gestão do bloqueio de remetentes	somente 3 níveis	central de serviço (N2)	
			Incidente / Problema no e-mail	somente 3 níveis	outro fornecedor	
		Office 365	Orientações sobre uso do e-mail	somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
			Concessão de acesso / Revogação de acesso	somente 3 níveis	DITI	
			Criação / Configuração / Alteração / Cancelamento	somente 3 níveis	central de serviço (N2)	
		WebMeeting/Webinar	Incidente / Problema nos serviços	somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
			Orientação de uso	somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
			Configuração WebMeeting/Webinar	somente 3 níveis	central de serviço (N1)	
	Estação de Trabalho e dispositivos específicos	Backup / Restore de dados do usuário	somente 2 níveis	outro fornecedor		
			Configuração/ Atualização / Reparação	somente 2 níveis	central de serviço (N1)	
			Criação / Atualização de imagem	somente 2 níveis	usuário	
		Fornecimento/ Recolhimento de Imagens	somente 2 níveis	central de serviço (N2)		
			Fornecimento/ Recolhimento de Imagens	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
			Incidente/ Problema em estação de trabalho	somente 2 níveis	central de serviço (N2)	
Impressão		Instalação / Atualização/ Reparação	somente 2 níveis	central de serviço (N2)		
		Orientações sobre uso de estação de trabalho	somente 2 níveis	central de serviço (N1)		
		Cadastro de crachá de usuário	somente 2 níveis	central de serviço (N1)		
Sistemas Corporativos		Reposição / Troca de Insumos	somente 2 níveis	outro fornecedor		
			Configuração / Remoção de serviços	somente 2 níveis	outro fornecedor	
			Criação / Configuração / Administração	somente 2 níveis	outro fornecedor	
		Acompanhamento Startup	Incidente / Problema com Impressora	somente 2 níveis	outro fornecedor	
			Incidente / Problema em servidor	somente 2 níveis	outro fornecedor	
			Instalação / Configuração/ Movimento	somente 2 níveis	outro fornecedor	
	ALM	Orientação sobre Impressão/ Digitalização	somente 2 níveis	outro fornecedor		
		Plotagem	somente 2 níveis	outro fornecedor		
		Reposição / Troca de Insumos	somente 2 níveis	outro fornecedor		
	Sistemas Corporativos	Acompanhamento Startup	Acesso	somente 3 níveis	DSTI	
			Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI	
			Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI	
		ALM	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI	
			Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI	
			Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI	
ALM		Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI		
		Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)		
		Acesso	somente 3 níveis	DSTI		

	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
AssinaFINEP	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
AUDI	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Auto Program	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Avaliação de Desempenho	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
Cadastro	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
CODINC	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
Conciliação Bancária	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
CT-Energ	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Documenta	Administração	Acesso e Gestão de Usuários / Unidades	DSTI
		Cancelamento/Exclusão de Fluxo	DSTI
		Segurança	DSTI
		Transferência de Fluxo / Documento	DSTI
	Docspider	S1 - Acesso e Gestão de Usuário / Unidade	DSTI
		S1 - Administração	DSTI
		S1 - Assuntos Gerais	DSTI
		S1 - Ata	DSTI
		S1 - Normativos	DSTI
		S1 - Portaria	DSTI
		S1 - Resolução de Diretoria	DSTI
		S2 - Melhoria	DSTI

	Incidente / Problema no sistema	Administração	DSTI
		Assuntos Gerais	DSTI
		Ata	DSTI
		Normativos	DSTI
		Portaria	DSTI
		Resolução de Diretoria	DSTI
	Melhoria	Administração	DSTI
		Assuntos Gerais	DSTI
		Ata	DSTI
		Normativos	DSTI
		Portaria	DSTI
		Resolução de Diretoria	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
ERP	A1 - Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Administração de BD	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Aplicação de Patch	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Clone / Backup / Restore	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Configuração de Servidor / Aplicação	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Correção Integração	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Garantia	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Outros	somente 3 níveis	DSTI
	A1 - Performance	somente 3 níveis	DSTI
	A2 - Configuração	somente 3 níveis	DSTI
	A2 - Correção	somente 3 níveis	DSTI
	A2 - Dúvida	somente 3 níveis	DSTI
	A2 - Garantia	somente 3 níveis	DSTI
	A2 - Integração	somente 3 níveis	DSTI
	A2 - Outros	somente 3 níveis	DSTI
	A2 - Parametrização	somente 3 níveis	DSTI
	A3 - Apoio Funcional	somente 3 níveis	DSTI
	A3 - Erro Projeto	somente 3 níveis	DSTI
	A3 - Melhoria	somente 3 níveis	DSTI
	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Alteração de aprovador	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Extração de Dados	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Nova extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
FAP	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Configurar Formulários	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Finep Reembolsável	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Configurar Formulários	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Negócio - Finep Reembolsável	Orientações sobre utilização do sistema	DAP1
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	Reset de senha ou alteração de e-mail	somente 3 níveis	DSTI
Finep Startup	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI

Forms	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	Alteração em formulário	somente 3 níveis	DSTI
	Carga de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
Índices Financeiros	Novo formulário	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
Inovação	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	Reabertura de seção	somente 3 níveis	DSTI
	Reset de senha	somente 3 níveis	DSTI
	Restauração de PEI	somente 3 níveis	DSTI
Inovacred	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	Acompanhamento técnico e financeiro	Acesso	DSTI
	Intranet	Alteração de cronograma financeiro	Apuração Especial
Apuração Especial		Carga / Extração de Dados	DSTI
Carga / Extração de Dados		Configuração / parametrização do sistema	DSTI
Configuração / parametrização do sistema		Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Correção de funcionalidade / código-fonte		Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Evolução de funcionalidade / código-fonte		Incidente / Problema no sistema	DSTI
Incidente / Problema no sistema		Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Orientações sobre utilização do sistema		Acesso	DSTI
Acesso		Apuração Especial	DSTI
Apuração Especial		Carga / Extração de Dados	DSTI
Administração da Intranet	Carga / Extração de Dados	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Orientações sobre utilização do sistema	Apuração Especial	DSTI
	Apuração Especial	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Carga / Extração de Dados	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Análise	Evolução de funcionalidade / código-fonte	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Orientações sobre utilização do sistema	Acesso	DSTI
	Acesso	Apuração Especial	DSTI
	Apuração Especial	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Carga / Extração de Dados	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Consulta a Projetos	Orientações sobre utilização do sistema	Acesso	DSTI
	Acesso	Apuração Especial	DSTI
	Apuração Especial	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Carga / Extração de Dados	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Orientações sobre utilização do sistema		

Consulta de Ramais na Intranet	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Contencioso	Acesso	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
Contratação	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
Diretoria	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Acesso	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Edição de Notícias na Intranet	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Acesso	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Eleição	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Empréstimo de Equipamentos	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Empréstimo de Pastas	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
Ficha de Projetos	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
FINEP Gerencial	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Acesso	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI

	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Gerenciador de Conteúdo da Intranet	Acesso	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Orçamento Operacional	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Prestação de Contas	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Protocolo	Acesso	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Exclusão de cadastro	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
RHADMIN	Acesso	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Cadastro e realocação de empregados	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Sorteio	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Tesouraria	Apuração Especial	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Exclusão de devolução	DSTI
	Exclusão de solicitação de liberação	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
Workflow (Caixa de Trabalho)	Acesso	DSTI
	Alteração de pareceres	DSTI
	Alteração de remanejamento	DSTI
	Apuração Especial	DSTI
	Cancelamento de fluxos	DSTI
	Carga / Extração de Dados	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Correção de dados	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
	Exclusão de aditivos	DSTI

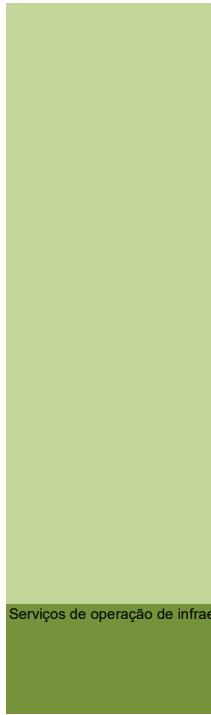
		Exclusão de fluxos	DSTI
		Geração de fluxo	DSTI
		Incidente / Problema no sistema	DSTI
		Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
		Retorno de atividades	DSTI
		Transferência de técnico	DSTI
Ouvidoria	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Envio de Arquivo para CGU	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações gerais	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Pesquisa Finep (Lime Survey)	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Criação / Configuração / Alteração / Disponibilização	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Portal do Cliente	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Fluxo Travando	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Prêmio Finep	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Programas Startup (Finep Reembolsado)	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
SignaFINEP	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Alteração de Lotação	somente 3 níveis	DSTI
	Alterar Classificação	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Cadastrar Pessoa	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Inativar Pessoa	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Sisgon	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Sistema de Métricas	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
	Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
	Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
	Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
	Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
Site FINEP	Agenda Institucional	Acesso	DSTI
		Apuração Especial	DSTI



			Carga / Extração de Dados	DSTI
			Configuração / parametrização do sistema	DSTI
			Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
			Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
			Incidente / Problema no sistema	DSTI
			Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
			somente 3 níveis	DSTI
	Outro		Apuração Especial	DSTI
			Configuração / parametrização do sistema	DSTI
	Simulador de Financiamento (antigo Clique)		Apuração Especial	DSTI
			Carga / Extração de Dados	DSTI
			Configuração / parametrização do sistema	DSTI
			Correção de funcionalidade / código-fonte	DSTI
			Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
			Incidente / Problema no sistema	DSTI
			Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Site Finep Joomla		Acesso	DSTI
			Apuração Especial	DSTI
			Carga / Extração de Dados	DSTI
			Configuração / parametrização do sistema	DSTI
			Evolução de funcionalidade / código-fonte	DSTI
			Incidente / Problema no sistema	DSTI
			Orientações sobre utilização do sistema	central de serviço (N1)
	Tableau	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
		Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
		Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
		Correção de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
		Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
		Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
		Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	TimeAndLabor	Apuração Especial	somente 3 níveis	DSTI
		Carga / Extração de Dados	somente 3 níveis	DSTI
		Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	DSTI
		Evolução de funcionalidade / código-fonte	somente 3 níveis	DSTI
		Incidente / Problema no sistema	somente 3 níveis	DSTI
		Manutenção do Cadastro	somente 3 níveis	DSTI
		Orientações sobre utilização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N1)
	FERRAMENTA DE ITSM (Gerenc	Acesso	somente 3 níveis	DSTI
		Configuração / parametrização do sistema	somente 3 níveis	central de serviço (GS)
		Customização	somente 3 níveis	central de serviço (GS)
		Orientações e esclarecimentos OTRS	somente 2 níveis	central de serviço (N1)
Software básico (Aplicações Padrão)	Atualização em massa de Softwa	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor (MSFT)
	Homologação/aprovação de softw	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
	Incidente /Problema em software	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N3)
	Instalação / Configuração / Atuali	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N2)
	Orientações sobre uso	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N1)
Suporte ao usuário / Gerenciamento de	(Apoio a evento presencial	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N2)
	Apoio a videoconferência	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N2)
	Atendimento por Sistema	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N1)
	Atendimento Presencial	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N2)
	Atendimento Telefônico	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N1)
	Falar com a equipe de fiscalizaçã	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
	Fazer sugestão / elogio / crítica	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
Usuários, Grupos e Perfis de Acesso	Active Directory	Alteração/ Recuperação de Senha no AD / Bloqu	somente 3 níveis	central de serviço (N2)
		Criação / alteração / ativação / cancelamento de	somente 3 níveis	central de serviço (N2)
		Criação / Configuração / Alteração / Exclusão de	somente 3 níveis	DITI
		Elaboração de relatório de acessos no AD	somente 3 níveis	central de serviço (N3)
		Incidente / Problema no AD	somente 3 níveis	DITI
	Administração / Configuração / Di	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
	Orientações sobre usuários, grup	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N1)
	Soluções de apoio à TI	Criação / alteração / cancelamento de usuários e	somente 3 níveis	DITI
		Incidente / Problema no acesso a sistema	somente 3 níveis	DITI
Serviços de Governança de TI	Apoio Administrativo aos Contratos de TI	Garantia de Contratos de TI	somente 2 níveis	CCTI
		Informação sobre pagamento	somente 2 níveis	CCTI
		Pagamento a fornecedor	somente 2 níveis	CCTI
		Prorrogação de Contratos de TI	somente 2 níveis	CCTI
Governança de TI	Atualização / Divulgação de base	somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (GS)
	Elaboração de relatório de acom	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSGO
	Elaboração de relatórios relativos	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSGO
	Elaborar relatórios relativos a Pro	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSGO

Serviços de operação de infraestrutura	Armazenamento e Storage	Inclusão / Alteração / Exclusão de somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (GS)
		Ativação/ administração / configur somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Configuração de funcionalidade e somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Criação/ Administração / Configur somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Desenvolvimento/ teste / correçã somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Execução / Agendamento de scrij somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Incidente / Problema em armazer somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Instalação / atualização de firwm somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Provisão de unidades de armazer somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Snapshot / clone / sincronização / somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
Ativos e Serviços de Rede		Ativação/ Administração / Config. somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Ativação/ Administração / Config. somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N3)
		Criação / Movimentação / Remoçã somente 2 níveis	somente 2 níveis	outro fornecedor
		Criação/ Administração / Configur somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação/ Administração / Configur somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação/ Administração / Configur somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação/ Administração / Configur somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação/ Configuração / Alteraçã somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Desenvolvimento/ teste / correçã somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, central de serviço (N3)
		Elaboração de relatório técnico somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N3)
Backup e Restauração (servidores, sistemas)		Execução / Agendamento de scrij somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, central de serviço (N3)
		Incidente / Problema em outros a/ somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N3)
		Incidente / Problema em rede LA/ somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Incidente / Problema em rede WA/ somente 2 níveis	somente 2 níveis	outro fornecedor
		Organizar o cabeamento físico nc somente 2 níveis	somente 2 níveis	outro fornecedor
		Criação / Manutenção de política somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Desenvolvimento/ teste / correçã somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Elaboração de relatório técnico somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N3)
		Execução / Agendamento de scrij somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Incidente / Problema em equipam somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
Banco de Dados		Instalação / Atualização de driver: somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Instalação / Configuração / Repar somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Realização / Restauração de cóp somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (N1)
		Teste / Restauração de dados a / somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Transporte de fita de backup para somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor
		Alteração / Reset de Senha / Bloc somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Análise e ajuste de desempenho somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Análise e ajuste de desempenho somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Anonimização de dados somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Apoio técnico em ações relaciona somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
Documentação		Atualização de versão de banco c somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Carga de dados somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Concessão / Revogação de Privil somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Configuração de conexão de dad somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação / Alteração / Exclusão de somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação / Alteração / Remoção / C somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação / Alteração / Remoção / C somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação / Alteração / Remoção / C somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação / Alteração / Remoção / C somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Criação / Análise / Teste / Execuç somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
	Criação / Análise / Teste / Execuç somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Criação / Configuração / Manuten somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Definição / Administração / Confiq somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Elaboração de relatório de diferer somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Elaboração de relatório técnico somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Engenharia reversa de estrutura c somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Execução de script / apuração es somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Extração de Dados somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Incidente / Problema em SGBD somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Incidente em banco de dados somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Instalação / Configuração de SGT somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Monitoramento de bancos de dad somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Orientação / esclarecimento relac somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Avaliação de qualidade da docur somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, DSTI	
	Definição de procedimentos técni somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, DSTI	
	Documentação de procedimentos somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, DSTI	
	Elaboração / Atualização de docu somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (GS)	
	Elaboração / Atualização de docu somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSTI (validar)	
	Elaboração / Atualização de docu somente 2 níveis	somente 2 níveis	central de serviço (GS)	

Firewall e antivírus	Elaboração / Atualização de docu	somente 2 níveis	central de serviço (GS)	
	Elaboração / Atualização de docu	somente 2 níveis	DITI	
	Registro de lições aprendidas	somente 2 níveis	DITI, DSTI, central de serviço (GS)	
	Criação/ Configuração/ Alteração	somente 2 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (IaaS)	
	Definição de políticas e regras no	somente 2 níveis	DITI	
	Instalação / Configuração/ Atualiz	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor	
	Instalação / Configuração/ Atualiz	somente 2 níveis	central de serviço (N2)	
	Liberação de acesso entre aplica	somente 2 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (IaaS)	
	Remoção de vírus ou malware	somente 2 níveis	central de serviço (N2)	
	Acompanhamento da gestão de r	somente 2 níveis	DSGO	
Gerenciamento de Serviços de TIC	Atualização / Divulgação de catál	somente 2 níveis	central de serviço (GS)	
	Elaboração de processo de atenc	somente 2 níveis	DSGO, DITI, DSTI, central de serviço (N3, GS)	
	Inclusão / Alteração / Exclusão de	somente 2 níveis	central de serviço (GS)	
	Configuração / Atualização / Otim	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Criação/ Configuração / Atualizaç	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Definição de políticas, planos e re	somente 2 níveis	DITI, DSTI, DSGO	
	Elaboração de relatório de dispor	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Elaborar relatório de incidente	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Execução do plano de comunicaç	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Incidente / Problema no ambiente	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
Monitoramento de Serviços de TIC	Monitoramento de itens de monit	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Apoio à elaboração / manutençã	somente 2 níveis	ETIR	
	Apoio à elaboração / manutençã	somente 2 níveis	ETIR	
	Apoio à elaboração / manutençã	somente 2 níveis	ETIR	
	Configuração/ Atualização / Admi	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Configuração/ Atualização / Admi	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Criação / Configuração/ Administr	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Desenvolvimento/ teste / correçã	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Elaboração / Atualização de políti	somente 2 níveis	DITI	
	Elaboração de Relatórios	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
Segurança de TI	Execução / Agendamento de scrij	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Execução do plano de comunicaç	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Implementação / Atualização de c	somente 2 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (SOC)	
	Implementação de padrão de har	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Incidente / Problema de seguranc	Ataques de negação de serviço	somente 3 níveis	central de serviço (N3)
		Comprometimento de computadores ou redes	somente 3 níveis	central de serviço (N3)
		Desfiguração de sites	somente 3 níveis	central de serviço (N3)
		Desrespeito à POSIN ou uso inadequado dos rec	somente 3 níveis	central de serviço (N3)
		Invasão de ativos de TI	somente 3 níveis	central de serviço (N3)
		Outros tipos de ataque	somente 3 níveis	central de serviço (N3)
	Phishing e SPAM	somente 3 níveis	central de serviço (N3)	
	Redirecionamento ou hospedagem de artefatos c	somente 3 níveis	central de serviço (N3)	
	Uso ou acesso não autorizado a sistemas ou dad	somente 3 níveis	central de serviço (N3)	
	Violação de copyright	somente 3 níveis	central de serviço (N3)	
	Instalação / Atualização / Remoçã	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Instalação / Atualização de firmw	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor (do equipamento)	
	Monitoramento Preventivo de ata	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Monitoramento reativo / Registro	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Orientações sobre segurança	somente 2 níveis	ETIR	
	Projeto / Instalação / Configuraçã	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Teste / Aplicação de plano de cor	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
	Teste de vulnerabilidade de siste	somente 2 níveis	outro fornecedor (SOC)	
Servidores	Definição de políticas, planos e re	somente 2 níveis	DITI	
	Disponibilizar informações / logs	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor (Stefanini, Sydle, Moodle)	
	Elaboração de relatório técnico	somente 2 níveis	central de serviço (N3)	
	Especificação / dimensionamento	somente 2 níveis	DITI	
	Estimativa de custo para serviço	somente 2 níveis	DITI	
	Gestão de IaaS/ Colocation	Instalação / Atualização de firmware em equipam	somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor
		Instalação / Configuração/ Movimentação / Repara	somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor
		Organização de equipamentos / cabeamentos / d	somente 3 níveis	outro fornecedor
	Hypervisor	Clone de Servidor	somente 3 níveis	outro fornecedor
		Configuração de hard partioning em servidor / clu	somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor
Criação / Configuração/ Administração/ Atualizaç		somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor	
Criação / Configuração/ Administração/ Atualizaç		somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor	
Criação / Exclusão de snapshot de servidor		somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor	
Instalação / Configuração / Remoção de hosts no		somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor	
Instalação / Configuração/ Administração/ Atualiz		somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor	
Migração de servidor via procedimento P2V		somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor	
Incidente / Problema em Data Ce		somente 2 níveis	DITI	
Incidente / Problema em Hypervis		somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor	



Soluções de Apoio à TI	Orientações e esclarecimentos re	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, outro fornecedor	
	Servidor	Análise e ajuste de desempenho de sistema oper	somente 3 níveis	DITI	
		Criação / Configuração / Alteração / Administraçã	somente 3 níveis	DITI	
		Criação / Configuração / Alteração / Administraçã	somente 3 níveis	DITI	
		Criação / Configuração/ Administração/ Atualizaçã	somente 3 níveis	DITI	
		Instalação / Configuração/ Atualização / Reparaçã	somente 3 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (erp, core banking, moodle)	
		Instalação / Configuração/ Atualização de compon	somente 3 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (erp, core banking, moodle)	
		Instalação / Configuração/ Atualização de Sistema	somente 3 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (erp, core banking, moodle)	
		Instalação / Remoção de certificado digital em sei	somente 3 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (erp, core banking, moodle)	
		Reinicialização de servidor	somente 3 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (erp, core banking, moodle)	
	Deploy	Configuração / Deploy / Remoção de Sistema Co	somente 3 níveis	DSTI, DITI	
		Instalação / Configuração / Alteração de solução	somente 3 níveis	DITI	
	Elaborar relatório técnico	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI	
	Ferramenta	Auth Finep (DSTI)	somente 3 níveis	DSTI	
		Camunda	somente 3 níveis	DSTI, DITI	
	Federação CAFe	somente 3 níveis	DSTI, DITI		
	Gitea	somente 3 níveis	DSTI, DITI		
	Incidente / Problema em Ferramenta	somente 2 níveis	DITI, DSTI		
	Jenkins	somente 3 níveis	DITI		
	Jira	somente 3 níveis	DSTI, DITI		
	Outros	somente 3 níveis	DITI		
	Sistemas_E-MAIL	Configuração de Formulários	DSTI		
		Orientações gerais	DSTI		
	Tiki-wiki	somente 3 níveis	DITI		
Incidente / Problema em Deploy	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI		
Orientações e esclarecimentos sc	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI, DSTI		
Servidor de Aplicação	Coleta / Disponibilização / Análise de informaçõe	somente 3 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (erp, core banking, moodle)		
	Configuração de aplicação no servidor	somente 3 níveis	DITI, outro fornecedor (erp, core banking, moodle)		
	Configuração de Profile de servidor de aplicação	somente 3 níveis	DITI		
	Elaboração / Revisão / Exercício de Procediment	somente 3 níveis	DITI		
	Inclusão / Configuração / Alteração / Remoção de	somente 3 níveis	DSTI		
	Incidente / Problema em Servidor de Aplicação	somente 3 níveis	central de serviço (N3)		
	Criação / Remoção de Servidores de Aplicação	somente 3 níveis	central de serviço (N3), outro fornecedor (erp, core banking, moodle)		
Serviços de operação de infra	Administração de Dados	Curadoria de Dados	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSTI, DSGO (validar)
		Desenvolvimento / execução / tes	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSTI, DSGO (validar)
		Extração de Dados	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DITI
		Gestão de Metadados	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSTI, DSGO (validar)
		Governança de dados	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSTI, DSGO (validar)
		Modelagem de dados	somente 2 níveis	somente 2 níveis	DSTI, DSGO (validar)

Total Geral

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.

2 PERFIS PROFISSIONAIS

2.1 PREPOSTO

2.1.1 Requisitos Obrigatórios

2.1.1.1 Curso superior completo;

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

2.1.1.3 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.

2.2 TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI (SUBITEM N1)

2.2.1 Requisitos Obrigatórios

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

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

2.2.1.3 Inglês técnico básico (leitura e escrita);

2.2.1.4 Ter, no mínimo, realizado treinamento para as seguintes certificações:

2.2.1.4.1 ITIL Foundation V3 ou 4;

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

2.2.1.4.3 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).

2.3 TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (SUBITEM N2)

2.3.1 Requisitos Obrigatórios

- 2.3.1.1 Ensino médio ou curso técnico completo na área de TIC;
- 2.3.1.2 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;
- 2.3.1.3 Inglês técnico básico (leitura e escrita);
- 2.3.1.4 Treinamento em manutenção de microcomputadores e periféricos.
- 2.3.1.5 Ter, no mínimo, realizado treinamento para as seguintes certificações:
 - 2.3.1.5.1 ITIL Foundation V3 ou 4;
 - 2.3.1.5.2 HDI CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative);
 - 2.3.1.5.3 HDI DAST - DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN;
- 2.3.1.6 Ter as seguintes certificações:
 - 2.3.1.6.1 Microsoft MD-100 para o sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;
 - 2.3.1.6.2 Microsoft MD-101 para o sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;
 - 2.3.1.6.3 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.
- 2.4 ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS (SUBITEM OP)
 - 2.4.1 Requisitos Obrigatórios
 - 2.4.1.1 Ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC;
 - 2.4.1.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de administração de sistemas operacionais.
 - 2.4.1.3 Inglês técnico básico (leitura e escrita);
 - 2.4.1.4 Ter, no mínimo, realizado treinamento para a certificação ITIL Foundation V3 ou 4;
 - 2.4.1.5 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.

2.5 ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL (SUBITEM OP)

2.5.1 Requisitos Obrigatórios

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

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

2.5.1.3 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;

2.6 ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (SUBITEM MS)

2.6.1 Requisitos Obrigatórios

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

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

2.6.1.3 Inglês técnico básico (leitura e escrita);

2.6.1.4 Ter, no mínimo, realizado treinamento para as certificações:

2.6.1.4.1 ITIL v3 ou 4;

2.6.1.4.2 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.

2.6.1.4.3 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.

2.7 ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL (SUBITENS GS)

2.7.1 Requisitos Obrigatórios

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

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

2.7.1.3 Inglês técnico básico (leitura e escrita);

2.7.1.4 Ter, no mínimo, realizado treinamento para as certificações:

2.7.1.4.1 HDI SCA - SUPPORT CENTER ANALYST;

2.7.1.4.2 ITIL v3 ou 4;

2.7.1.4.3 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.

2.8 GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (SUBITEM GS)

2.8.1 Requisitos Obrigatórios

- 2.8.1.1 Todos os requisitos obrigatórios do perfil ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL (SUBITEMS GS), exceto tempo de experiência;
- 2.8.1.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gestão de suporte ou suporte a microinformática (software e hardware);
- 2.8.1.3 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.

2.9 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 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 Ferramenta 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 ITSM da Finep.
 - 1.2.2 Alterar o estado de seu chamado para "Aguardando Próximo Nível" até que o chamado filho seja respondido pela equipe correspondente, onde o tempo decorrido deixa de ser considerado do prazo de atendimento da CONTRATADA.
 - 1.2.3 Quando o chamado filho for respondido, a CONTRATADA deve retornar seu chamado ao estado de atendimento, adotando o procedimento do item anterior caso precise de atuação complementar de outra equipe ou devolvendo o chamado ao cliente, para que avalie a solução.
 - 1.2.4 O cliente ao receber o retorno, verificará se sua demanda / necessidade foi atendida, encerrando o chamado; ou devolvendo o chamado à CONTRATADA, caso a solução não tenha obtido êxito ou necessite de complementação.
- 1.3 Chamados aguardando retorno do cliente por mais de 15 dias corridos serão automaticamente encerrados, exceto se demandarem prazo adicional para validação em função de necessidades específicas do negócio, quando deve ser mantido pela CONTRATADA no estado "Aguardando validação com necessidade específica".

2 PRIORIZAÇÃO

- 2.1 Os níveis de serviço são definidos a partir da combinação de impacto x severidade, conforme disposto a seguir:
- 2.2 SEVERIDADE
 - 2.2.1.1 A classificação terá por base a tabela a seguir, e só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Finep, com a comprovação de que a classificação original não estava adequada.

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.
- 2.5.1 A Finep poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.
- 2.5.2 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e o repasse de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela FINEP e serem devidamente registrados no Sistema de Gestão de Serviços.

ANEXO E

COMPARAÇÃO FILAS E SERVIÇOS ATUAIS X EQUIPE DE ATENDIMENTO COM CENTRAL DE SERVIÇO- FERRAMENTA DE GSTI

Contagem de nº Chamado	Rótulos de Coluna		
Rótulos de Linha	2021	2022	Total Geral
DIT1	3.216	1.765	4.981
Aplicativos Hospedados	6	6	6
Aplicativos Hospedados	2	2	2
Documenta	4	4	4
Atendimento presencial	1	1	1
Auxílio a conexão de vídeo conferência	1	1	1
Autenticação e Usuários	278	278	278
Alteração / Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio	158	158	158
Alteração e configuração de dados de usuário/grupo/listas	31	31	31
Criação / Exclusão de contas de usuário	29	29	29
Orientações sobre contas e usuários	15	15	15
Outros Não Especificados	45	45	45
Auto Program	1	1	1
Orientações de utilização do sistema	1	1	1
Backup	1	1	1
Orientação de backup de perfil do Windows / Backup do Computador	1	1	1
Banco de Dados	75	38	113
Alteração / Reset de Senha	1	1	1
Concessão de Privilégio (de sistema, de objeto e de cotas)	7	2	9
Cópia de Esquema	4	4	4
Cópia do Esquema	15	15	15
Criação / Alteração / Cópia / Exclusão de Objeto do banco	1	17	18
Criação / Alteração / Cópia de Objeto do banco	15	15	15
Criação / Alteração / Remoção / Cópia / Restauração de Registro	1	8	9
Criação / Alteração / Remoção / Cópia de Registro	27	27	27
Criação de ambiente de desenvolvimento / Homologação / Produção	1	1	1
Diagnóstico de erro	1	1	1
Indisponibilidade de acesso	2	6	8
Indisponibilidade de instância	1	1	1
Orientação do uso dos recursos / SCBD	1	1	1
Solicitação de relatório técnico de utilização do banco de dados	1	1	1
Solicitação de resultado de consultas	1	1	2
Compartilhamento e Pastas Mapeadas	3	3	3
Compartilhamento e Pastas Mapeadas	1	1	1
Criação / Remoção de acesso a diretório de rede compartilhado	2	2	2
CPD, Rede e Armazenamento	15	15	15
Interconectividade CPD	1	1	1
Storage / Armazenamento	4	4	4
Storage / Armazenamento / Hypervisor	10	10	10
DNS	4	4	4
DNS / Criação / Alteração de Registro(A / CNAME / NS / PTR / SOA)	4	4	4
Documenta	3	3	3
Cadastro e gestão de usuários	3	3	3
E-mail	1.010	437	1.447
Alteração / Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio	135	135	135
Alteração e configuração de dados de usuário/grupo/listas	59	59	59
Atualização de informações da conta de e-mail	4	4	4
Atualização de listas de e-mail	72	72	72
Bloqueio/Desbloqueio de Conta de E-mail	82	82	82
Configuração de assinaturas	9	9	9
Configuração de Cliente de E-mail / Outlook / Celular FINEP	10	8	18
Configurar acesso à Caixa Postal de Serviço cp	115	115	115
Criação / Exclusão de contas de usuário	5	5	5
Criação / Configuração / Remoção de acesso à Caixa Postal de Serviço cp	72	72	72
Criação de listas de e-mail	4	4	4
Criar conta de E-mail / Caixa Postal de Serviço cp	18	18	18
Exclusão de listas de e-mail	2	2	2
Fechamento de Conta de E-mail	1	1	1
Gerenciamento de AntiSpam / Whitelist e Blacklist	21	21	21
Orientação de troca de senha do E-mail	2	2	2
Orientação sobre Cliente de E-mail / Outlook / Celular FINEP	35	35	35
Orientação sobre serviço de e-mail	100	100	100
Orientações sobre e-mail	46	46	46
Outros Não Especificados	111	111	111
Redefinição / Reset de Senha do E-mail	159	159	159
Reparação de Cliente de E-mail / Outlook / Celular FINEP	2	2	2
Reparação de erro do Serviço de e-mail / Tratamento pela Prestadora	322	1	323
Tentativa de fraude / phishing / spam	52	52	52
Estação de Trabalho	7	341	348
Atendimento presencial	32	32	32
Auxílio a conexão de vídeo conferência	3	3	3
Auxílio a conexão de web-conferência – ZOOM	1	1	1
Conexão de cabos / computador em TVs nas Salas de Reunião	1	1	1
Criação / Alteração / Exclusão de pastas/arquivos/permissions no Compart	42	42	42
Evento de falta de energia / rede	2	2	2
Orientações sobre uso de equipamentos e softwares instalados localmente	88	88	88
Outros Não Especificados	115	115	115
Problemas de acesso a recursos compartilhados	28	28	28
Recuperação de Arquivos Locais	2	2	2

Contagem de nº Chamado	Rótulos de Coluna				
Rótulos de Linha	n/a	N1	N2	N3	Total Ger
DIT1	12	4.481	488		4.981
Aplicativos Hospedados			6		6
Aplicativos Hospedados			2		2
Documenta			4		4
Atendimento presencial		1			1
Auxílio a conexão de vídeo conferência		1			1
Autenticação e Usuários		275	3		278
Alteração / Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio		157	1		158
Alteração e configuração de dados de usuário/grupo/listas		30	1		31
Criação / Exclusão de contas de usuário		28	1		29
Orientações sobre contas e usuários		15			15
Outros Não Especificados		45			45
Auto Program			1		1
Orientações de utilização do sistema			1		1
Backup			1		1
Orientação de backup de perfil do Windows / Backup do Computador			1		1
Banco de Dados				113	113
Alteração / Reset de Senha			1		1
Concessão de Privilégio (de sistema, de objeto e de cotas)			9		9
Cópia de Esquema			4		4
Cópia do Esquema			15		15
Criação / Alteração / Cópia / Exclusão de Objeto do banco			18		18
Criação / Alteração / Cópia de Objeto do banco			15		15
Criação / Alteração / Remoção / Cópia / Restauração de Registro			9		9
Criação / Alteração / Remoção / Cópia de Registro			27		27
Criação de ambiente de desenvolvimento / Homologação / Produção			1		1
Diagnóstico de erro			1		1
Indisponibilidade de acesso			8		8
Indisponibilidade de instância			1		1
Orientação do uso dos recursos / SCBD			1		1
Solicitação de relatório técnico de utilização do banco de dados			1		1
Solicitação de resultado de consultas			2		2
Compartilhamento e Pastas Mapeadas			3		3
Compartilhamento e Pastas Mapeadas			1		1
Criação / Remoção de acesso a diretório de rede compartilhado			2		2
CPD, Rede e Armazenamento		3	12		15
Interconectividade CPD			1		1
Storage / Armazenamento		1	3		4
Storage / Armazenamento / Hypervisor		2	8		10
DNS				4	4
DNS / Criação / Alteração de Registro(A / CNAME / NS / PTR / SOA)				4	4
Documenta				3	3
Cadastro e gestão de usuários				3	3
E-mail		1.399	48		1.447
Alteração / Reset de Senha / Bloqueio e desbloqueio		133	2		135
Alteração e configuração de dados de usuário/grupo/listas		59			59
Atualização de informações da conta de e-mail		1	3		4
Atualização de listas de e-mail		66	6		72
Bloqueio/Desbloqueio de Conta de E-mail		73	9		82
Configuração de assinaturas		9			9
Configuração de Cliente de E-mail / Outlook / Celular FINEP		18			18
Configurar acesso à Caixa Postal de Serviço cp		114	1		115
Criação / Exclusão de contas de usuário		5			5
Criação / Configuração / Remoção de acesso à Caixa Postal de Serviço cp		71	1		72
Criação de listas de e-mail		4			4
Criar conta de E-mail / Caixa Postal de Serviço cp		17	1		18
Exclusão de listas de e-mail		2			2
Fechamento de Conta de E-mail		1			1
Gerenciamento de AntiSpam / Whitelist e Blacklist		21			21
Orientação de troca de senha do E-mail		2			2
Orientação sobre Cliente de E-mail / Outlook / Celular FINEP		35			35
Orientação sobre serviço de e-mail		94	6		100
Orientações sobre e-mail		45	1		46
Outros Não Especificados		109	2		111
Redefinição / Reset de Senha do E-mail		159			159
Reparação de Cliente de E-mail / Outlook / Celular FINEP		2			2
Reparação de erro do Serviço de e-mail / Tratamento pela Prestadora		317	6		323
Tentativa de fraude / phishing / spam		42	10		52
Estação de Trabalho		339	9		348
Atendimento presencial		31	1		32
Auxílio a conexão de vídeo conferência		1	2		3
Auxílio a conexão de web-conferência – ZOOM			1		1
Conexão de cabos / computador em TVs nas Salas de Reunião		1			1
Criação / Alteração / Exclusão de pastas/arquivos/permissions no Compart		40	2		42
Evento de falta de energia / rede		2			2
Orientações sobre uso de equipamentos e softwares instalados localmente		88			88
Outros Não Especificados		112	3		115
Problemas de acesso a recursos compartilhados		28			28
Recuperação de Arquivos Locais		2			2

Reparo de equipamento em garantia		34	34
Estação de Trabalho HW	309	224	533
Instalação / Atualização / Reparação / Desinstalação de Hardware		64	64
Instalação / Recolhimento de Equipamentos de TI		154	154
Instalação de Equipamentos de Informática	36	1	37
Orientação na utilização do Equipamentos de Informática	54	2	56
Recolhimento de Equipamentos de Informática	7		7
Reparação de Equipamentos de Informática	181		181
Reparação de Equipamentos de Informática por parte da Prestadora	31	3	34
Estação de Trabalho SW	388	173	561
Atualização de software aplicativo	5		5
Configuração de software aplicativo	8		8
Demanda particular	3		3
Erro na Central de Software	11		11
Instalação / Atualização / Reparação / Desinstalação de software		173	173
Instalação / Atualização do software Imposto de Renda	3		3
Instalação / desinstalação de software aplicativo	81		81
Instalação de módulos de segurança de bancos	4		4
Orientação de backup de arquivos	5		5
Orientação de software aplicativo	164		164
Orientação do serviço OTRS / Intranet	11		11
Orientação Microsoft Office (Word, Excel e Power Point)	6		6
Recuperação de arquivos através do recurso Cópia de Sombra	4		4
Reparação de problemas gerados por Navegadores de Internet	11		11
Reparação de software aplicativo	57		57
Reparação Microsoft Office (Power Point, Excel, Word)	4		4
Update mal sucedido do Windows / Lentidão	11		11
Firewall	2	2	2
Firewall / Criação / Alteração de objetos e regras de acesso	1		1
Firewall / Liberação de acesso de sites	1		1
Impressão	28	48	76
Falta de Insumos	1		1
Indisponibilidade de acesso		5	5
Não identificado	1		1
Orientação de Serviços de Impressão	27		27
Orientações sobre impressão		10	10
Outros Não Especificados		30	30
Problemas com papel	1		1
Solicitação de reparo a Contratada	1		1
Intranet	1	1	1
Alteração na Base de Dados	1		1
n/d	11	1	12
n/d	11	1	12
Outros	2	29	31
Orientações gerais		7	7
Outros	2		2
Outros Não Especificados		13	13
Tarefa curta		3	3
Tarefa Longa		2	2
Tarefa Média		4	4
Ramal	83	83	83
Orientação de ramal	83		83
Rede	1.015	3	1.018
Alteração de dados do usuário / Grupo no AD	85		85
Ativação / Desativação de Usuário	28	1	29
Criação / Alteração / Exclusão de pastas/arquivos no Compart	22	1	23
Criação / Alteração de usuário no Intranet	2		2
Criação de Usuário (inclui AD, E-mail e Intranet)	42		42
Criação de usuário / Grupo no AD	16		16
Desbloqueio / Bloqueio de usuário do AD	102		102
Inclusão / Alteração / Exclusão de acessos ou permissões em pasta compartilhada no Corporativ	85		85
Inclusão / Alteração / Informações do serviço de VPN	314		314
Inclusão / Alteração de dados do computador no AD	4		4
Problemas de acesso em pastas compartilhadas/drives mapeados	43		43
Problemas de acesso no Terminal Legados/Autoprogram/SCI	16		16
Redefinição / Reset de senha do AD	256	1	257
Rede local	1	1	1
Problemas de desempenho de rede na camada de acesso	1		1
Requisição de Equipamento	23	25	48
Outros Não Especificados		2	2
Requisição de empréstimo de equipamento	23		23
Reserva / Recolhimento de Deskops		1	1
Reserva / Recolhimento de periféricos		6	6
Reserva / Recolhimento Notebooks		16	16
Segurança de TI	48	48	48
Comprometimento de computadores ou redes		1	1
Desfiguração de sites		20	20
Incidente de segurança		1	1
Orientações sobre segurança		5	5
Outros Não Especificados		5	5
Phishing e SPAM		16	16
Segurança e Análise Forense	1	1	1
Investigação de incidente de segurança da informação	1		1

Reparo de equipamento em garantia		34	34	
Estação de Trabalho HW	523	10	533	
Instalação / Atualização / Reparação / Desinstalação de Hardware		64	64	
Instalação / Recolhimento de Equipamentos de TI		154	154	
Instalação de Equipamentos de Informática	35	2	37	
Orientação na utilização do Equipamentos de Informática	55	1	56	
Recolhimento de Equipamentos de Informática	6		7	
Reparação de Equipamentos de Informática	177	4	181	
Reparação de Equipamentos de Informática por parte da Prestadora	32	2	34	
Estação de Trabalho SW	533	28	561	
Atualização de software aplicativo	4	1	5	
Configuração de software aplicativo	8		8	
Demanda particular	2	1	3	
Erro na Central de Software	9	2	11	
Instalação / Atualização / Reparação / Desinstalação de software	172	1	173	
Instalação / Atualização do software Imposto de Renda	3		3	
Instalação / desinstalação de software aplicativo	72	9	81	
Instalação de módulos de segurança de bancos	4		4	
Orientação de backup de arquivos	5		5	
Orientação de software aplicativo	157	7	164	
Orientação do serviço OTRS / Intranet	11		11	
Orientação Microsoft Office (Word, Excel e Power Point)	5	1	6	
Recuperação de arquivos através do recurso Cópia de Sombra	4		4	
Reparação de problemas gerados por Navegadores de Internet	11		11	
Reparação de software aplicativo	51	6	57	
Reparação Microsoft Office (Power Point, Excel, Word)	4		4	
Update mal sucedido do Windows / Lentidão	11		11	
Firewall	2	2	2	
Firewall / Criação / Alteração de objetos e regras de acesso	1		1	
Firewall / Liberação de acesso de sites	1		1	
Impressão	69	7	76	
Falta de Insumos	1		1	
Indisponibilidade de acesso	4	1	5	
Não identificado	1		1	
Orientação de Serviços de Impressão	23	4	27	
Orientações sobre impressão		10	10	
Outros Não Especificados		30	30	
Problemas com papel	1		1	
Solicitação de reparo a Contratada		1	1	
Intranet	1	1	1	
Alteração na Base de Dados	1		1	
n/d	11	1	12	
n/d	11	1	12	
Outros	2	29	31	
Orientações gerais		7	7	
Outros		2	2	
Outros Não Especificados	2	11	13	
Tarefa curta		3	3	
Tarefa Longa		2	2	
Tarefa Média		4	4	
Ramal	81	2	83	
Orientação de ramal	81	2	83	
Rede	1	985	32	1.018
Alteração de dados do usuário / Grupo no AD		82	3	85
Ativação / Desativação de Usuário		28	1	29
Criação / Alteração / Exclusão de pastas/arquivos no Compart		12	11	23
Criação / Alteração de usuário no Intranet		2		2
Criação de Usuário (inclui AD, E-mail e Intranet)		41	1	42
Criação de usuário / Grupo no AD		14	2	16
Desbloqueio / Bloqueio de usuário do AD		101	1	102
Inclusão / Alteração / Exclusão de acessos ou permissões em pasta compartilhada no Corporativo-Finep		82	3	85
Inclusão / Alteração / Informações do serviço de VPN		313	1	314
Inclusão / Alteração de dados do computador no AD		4		4
Problemas de acesso em pastas compartilhadas/drives mapeados		1	33	34
Problemas de acesso no Terminal Legados/Autoprogram/SCI		16		16
Redefinição / Reset de senha do AD		257		257
Rede local	1	1	1	1
Problemas de desempenho de rede na camada de acesso		1		1
Requisição de Equipamento	46	2	2	48
Outros Não Especificados		2		2
Requisição de empréstimo de equipamento		21	2	23
Reserva / Recolhimento de Deskops		1		1
Reserva / Recolhimento de periféricos		6		6
Reserva / Recolhimento Notebooks		16		16
Segurança de TI	43	5	48	48
Comprometimento de computadores ou redes		1		1
Desfiguração de sites		19	1	20
Incidente de segurança		1		1
Orientações sobre segurança		4	1	5
Outros Não Especificados		5		5
Phishing e SPAM		15	1	16
Segurança e Análise Forense	1	1	1	1
Investigação de incidente de segurança da informação		1		1

Servidores de aplicação	39	39	
APACHE	2	2	
Configuração do Apache Http Server	1	1	
Configuração do Jboss	2	2	
Configuração do TomCat	1	1	
Deploy de Aplicação	5	5	
Indisponibilidade da aplicação executando no Jboss	13	13	
Indisponibilidade da aplicação executando no TomCat	5	5	
Indisponibilidade do Apache Http Server	1	1	
Indisponibilidade do Jboss	4	4	
Servidores de Aplicação	3	3	
Shutdown / Start do Jboss	2	2	
Servidores e Sistemas Operacionais	7	31	38
Configuração / Deploy / Remoção de aplicação Hospedada		4	4
Criação / Ajustes / Remoção de Serviços de rede		4	4
Indisponibilidade de acesso		4	4
Indisponibilidade de Aplicação Hospedada		9	9
Indisponibilidade de Servidor de Aplicação		2	2
Orientações sobre acesso a sites e serviços		1	1
Outros Não Especificados		5	5
Remoção de Servidores de Aplicação		1	1
Servidores e S.O.s	1		1
Servidores Linux	1	1	2
Servidores Windows	4		4
Virtualização VMWare	1		1
Sistemas Próprios ou Gerenciados	27	27	
Indisponibilidade de acesso		12	12
Outros Não Especificados		10	10
Problemas de acesso a sites e serviços internos		5	5
TAREFA	10	1	11
Tarefa	10	1	11
VPN	156	1	156
Computador remoto com tela preta / erro interno	53		53
Computador remoto desligado / desconectado da rede	31		31
Instalação / Configuração / Reparação de software VPN Forticlient	8		8
Orientações gerais de uso da VPN e/ou acesso ao computador remoto	55		55
Serviço VPN instável / inoperante	7		7
VPN / Controle de acesso	2		2
VPN e Serviços de Rede	23	30	53
Alteração e configuração de dados de usuário/grupo/listas		3	3
Computador remoto com tela preta / erro interno	4		4
Computador remoto desligado / desconectado da rede	7		7
Indisponibilidade de acesso		6	6
Instalação / Configuração / Reparação de software VPN Forticlient	1	3	4
Orientações sobre a VPN e/ou acesso ao computador remoto	11	5	16
Outros Não Especificados		12	12
Serviço VPN instável / inoperante		1	1
Webmeeting	10		10
Configurar/Alterar Login	3		3
Dúvida sobre WebMeeting/Webinar	7		7
WebMeeting/Webinar		12	12
Auxilio a Webmeeting/WebConferência		3	3
Orientações sobre acesso Webmeeting/Webinar		7	7
Outros Não Especificados		2	2
DSGO	2.177	434	2.611
Auto Program	19	18	37
Acesso	2	2	4
Alteração em Configurações	1		1
Alteração na Base de Dados	4	4	8
Carga de Dados	1	1	2
Correção de Código	1	3	4
Evolução do Código	6	4	10
Extração de Dados	3	4	7
Orientações de utilização do sistema	1		1
Documenta	73	43	116
Acessos	1	3	4
Administração	14	4	18
Assuntos Gerais	4		4
Ata	1		1
Cadastro e gestão de usuários	4	11	15
Erros	16	4	20
Normativos	4		4
Outros	25	17	42
Portaria		1	1
Resolução de Diretoria		3	3
Revogação de Portaria	1		1
Substituição de assessores e diretores	3		3
ERP	1.111	224	1.335
A2 - Acesso	80	18	98
A2 - Configuração	77	12	89
A2 - Correção	563	113	676
A2 - Dúvida	157	33	190
A2 - Garantia	4	1	5

Servidores de aplicação	39	39			
APACHE	2	2			
Configuração do Apache Http Server	1	1			
Configuração do Jboss	2	2			
Configuração do TomCat	1	1			
Deploy de Aplicação	5	5			
Indisponibilidade da aplicação executando no Jboss	13	13			
Indisponibilidade da aplicação executando no TomCat	5	5			
Indisponibilidade do Apache Http Server	1	1			
Indisponibilidade do Jboss	4	4			
Servidores de Aplicação	3	3			
Shutdown / Start do Jboss	2	2			
Servidores e Sistemas Operacionais	38	38			
Configuração / Deploy / Remoção de aplicação Hospedada		4	4		
Criação / Ajustes / Remoção de Serviços de rede		4	4		
Indisponibilidade de acesso		4	4		
Indisponibilidade de Aplicação Hospedada		9	9		
Indisponibilidade de Servidor de Aplicação		2	2		
Orientações sobre acesso a sites e serviços		1	1		
Outros Não Especificados		5	5		
Remoção de Servidores de Aplicação		1	1		
Servidores e S.O.s	1		1		
Servidores Linux	2		2		
Servidores Windows	4		4		
Virtualização VMWare	1		1		
Sistemas Próprios ou Gerenciados	2	25	27		
Indisponibilidade de acesso		12	12		
Outros Não Especificados	2	8	10		
Problemas de acesso a sites e serviços internos		5	5		
TAREFA		11	11		
Tarefa		11	11		
VPN	141	15	156		
Computador remoto com tela preta / erro interno	49		49		
Computador remoto desligado / desconectado da rede	30		30		
Instalação / Configuração / Reparação de software VPN Forticlient	7		7		
Orientações gerais de uso da VPN e/ou acesso ao computador remoto	52		52		
Serviço VPN instável / inoperante	3		3		
VPN / Controle de acesso	2		2		
VPN e Serviços de Rede	26	27	53		
Alteração e configuração de dados de usuário/grupo/listas		3	3		
Computador remoto com tela preta / erro interno	4		4		
Computador remoto desligado / desconectado da rede	7		7		
Indisponibilidade de acesso		6	6		
Instalação / Configuração / Reparação de software VPN Forticlient	3	1	4		
Orientações sobre a VPN e/ou acesso ao computador remoto	12	4	16		
Outros Não Especificados		12	12		
Serviço VPN instável / inoperante		1	1		
Webmeeting	10		10		
Configurar/Alterar Login	3		3		
Dúvida sobre WebMeeting/Webinar	7		7		
WebMeeting/Webinar	11	1	12		
Auxilio a Webmeeting/WebConferência	3		3		
Orientações sobre acesso Webmeeting/Webinar	6	1	7		
Outros Não Especificados	2		2		
DSGO	11	173	1.186	1.241	2.611
Auto Program		37		37	
Acesso		4		4	
Alteração em Configurações		1		1	
Alteração na Base de Dados		8		8	
Carga de Dados		2		2	
Correção de Código		4		4	
Evolução do Código		10		10	
Extração de Dados		7		7	
Orientações de utilização do sistema		1		1	
Documenta	1	87	28	116	
Acessos		1	3	4	
Administração		2	16	18	
Assuntos Gerais		3	1	4	
Ata			1	1	
Cadastro e gestão de usuários			15	15	
Erros			20	20	
Normativos	1		3	4	
Outros			42	42	
Portaria			1	1	
Resolução de Diretoria			3	3	
Revogação de Portaria			1	1	
Substituição de assessores e diretores			3	3	
ERP	3	112	771	449	1.335
A2 - Acesso	1	9	77	11	98
A2 - Configuração		2	64	23	89
A2 - Correção	2	32	337	305	676
A2 - Dúvida		34	122	34	190
A2 - Garantia			5	5	

A2 - Integração	67	18	85
A2 - Operação Assistida	21		21
A2 - Outros	113	25	138
A2 - Parametrização	21	2	23
Acesso	2	1	3
Alteração na Base de Dados	1		1
Orientações de utilização do sistema	3	1	4
Outro	1		1
Outros	1		1
ERP - A3	83	36	119
A3 - Apoio Funcional		15	15
A3 - Melhoria	83	21	104
ERP - ECM	1		1
A2 - Dúvida	1		1
ERP - Hyperion	9		9
A2 - Configuração	1		1
A2 - Correção	4		4
A2 - Correção Integração	3		3
Integração	1		1
ERP - Hyperion A3	1		1
Outros	1		1
ERP - Infraestrutura	338	104	442
A1 - Acesso	6	2	8
A1 - Administração de BD	32	15	47
A1 - Aplicação de Patch	13	2	15
A1 - Backup/Restore	2		2
A1 - Clone	1		1
A1 - Clone / Backup / Restore	46	20	66
A1 - Configuração	8		8
A1 - Configuração de Servidor / Aplicação	72	34	106
A1 - Configuração na Aplicação	5		5
A1 - Correção	8		8
A1 - Correção Integração	12	2	14
A1 - Garantia	1		1
A1 - Disponibilidade	32	4	36
A1 - Integração	1		1
A1 - Monitoramento	3		3
A1 - Outros	82	23	105
A1 - Performance	9	2	11
A2 - Acesso	1		1
A2 - Configuração	1		1
A2 - Configuração na Aplicação	1		1
A2 - Correção	1		1
A2 - Dúvida	1		1
ERP - Mastersaf	32		32
A1 - Disponibilidade	1		1
A2 - Configuração	8		8
A2 - Correção	12		12
A2 - Dúvida	2		2
A2 - Integração	1		1
Correção	6		6
Dúvida	1		1
Integração	1		1
ERP - Mastersaf A3	2		2
Melhoria Ambiente	1		1
Outros	1		1
ERP - Nexo	4		4
A2 - Acessos e licenças de usuário (Alteração/Inclusão/Remoção)	1		1
Configuração	1		1
Correção	1		1
Dúvida	1		1
ERP - Onesource	3		3
Acesso	1		1
Dúvida	2		2
ERP - PeopleSoft EX A3	1		1
Outros	1		1
ERP - PeopleSoft FSCM / Financeiro	55		55
A2 - Configuração	1		1
A2 - Correção	33		33
A2 - Correção Integração	6		6
A2 - Dúvida	5		5
Configuração	1		1
Correção	4		4
Dúvida	1		1
Integração	3		3
Outros	1		1
ERP - PeopleSoft FSCM / Financeiro A3	2		2
Outros	2		2
ERP - PeopleSoft FSCM / Suprimentos	34		34
A2 - Acessos e licenças de usuário (Alteração/Inclusão/Remoção)	2		2
A2 - Configuração	1		1
A2 - Correção	15		15
Acesso	1		1

A2 - Integração	22	50	13	85	
A2 - Operação Assistida		3	18	21	
A2 - Outros	10	93	35	138	
A2 - Parametrização	2	16	5	23	
Acesso		3		3	
Alteração na Base de Dados		1		1	
Orientações de utilização do sistema	1	3		4	
Outro		1		1	
Outros		1		1	
ERP - A3	10	73	36	119	
A3 - Apoio Funcional		8	7	15	
A3 - Melhoria	10	65	29	104	
ERP - ECM			1	1	
A2 - Dúvida			1	1	
ERP - Hyperion		1	8	9	
A2 - Configuração			1	1	
A2 - Correção			4	4	
A2 - Correção Integração			3	3	
Integração			1	1	
ERP - Hyperion A3			1	1	
Outros			1	1	
ERP - Infraestrutura	7	1	22	412	442
A1 - Acesso			8	8	
A1 - Administração de BD			1	46	47
A1 - Aplicação de Patch			1	14	15
A1 - Backup/Restore				2	2
A1 - Clone				1	1
A1 - Clone / Backup / Restore			3	63	66
A1 - Configuração				8	8
A1 - Configuração de Servidor / Aplicação	3		3	100	106
A1 - Configuração na Aplicação				5	5
A1 - Correção				8	8
A1 - Correção Integração			3	11	14
A1 - Garantia				1	1
A1 - Disponibilidade			7	29	36
A1 - Integração				1	1
A1 - Monitoramento				3	3
A1 - Outros	4	1	4	96	105
A1 - Performance				11	11
A2 - Acesso				1	1
A2 - Configuração				1	1
A2 - Configuração na Aplicação				1	1
A2 - Correção				1	1
A2 - Dúvida				1	1
ERP - Mastersaf			8	24	32
A1 - Disponibilidade				1	1
A2 - Configuração				8	8
A2 - Correção				12	12
A2 - Dúvida				2	2
A2 - Integração				1	1
Correção				6	6
Dúvida				1	1
Integração				1	1
ERP - Mastersaf A3			2		2
Melhoria Ambiente				1	1
Outros				1	1
ERP - Nexo			3	1	4
A2 - Acessos e licenças de usuário (Alteração/Inclusão/Remoção)				1	1
Configuração				1	1
Correção				1	1
Dúvida				1	1
ERP - Onesource			3		3
Acesso				1	1
Dúvida				2	2
ERP - PeopleSoft EX A3				1	1
Outros				1	1
ERP - PeopleSoft FSCM / Financeiro		10	45	55	
A2 - Configuração				1	1
A2 - Correção				33	33
A2 - Correção Integração				6	6
A2 - Dúvida				5	5
Configuração				1	1
Correção				4	4
Dúvida				1	1
Integração				3	3
Outros				1	1
ERP - PeopleSoft FSCM / Financeiro A3			2		2
Outros				2	2
ERP - PeopleSoft FSCM / Suprimentos			16	18	34
A2 - Acessos e licenças de usuário (Alteração/Inclusão/Remoção)				2	2
A2 - Configuração				1	1
A2 - Correção				15	15
Acesso				1	1

Correção	10		10
Dúvida	2		2
Integração	3		3
ERP - PeopleSoft FSCM / Suprimentos A3	3		3
Extração de Dados	1		1
Outros	2		2
ERP - PeopleSoft HCM	331		331
A2 - Configuração	39		39
A2 - Correção	169		169
A2 - Correção Integração	2		2
A2 - Dúvida	6		6
A2 - Integração	2		2
A2 - Parametrização	1		1
Configuração	13		13
Correção	74		74
Dúvida	11		11
Integração	4		4
Outros	10		10
ERP - PeopleSoft HCM A3	10		10
Extração de Dados	3		3
Outros	7		7
n/d	65	9	74
n/d	65	9	74
DSTI	5.166	2.739	7.905
Acompanhamento Startup	6	8	14
Acesso		1	1
Alteração na Base de Dados	2	3	5
Evolução de Código	2	2	4
Extração de Dados	2		2
Indisponibilidade		1	1
Orientações de utilização do sistema		1	1
ALM	7	1	8
Acesso	3		3
Alteração em Configurações	2		2
Correção de Código		1	1
Evolução do Código	1		1
Orientações de utilização do sistema	1		1
Assina FINEP	296	101	397
Suporte	296	101	397
AUDI	39	2	41
Acesso	3		3
Alteração na Base de Dados	10	1	11
Correção de Código	5		5
Extração de Dados	1		1
Indisponibilidade	8		8
Orientações de utilização do sistema	2		2
Outro	10	1	11
Autenticação e Usuários		1	1
Criação / Exclusão de contas de usuário		1	1
Auto Program	39	23	62
Acesso	10	2	12
Alteração em Configurações	2		2
Alteração na Base de Dados	4	5	9
Carça de Dados		3	3
Correção de Código	3	1	4
Evolução do Código	6	1	7
Extração de Dados	3	8	11
Indisponibilidade	1	1	2
Orientações de utilização do sistema	10	2	12
Cadastro	5	16	21
Acesso		2	2
Alteração em Configurações		2	2
Alteração na Base de Dados	2	8	10
Correção de Código	2		2
Evolução do Código		2	2
Orientações de utilização do sistema	1	2	3
CODINC	13	2	13
Acesso	6		6
Correção de Código	2		2
Evolução de Código	5		5
COMUNICAÇÃO - Eventos	1		1
Eventos Institucionais	1		1
CT-Energ	33	6	39
Alteração na Base de Dados	6	1	7
Correção de Código	1		1
Extração de Dados	19	5	24
Indisponibilidade	5		5
Orientações de utilização do sistema	2		2
Documenta	128	74	202
Acessos		2	2
Administração		3	3
Assuntos Gerais		3	3
Cadastro e Gestão de unidades	3	1	4

Correção			10		10
Dúvida			2		2
Integração			3		3
ERP - PeopleSoft FSCM / Suprimentos A3			3		3
Extração de Dados			1		1
Outros			2		2
ERP - PeopleSoft HCM		112	219		331
A2 - Configuração			39		39
A2 - Correção			169		169
A2 - Correção Integração			2		2
A2 - Dúvida			6		6
A2 - Integração			2		2
A2 - Parametrização			1		1
Configuração			13		13
Correção			74		74
Dúvida			11		11
Integração			4		4
Outros			10		10
ERP - PeopleSoft HCM A3			10		10
Extração de Dados			3		3
Outros			7		7
n/d		50	24		74
n/d		50	24		74
DSTI	5.773	1.976	156		7.905
Acompanhamento Startup		4	10		14
Acesso			1		1
Alteração na Base de Dados		2	3		5
Evolução de Código			4		4
Extração de Dados		1	1		2
Indisponibilidade			1		1
Orientações de utilização do sistema		1			1
ALM		4	4		8
Acesso		2	1		3
Alteração em Configurações		1	1		2
Correção de Código			1		1
Evolução do Código			1		1
Orientações de utilização do sistema		1			1
Assina FINEP		314	83		397
Suporte		314	83		397
AUDI		21	20		41
Acesso		2	1		3
Alteração na Base de Dados		9	2		11
Correção de Código		2	3		5
Extração de Dados			1		1
Indisponibilidade		6	2		8
Orientações de utilização do sistema		1	1		2
Outro		1	10		11
Autenticação e Usuários		1			1
Criação / Exclusão de contas de usuário		1			1
Auto Program		44	18		62
Acesso		12			12
Alteração em Configurações		2			2
Alteração na Base de Dados		5	4		9
Carça de Dados			3		3
Correção de Código		3	1		4
Evolução do Código		6	1		7
Extração de Dados		3	8		11
Indisponibilidade		1	1		2
Orientações de utilização do sistema		12			12
Cadastro		6	15		21
Acesso		2			2
Alteração em Configurações			2		2
Alteração na Base de Dados		4	6		10
Correção de Código		2			2
Evolução do Código			2		2
Orientações de utilização do sistema		1	2		3
CODINC		6	7		13
Acesso		5	1		6
Correção de Código			2		2
Evolução de Código		1	4		5
COMUNICAÇÃO - Eventos		1			1
Eventos Institucionais		1			1
CT-Energ		18	21		39
Alteração na Base de Dados		5	2		7
Correção de Código		1			1
Extração de Dados		6	18		24
Indisponibilidade		4	1		5
Orientações de utilização do sistema		2			2
Documenta		161	31	10	202
Acessos				2	2
Administração				3	3
Assuntos Gerais			2	1	3
Cadastro e Gestão de unidades		3	1		4

Cadastro e gestão de usuários	38	32	70
Cancelamento/Exclusão de Fluxos	6	2	8
Erros	25	3	28
Gestão do Processo	20	4	24
Melhoria		1	1
Outros	17	20	37
Resolução de Diretoria		3	3
Substituição de assessores e diretores	10		10
Transferência de fluxos	9		9
ERP	977	904	1.881
A2 - Acesso		19	19
A2 - Configuração		5	5
A2 - Correção		100	100
A2 - Dúvida		31	31
A2 - Integração		17	17
A2 - Outros		26	26
A2 - Parametrização		4	4
Acesso	221	151	372
Alteração de aprovador	265	198	463
Alteração em Configurações	18	14	32
Alteração na Base de Dados	23	16	39
Correção de Código	4	3	7
Indisponibilidade	4	1	5
Orientações de utilização do sistema	225	214	439
Reset de senha	217	105	322
ERP - A3		22	22
A3 - Erro Projeto		1	1
A3 - Melhoria		21	21
ERP - Infraestrutura		82	82
A1 - Acesso		3	3
A1 - Administração de BD		10	10
A1 - Aplicação de Patch		2	2
A1 - Clone / Backup / Restore		19	19
A1 - Configuração de Servidor / Aplicação		18	18
A1 - Correção Integração		6	6
A1 - Indisponibilidade		4	4
A1 - Outros		19	19
A1 - Performance		1	1
Extração de Dados	13	7	20
Correção de Código	4		4
Evolução do Código	1		1
Indisponibilidade		1	1
Nova Extração de Dados	8	5	13
Outro		1	1
FAP	75	55	130
Alteração em Configurações	1	2	3
Alteração na Base de Dados	11	6	17
Carça de Dados	15	3	18
Configurar Formulários	12	5	17
Correção de Código		2	2
Orientações de utilização do sistema	36	37	73
Finep Drive	4	7	11
Orientações de utilização do sistema	4	7	11
Finep Inovação	133	24	157
Acesso	13	2	15
Alteração em Configurações	1		1
Alteração na Base de Dados	50	10	60
Correção de Código	35	2	37
Evolução do Código		1	1
Indisponibilidade	3		3
Orientações de utilização do sistema	26	9	35
Plataforma operacional	1		1
Reset de senha	2		2
Restauração de PEI	2		2
Finep Reembolsável	536	124	660
Acesso	15	7	22
Alteração em Configurações	42	5	47
Alteração na Base de Dados	225	44	269
Correção de Código	95	8	103
Evolução do Código	19	5	24
Extração de Dados	4		4
Indisponibilidade	7	5	12
Orientações de utilização do sistema	103	50	153
Outro	25		25
Reset de senha ou alteração de e-mail	1		1
Finep Startup	35	1	36
Acesso	10		10
Alteração na Base de Dados	9		9
Carça de Dados	1		1
Correção de Código	4		4
Evolução de Código	1		1
Extração de Dados	4		4
Indisponibilidade		1	1

Cadastro e gestão de usuários	64	6	70
Cancelamento/Exclusão de Fluxos	7	1	8
Erros	26	2	28
Gestão do Processo	24		24
Melhoria		1	1
Outros	18	19	37
Resolução de Diretoria		3	3
Substituição de assessores e diretores	10		10
Transferência de fluxos	9		9
ERP	1.721	99	1.881
A2 - Acesso	9	10	19
A2 - Configuração	1	3	5
A2 - Correção	19	36	45
A2 - Dúvida	7	19	31
A2 - Integração	5	8	17
A2 - Outros	4	17	26
A2 - Parametrização	1	2	4
Acesso	370	2	372
Alteração de aprovador	463		463
Alteração em Configurações	32		32
Alteração na Base de Dados	39		39
Correção de Código	7		7
Indisponibilidade	5		5
Orientações de utilização do sistema	437	2	439
Reset de senha	322		322
ERP - A3	5	10	7
A3 - Erro Projeto			1
A3 - Melhoria	5	10	6
ERP - Infraestrutura	4	4	8
A1 - Acesso		3	3
A1 - Administração de BD		10	10
A1 - Aplicação de Patch		2	2
A1 - Clone / Backup / Restore		1	18
A1 - Configuração de Servidor / Aplicação		1	18
A1 - Correção Integração		1	5
A1 - Indisponibilidade		4	4
A1 - Outros		2	17
A1 - Performance		1	1
Extração de Dados	4	16	20
Correção de Código	1	3	4
Evolução do Código		1	1
Indisponibilidade		1	1
Nova Extração de Dados	3	10	13
Outro		1	1
FAP	109	21	130
Alteração em Configurações	1	2	3
Alteração na Base de Dados	16	1	17
Carça de Dados	7	11	18
Configurar Formulários	11	6	17
Correção de Código	2		2
Orientações de utilização do sistema	72	1	73
Finep Drive	11		11
Orientações de utilização do sistema	11		11
Finep Inovação	97	60	157
Acesso	15		15
Alteração em Configurações		1	1
Alteração na Base de Dados	22	38	60
Correção de Código	29	8	37
Evolução do Código		1	1
Indisponibilidade	2	1	3
Orientações de utilização do sistema	25	10	35
Plataforma operacional	1		1
Reset de senha	1		2
Restauração de PEI	2		2
Finep Reembolsável	387	273	660
Acesso	17	5	22
Alteração em Configurações	17	30	47
Alteração na Base de Dados	170	99	269
Correção de Código	57	46	103
Evolução do Código	3	21	24
Extração de Dados	2	2	4
Indisponibilidade	7	5	12
Orientações de utilização do sistema	113	40	153
Outro		25	25
Reset de senha ou alteração de e-mail	1		1
Finep Startup	24	12	36
Acesso	8	2	10
Alteração na Base de Dados	7	2	9
Carça de Dados		1	1
Correção de Código	4		4
Evolução de Código		1	1
Extração de Dados	2	2	4
Indisponibilidade		1	1

Orientações de utilização do sistema	6		6
Forms	369	298	667
Alteração em Configurações	27	31	58
Alteração em formulário	18	19	37
Carga de Dados	201	62	263
Correção de Código	25	17	42
Evolução do Código	3		3
Indisponibilidade	1	10	11
Novo formulário	44	37	81
Orientações de utilização do sistema	50	122	172
Inovacred	81	17	98
Acesso	4		4
Alteração em Configurações	2	2	4
Alteração na Base de Dados	33	8	41
Carga de Dados	4		4
Correção de Código	23		23
Evolução do Código	7	1	8
Extração de Dados	1		1
Indisponibilidade	1	1	2
Orientações de utilização do sistema	6	4	10
Outro		1	1
Intranet	1.133	484	1.617
Acesso	23	14	37
Acessos	13	4	17
Alteração de cronograma financeiro		1	1
Alteração de pareceres		2	2
Alteração em Configurações	41	23	64
Alteração na Base de Dados	398	110	508
Cadastro e realocação de empregados	107	77	184
Cancelamento de fluxos	2		2
Carga de Dados	22	14	36
Correção de Código	132	31	163
Correção de dados	3		3
Evolução do Código	15	5	20
Exclusão de fluxos	36	9	45
Exclusão de solicitação de liberação		1	1
Extração de Dados	5		5
Indisponibilidade	15	15	30
Orientações de utilização do sistema	210	104	314
Outro	22	12	34
Retorno de atividades	54	12	66
Transferência de técnico	1	1	2
Utilização do Sistema de Análise	34	49	83
n/d	108	5	113
n/d	108	5	113
OTRS	38	31	69
Acesso	18	13	31
Alteração em Configurações	12	4	16
Customização	2	5	7
Extração de Dados	3	2	5
Orientações de utilização do sistema	3	7	10
Outros	19	7	26
Orientações gerais	19	7	26
Ouvidoria	5		5
Alteração na Base de Dados	1		1
Indisponibilidade	2		2
Orientações gerais	2		2
Portal do Cliente	490	241	731
Acesso	16	9	25
Alteração em Configurações	3		3
Alteração na Base de Dados	81	34	115
Correção de Código	26	7	33
Evolução do Código	5		5
Indisponibilidade	2		2
Orientações de utilização do sistema	357	187	544
Outro	4	4	8
Programas Startup (Finep Reemb.)	69	28	97
Acesso	4		4
Alteração em Configurações	1	1	2
Alteração na Base de Dados	30	4	34
Carga de Dados	1	1	2
Correção de Código	21	1	22
Evolução de Código		4	4
Extração de Dados	3		3
Indisponibilidade	3		3
Orientações de utilização do sistema	12	13	25
Ramal	1		1
Orientação de ramal	1		1
Rede	4		4
Ativação / Desativação de Usuário	1		1
Criação de Usuário (inclui AD, E-mail e Intranet)	2		2
Inclusão / Alteração / Informações do serviço de VPN	1		1
Siga FINEP	367	117	484

Orientações de utilização do sistema	3	3	6
Forms	344	323	667
Alteração em Configurações	13	45	58
Alteração em formulário	12	25	37
Carga de Dados	107	156	263
Correção de Código	26	16	42
Evolução do Código	1	2	3
Indisponibilidade	7	4	11
Novo formulário	26	55	81
Orientações de utilização do sistema	152	20	172
Inovacred	41	57	98
Acesso	3	1	4
Alteração em Configurações		4	4
Alteração na Base de Dados	18	23	41
Carga de Dados		4	4
Correção de Código	13	10	23
Evolução do Código	2	6	8
Extração de Dados	1		1
Indisponibilidade	1	1	2
Orientações de utilização do sistema	3	7	10
Outro		1	1
Intranet	1.128	489	1.617
Acesso	36	1	37
Acessos	17		17
Alteração de cronograma financeiro		1	1
Alteração de pareceres		2	2
Alteração em Configurações	34	30	64
Alteração na Base de Dados	329	179	508
Cadastro e realocação de empregados	183	1	184
Cancelamento de fluxos	2		2
Carga de Dados	27	9	36
Correção de Código	121	42	163
Correção de dados		3	3
Evolução do Código	12	8	20
Exclusão de fluxos		45	45
Exclusão de solicitação de liberação		1	1
Extração de Dados	3	2	5
Indisponibilidade	10	20	30
Orientações de utilização do sistema	273	41	314
Outro	1	33	34
Retorno de atividades		66	66
Transferência de técnico		2	2
Utilização do Sistema de Análise	82	1	83
n/d	111	2	113
n/d	111	2	113
OTRS	68	1	69
Acesso	31		31
Alteração em Configurações	16		16
Customização	6	1	7
Extração de Dados	5		5
Orientações de utilização do sistema	10		10
Outros	24	2	26
Orientações gerais	24	2	26
Ouvidoria	4	1	5
Alteração na Base de Dados	1		1
Indisponibilidade	1	1	2
Orientações gerais	2		2
Portal do Cliente	662	69	731
Acesso	25		25
Alteração em Configurações	3		3
Alteração na Base de Dados	52	63	115
Correção de Código	33		33
Evolução do Código	3	2	5
Indisponibilidade	2		2
Orientações de utilização do sistema	543	1	544
Outro	4	3	7
Programas Startup (Finep Reemb.)	46	51	97
Acesso	3	1	4
Alteração em Configurações		1	1
Alteração na Base de Dados	16	18	34
Carga de Dados		1	1
Correção de Código	11	11	22
Evolução de Código		4	4
Extração de Dados	1	2	3
Indisponibilidade	1	2	3
Orientações de utilização do sistema	14	11	25
Ramal	1		1
Orientação de ramal	1		1
Rede	4		4
Ativação / Desativação de Usuário	1		1
Criação de Usuário (inclui AD, E-mail e Intranet)	2		2
Inclusão / Alteração / Informações do serviço de VPN	1		1
Siga FINEP	277	207	484

Acesso	43	17	60
Alteração de Lotação	80	13	93
Alteração em Configurações	21	1	22
Alteração na Base de Dados	29	8	37
Alterar Classificação	23	11	34
Cadastrar Pessoa	80	24	104
Carga de Dados	3		3
Correção de Código	15		15
Evolução de Código	2		2
Extração de Dados	2	4	6
Inativar Pessoa	2		2
Indisponibilidade		1	1
Orientações de utilização do sistema	67	38	105
SISGON	4	13	17
Alteração em Configurações	4	3	7
Alteração na Base de Dados		3	3
Correção de Código		5	5
Extração de Dados		1	1
Indisponibilidade		1	1
Sistema de Métricas	1		1
Outro	1		1
Sistemas E-MAIL	26	7	33
Orientações gerais	26	7	33
Site FINEP	103	31	134
Acesso	22	8	30
Alteração em Configurações	14	3	17
Alteração na Base de Dados	33	7	40
Carga de Dados	7	3	10
Correção de Código	4		4
Evolução de Código	3		3
Extração de Dados	3		3
Indisponibilidade	4	1	5
Orientações de utilização do sistema	13	7	20
Outro		2	2
Tableau	5	1	6
Alteração na Base de Dados	2		2
Orientações de utilização do sistema	1		1
Outro	2	1	3
TESTE	3		3
TESTE	3		3
TimeAndLabor		1	1
Orientações de utilização do sistema		1	1
Total Geral	10.559	4.938	15.497

Acesso	40	20	60		
Alteração de Lotação	64	29	93		
Alteração em Configurações	19	3	22		
Alteração na Base de Dados	32	5	37		
Alterar Classificação	3	31	34		
Cadastrar Pessoa	39	65	104		
Carga de Dados		3	3		
Correção de Código	14	1	15		
Evolução de Código	1	1	2		
Extração de Dados		6	6		
Inativar Pessoa	1	1	2		
Indisponibilidade		1	1		
Orientações de utilização do sistema	64	41	105		
SISGON	3	14	17		
Alteração em Configurações	2	5	7		
Alteração na Base de Dados	1	2	3		
Correção de Código		5	5		
Extração de Dados		1	1		
Indisponibilidade		1	1		
Sistema de Métricas	1		1		
Outro	1		1		
Sistemas E-MAIL	33		33		
Orientações gerais	33		33		
Site FINEP	84	50	134		
Acesso	29	1	30		
Alteração em Configurações	12	5	17		
Alteração na Base de Dados	18	22	40		
Carga de Dados	3	7	10		
Correção de Código	2	2	4		
Evolução de Código	2	1	3		
Extração de Dados	3		3		
Indisponibilidade	4	1	5		
Orientações de utilização do sistema	11	9	20		
Outro		2	2		
Tableau	2	4	6		
Alteração na Base de Dados	2		2		
Orientações de utilização do sistema		1	1		
Outro		3	3		
TESTE	3		3		
TESTE	3		3		
TimeAndLabor		1	1		
Orientações de utilização do sistema		1	1		
Total Geral	23	10.427	3.650	1.397	15.497

ANEXO F

INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1 CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1.1 Os indicadores de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços possuem as seguintes diretrizes:
 - 1.1.1.1 Apurar atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
 - 1.1.1.2 Considerar fatores que estejam sob o controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
 - 1.1.1.3 Utilizar indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço.
- 1.1.2 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:
 - 1.1.2.1 Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; e/ou
 - 1.1.2.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.1.3 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.
- 1.1.4 Em hipótese alguma será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 1.1.5 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.
- 1.1.6 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.
- 1.1.7 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.
 - 1.1.7.1 Os ajustes devem ser realizados mediante apostilamento contratual, com concordância prévia das partes.

1.2 IQPS - Indicador de Qualidade da Prestação do Serviço

1.2.1 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 GSTI 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

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

1.2.3 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.

1.2.4 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.

1.3 PIA – Prazo de Início de Atendimento

1.3.1 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 GSTI, 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.

1.4 PRC – Prazo de Resolução do Chamado

1.4.1 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 GSTI, 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 independente da quantidade de equipes 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 PRC: >= 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.

1.5 DTI – Disponibilidade de Serviço de TI

DTI – Disponibilidade de Serviço de TI	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos ambiente 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: Tempo de Disponibilidade do IC - Tempo de disponibilidade de cada Item de Configuração, observados no ciclo de medição, em minutos. 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. Qtde. ICs – Total de Itens de Configuração em operação, em qualquer trilha (desenvolvimento, homologação, produção etc.).</p>
Observações	Obs1: Devem ser computados todos os dias do mês, incluindo os não úteis; Obs2: Manutenções previamente programadas e aprovadas terão sua duração abatida da

	Disponibilidade do Período; 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;
Início de Vigência	Após o período de ambientação
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador DTI: >99,97% – Pagamento integral da OS; <= 99,97% e >= 99,00% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do subitem MS; < 99% e >= 98,00% – Glosa de 4% sobre o valor mensal do subitem MS; < 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.

1.6 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 GSTI.
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	Para valores do indicador EFC : > 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.

1.7 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 GSTI.
Forma de acompanhamento	A partir de relatório de avaliações e aplicação do mecanismo de cálculo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica: percentual)	$ISU = \frac{\sum(Nota\ final\ da\ avaliação)}{Número\ de\ Avaliações} \times \frac{Número\ de\ Avaliações}{Nota\ máxima\ da\ avaliação}$ <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	Para valores do indicador ISU : >95% – Pagamento integral da OS; <= 95% e >= 93% – Glosa de 2% sobre o valor correspondente ao valor mensal de todos os 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.

1.8 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 GSTI.
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)	$VBC = \frac{Chamados\ vinculados\ à\ base\ de\ conhecimento}{Total\ de\ chamados}$ <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.

1.9 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 relacionados aos itens de configuração.
Instrumento de medição	Relatório de chamados na Ferramenta de GSTI.
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 GSTI. 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.

1.10 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 chamadas – 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.

1.11 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.

1.12 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.</p>

	Profissionais na operação – total de profissionais atuando na operação nos últimos 3 meses.
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.

**ANEXO G
REQUISITOS DA SOLUÇÃO**

REQUISITOS	JUSTIFICATIVA (quando aplicável)
1.1 CONDIÇÕES GERAIS	
1.1.1 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).	
1.1.2 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, conforme perfis profissionais definidos.	
1.1.3 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se no Catálogo de Serviço, mas ao longo da execução contratual podem ser incluídos novos itens ou removidos itens existentes, com possibilidade de aumento ou redução em até 20% sem alteração no preço ofertado.	Considerando que os serviços de TI são dinâmicos, com inclusão, alteração e exclusão de soluções e equipamentos, o requisito busca garantir a continuidade da operação em limites aceitáveis. Limites maiores que os definidos podem ser alterados mediante aditivo contratual.
1.1.4 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.	Permitir que a Finep também possa atuar em situações especiais, como atuação nos horários fora do atendimento da contratada em situações excepcionais.
1.1.5 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.	
1.1.5.1 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.	
1.1.6 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.	Permitir que a CONTRATADA acione diretamente outros fornecedores onde tal acionamento não implica em custos adicionais simplifica o processo e reduz o tempo de solução, agregando maior valor para o usuário final
1.1.6.1 Tal definição será realizada nos roteiros de atendimento, cabendo à CONTRATADA acionar tais fornecedores se assim for definido.	
1.2 PERFIL DE USUÁRIOS	
1.2.1 Os usuários de soluções de TIC estarão categorizados em três categorias: usuários padrão; usuários estratégicos e usuários prioritários.	
1.2.1.1 Os usuários prioritários são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado em função de urgência ou impacto ao negócio.	Usuários prioritários foram definidos como diretoria executiva e conselheiros, com nível de serviço mais agressivo.
1.2.1.2 Os usuários estratégicos apoiam os usuários prioritários, de modo que necessitam de atendimento com maior urgência que usuários padrão.	Usuários estratégicos contemplam assessores e secretárias da Diretoria.
1.2.1.2 Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TIC, incluindo terceiros e estagiários.	
1.2.2 A lista de usuários prioritários será definida pela FINEP, que informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus membros.	
1.2.3 O quantitativo de usuários prioritários não excederá a 10% (dez por cento) do total de usuários de TIC.	
1.3 SUBITEM N1 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1	
1.3.1 VISÃO GERAL	
1.3.1.1 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.	
1.3.1.2 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.	
1.3.1.3 A CONTRATADA deverá atender todos os chamados, registrando todas as informações e soluções conforme roteiro de atendimento e base de conhecimento.	
1.3.1.4 O serviço compreende:	
1.3.1.4.1 Receber e registrar chamados com demandas, incidentes, solicitações de serviço, dúvidas, elogios ou reclamações dos usuários, através de um dos mecanismos de comunicação;	
1.3.1.4.2 Realizar entendimento preliminar, consultando base de conhecimento e roteiro de atendimento referente ao solicitado pelo usuário;	
1.3.1.4.3 Verificar se a questão já não foi relatada por outros usuários, associando os chamados;	
1.3.1.4.4 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 GSTI, sem utilização de software de controle remoto de estação;	
1.3.1.4.5 Classificar e priorizar chamados, com base no catálogo de serviços e nos níveis de serviço;	
1.3.1.4.6 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.	
1.3.1.4.7 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;	
1.3.1.4.8 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.	
1.3.1.4.9 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;	
1.3.1.4.10 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;	
1.3.1.4.11 Esclarecer pedidos de informação de usuários sobre andamento de solicitações abertas;	
1.3.1.4.12 Intermediar tratativas entre o usuário e outras equipes dos subitens ou provedores de serviço interno ou externo, quando estes estiverem provendo o serviço ;	
1.3.1.4.12.1 As equipes dos demais subitens eventualmente poderão realizar tratativas com o usuário, quando tal estratégia se mostrar mais efetiva.	
1.3.1.4.13 Devolver o chamado aberto na Ferramenta de GSTI 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;	
1.3.1.4.14 A rejeição do atendimento pode ser registrada pelos operadores da central de serviços, mas o encerramento do chamado será realizado apenas pelo solicitante;	
1.3.1.4.15 Chamados aguardando retorno do usuário por mais de 15 dias corridos serão automaticamente encerrados.	
1.3.1.4.16 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;	
1.3.1.4.17 Notificar usuários e partes interessadas definidos nos planos de comunicação em caso de solicitações de mudança ou incidentes;	
1.3.1.4.18 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;	
1.3.1.4.19 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;	
1.3.1.4.20 Compartilhar e disseminar o conhecimento adquirido entre os demais profissionais da equipe,	
1.3.1.5 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.	
1.3.1.6 Defeitos e não conformidades implicam rejeição dos serviços e devem ser corrigidos imediatamente.	

1.3.1.7 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.	O prazo visa evitar que o usuário abandone o chamado, evitando o acompanhamento de um grande número de chamados pelo fornecedor, que pode acabar demandando quantidade maior de profissionais
1.3.1.8 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.	
1.3.2 ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES	
1.3.2.1 As solicitações de suporte serão formalizadas e atendidas por meio de chamados abertos através de um dos mecanismos de comunicação aceitos.	
1.3.2.2 Para a abertura de um chamado serão informados, no mínimo:	
1.3.2.2.1 Identificação do solicitante – nome, e-mail e telefone(s) de cadastro;	
1.3.2.2.2 Tipo de Chamado – demandas, incidentes, solicitações de serviço, dúvidas, evento, elogios ou reclamações, dentre os itens do catálogo de serviços vigente;	
1.3.2.2.3 Identificação do(s) item(ns) de configuração relacionado(s), bem como a funcionalidade impactada;	
1.3.2.2.4 Descrição do ocorrido ou da demanda, com evidências que auxiliem a análise ou reprodução;	
1.3.2.2.5 Severidade, conforme definido nos níveis de serviço;	
1.3.2.2.6 Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante;	
1.4 SUBITEM N2 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 2	
1.4.1 VISÃO GERAL	
1.4.1.1 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;	
1.4.1.2 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.	Apesar do suporte dos equipamentos sob garantia não ser realizado pela CONTRATADA, é necessário criar imagem padrão de estações de trabalho, bem como instalar, substituir e remover equipamentos, a ser realizado no âmbito deste subitem.
1.4.1.3 O serviço deve ser executado remotamente para qualquer dos escritórios da FINEP, sempre que o chamado possibilitar.	
1.4.1.3.1 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.	
1.4.1.4 Chamados que demandem atuação em campo devem ocorrer na sede da Finep no município do Rio de Janeiro.	
1.4.1.4.1 Eventual movimentação e instalação de equipamentos fora do escritório do Rio de Janeiro será de responsabilidade da Finep e de seus profissionais.	
1.4.1.4.2 A manutenção de equipamentos da Finep deve obrigatoriamente ser realizada em suas dependências, não estando autorizada a retirada destes equipamentos pela CONTRATADA.	
1.4.1.5 O serviço compreende:	
1.4.1.5.1 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;	
1.4.1.5.2 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;	
1.4.1.5.3 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;	
1.4.1.5.4 Contatar, se necessário, o usuário demandante para obter maiores informações, prestar orientações ou agendar atendimentos;	
1.4.1.5.4.1 O software de controle remoto de estações deve ser utilizado mediante autorização prévia do usuário e apenas no período necessário para atendimento do chamado;	
1.4.1.5.5 Diagnosticar e solucionar problemas no escopo da microinformática, hardware, sistemas operacionais, videoconferência, webconferência, audioconferência, software básico e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TIC;	
1.4.1.5.6 Executar intervenção remota em equipamentos de TIC para orientação, configuração, instalação, remoção ou atualização de softwares básicos homologados, sistemas operacionais, componentes, equipamentos e serviços;	
1.4.1.5.7 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;	
1.4.1.5.8 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;	
1.4.1.5.9 No recolhimento de estações de trabalho ou sempre que solicitado, instalar a imagem padrão nos equipamentos;	
1.4.1.5.10 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;	
1.4.1.5.11 Registrar na ferramenta de GSTI 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.	
1.4.1.5.12 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;	
1.4.1.5.13 Apoiar e prestar suporte à operação de videoconferência, webconferência e audioconferência 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;	
1.4.1.5.14 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;	
1.4.1.5.15 Compartilhar e disseminar o conhecimento adquirido entre os demais profissionais da equipe, conforme práticas a serem definidas pela contratada;	
1.4.1.5.16 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;	
1.4.1.5.17 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.	
1.4.1.5.18 Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;	
1.4.1.5.19 Apresentar à equipe do subitem GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.	
1.4.1.5.20 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)	
1.4.1.6 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.	Garantir a conformidade com práticas de atuação presencial
1.4.1.7 Os colaboradores da CONTRATADA estão proibidos de prestarem serviços particulares aos colaboradores da Finep, devendo a CONTRATADA orientar seus prestadores sobre tal vedação.	Evitar quaisquer situações de conflito de interesse.
1.4.2 ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES	
1.4.2.1 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.	
1.4.3 EXECUÇÃO NAS DEPENDÊNCIAS DA FINEP	
1.4.3.1 Os colaboradores da CONTRATADA, quando da atuação nas dependências da Finep, devem:	
1.4.3.1.1 Portar crachá de identificação da CONTRATADA, contendo, no mínimo, foto e nome;	Atendimento ao normativo relacionado da Finep
1.4.3.1.2 Trajar uniforme padronizado fornecido pela CONTRATADA, com nome ou logomarca;	Garantir a padronização dos colaboradores quando em atuação presencial

1.4.3.2	A CONTRATADA deverá informar e manter atualizada a relação de colaboradores que fizeram uso constante das dependências da Finep, de modo a providenciar dispositivo de acesso, bem como crachá de identificação do colaborador.	Atendimento ao normativo relacionado da Finep
1.4.3.2.1	Quando do desligamento de colaborador, a CONTRATADA deve devolver os dispositivos fornecidos pela Finep.	Atendimento ao normativo relacionado da Finep
1.4.3.3	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.	Atendimento ao normativo relacionado da Finep
1.4.3.4	Não será permitido que os colaboradores do serviço executem as tarefas com uniformes transparentes, descolorados (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.	
1.5 SUBITEM OP - OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI		
1.5.1 VISÃO GERAL		
1.5.1.1 O serviço compreende:		
1.5.1.1.1	Administrar, analisar e operar recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços avançados, tais como redes, servidores virtuais, <i>appliances</i> e aplicações de rede, dentre outros;	Não haveria sobreposição dos serviços realizados pela equipe interna e contratada, exceto em situações excepcionais, como em eventuais atendimentos necessários fora do horário de atendimento sem alinhamento prévio com o fornecedor.
1.5.1.1.2	Garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços;	
1.5.1.1.3	Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;	
1.5.1.1.4	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;	
1.5.1.1.5	Manter os ambientes atualizados, com planejamento das atualizações realizada em conjunto com a equipe interna de TI da Finep;	
1.5.1.1.6	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;	Melhorar os processos de governança
1.5.1.1.7	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;	
1.5.1.1.8	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;	
1.5.1.1.9	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.	
1.5.1.2	O subitem inicialmente não contempla os ambientes relacionados ao ERP, indicados no inventário de ativos de TI, visto que tal operação é realizada pelo fornecedor que atualmente presta o suporte ao ERP.	Evita-se o sobreposição com o contrato de sustentação do ERP, mas em função da revisão de estratégia de suporte daquela solução, parte dos serviços prestados pelo atual fornecedor poderão ser incluídos neste subitem, face a similaridade do serviço executado. A inclusão imediata não se mostra viável pois causaria desequilíbrio econômico naquele contrato, sendo necessária a realização de nova contratação após a conclusão da ambientação da CONTRATADA.
1.5.1.2.1	Entretanto, ao longo da execução contratual a Finep poderá rever a estratégia e incluir os serviços equivalentes ao subitem no âmbito do contrato.	
1.5.2 ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES		
1.5.2.1 O atendimento deste item será realizado através:		
1.5.2.1.1	De serviço contínuo de operação de ambientes, conforme Catálogo de Serviços;	
1.5.2.1.1.1	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.	
1.5.2.1.2	De chamados registrados pelo ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (Subitem N1) e encaminhadas a este nível através da Ferramenta de GSTI;	
1.5.2.1.3	De chamados abertos diretamente na Ferramenta de GSTI pelas equipes de monitoramento e segurança (Subitem MS) ou de GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (Subitem GS).	
1.6 SUBITEM MS - MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO		
1.6.1 VISÃO GERAL		
1.6.1.1	O SUBITEM MS compreende os seguintes grupos de atividade: monitoramento do ambiente tecnológico; e monitoramento de segurança da informação e atuação reativa a incidentes.	
1.6.1.2	O monitoramento do ambiente tecnológico inclui:	
1.6.1.2.1	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.	
1.6.1.2.2	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).	
1.6.1.2.3	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.	
1.6.1.2.3.1	O monitoramento deve considerar critérios de disponibilidade e desempenho dos itens de configuração.	
1.6.1.2.3.2	O monitoramento deve considerar os possíveis falso-positivos.	
1.6.1.2.4	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.	
1.6.1.2.4.1	Quando caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na Ferramenta de GSTI 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).	
1.6.1.2.4.2	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.	
1.6.1.2.5	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).	
1.6.1.2.6	Configurar a extração de relatórios, preferencialmente automatizada, na ferramenta de GSTI ou outras que venham a ser adotadas para monitoramento.	
1.6.1.3	O monitoramento de segurança da informação e atuação reativa a incidentes inclui:	
1.6.1.3.1	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.	
1.6.1.3.2	Definir e atualizar periodicamente, em conjunto com a Finep, planos de continuidade e resposta a incidentes de segurança da informação.	
1.6.1.3.3	Gerenciar eventos, através das medidas reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado.	
1.6.1.3.4	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).	
1.6.1.3.5	Apoiar as atividades da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança da Informação (ETIR) na investigação dos incidentes de segurança da informação.	
1.6.1.3.6	Configurar a extração de relatórios, preferencialmente automatizada, em eventual ferramenta de segurança da informação utilizada.	
1.6.2 ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES		
1.6.2.1 O atendimento deste item será atendido através:		
1.6.2.1.1	De serviço contínuo de monitoramento dos ambientes e ameaças de segurança da informação;	
1.6.2.1.1.1	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.	
1.6.2.1.2	De chamados registrados através do ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (Subitem N1) e encaminhadas a este nível através da Ferramenta de GSTI;	

1.6.2.1.3	De chamados abertos diretamente na Ferramenta de GSTI pelas equipes de OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (Subitem OP), de GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (GS) ou da equipe interna de TI da Finep.	em casos de incidente, o acionamento direto pode ser mais efetivo, mas apenas por um número reduzido de profissionais
1.6.2.1.3.1	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.	A atuação em caso de incidente pressupõe a identificação e contenção de desastre, podendo ser necessária a atuação de outras equipes do fornecedor ou da Finep. Nesse sentido, manter o nível de serviço para prazos onde não há funcionamento não seria razoável, fato que motiva tal flexibilização
1.7	SUBITEM GS - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	
1.7.1	VISÃO GERAL	
1.7.1.1	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.	
1.7.1.2	O gerenciamento e monitoramento das equipes inclui:	
1.7.1.2.1	Alocar profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades e o balanceamento entre atendentes e níveis de serviço estabelecidos;	
1.7.1.2.2	Acompanhar, gerenciar e monitorar os resultados da equipe supervisionada com o objetivo de garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço estabelecidos;	
1.7.1.2.3	Identificar causa-raiz e tratar desvios ocorridos de forma proativa, comunicando à FINEP tão logo sejam identificados para que sejam implementadas soluções em colaboração;	
1.7.1.2.4	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;	
1.7.1.2.5	Monitorar reclamações/elogios/sugestões e implantar ações de melhoria indicadas pela Finep;	
1.7.1.2.6	Promover o desenvolvimento dos profissionais supervisionados com foco na melhoria contínua do serviço;	
1.7.1.2.7	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;	
1.7.1.2.8	Acompanhar tecnicamente os atendimentos cuja natureza envolva recursos restritos, de maior impacto ou sigilosos, bem como os casos de incidentes escalados relacionados a segurança da informação ou com impacto crítico no negócio da Finep;	
1.7.1.2.9	Garantir a satisfação e a entrega de valor para os usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;	
1.7.1.2.10	Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;	
1.7.1.3	O gerenciamento de serviços, itens de configuração, base de conhecimento e ferramentas de suporte inclui:	
1.7.1.3.1	Administrar a Ferramenta de GSTI 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:	
1.7.1.3.2	Parametrização de telas e interfaces;	
1.7.1.3.3	Configuração de funcionalidades;	
1.7.1.3.4	Apoio em atualização de versões, realizando parametrizações e testes na nova versão; e	
1.7.1.3.5	Configuração de relatórios e estatísticas de monitoramento dos serviços;	
1.7.1.3.6	Configuração de integração entre as ferramentas.	
1.7.1.3.7	Administrar sistema de telefonia adotada para oferecer o atendimento telefônico aos usuários da Finep;	
1.7.1.3.8	Gerenciar e garantir a qualidade, atualização, melhoria, organização e a consistência da Base de Conhecimento e documentação de autosserviço, criando procedimentos, revisando procedimentos existentes, excluindo procedimentos desnecessários e aprimorando os mecanismos de navegação e busca;	
1.7.1.3.8.1	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.	
1.7.1.3.9	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;	
1.7.1.3.10	Garantir a padronização das informações e dos procedimentos, assim como a fluidez e o bom desempenho dos serviços em todos os níveis;	
1.7.1.3.11	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;	
1.7.1.3.12	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;	
1.7.1.3.13	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, dicitão, uso de linguagem etc.;	
1.7.1.3.14	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.;	
1.7.1.3.15	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;	
1.7.1.3.16	Configurar a extração, preferencialmente automatizada, de relatórios obtidos a partir da Ferramenta de GSTI ou outras que venham a ser adotadas;	
1.7.1.3.16.1	Os mecanismos de extração de relatórios para cálculo de indicadores deverão estar disponíveis para que a Finep possa consultá-los indicadores a qualquer tempo.	
1.7.1.3.17	Elaborar relatórios de atendimento ou técnicos, com apoio das equipes dos demais subitens;	
1.7.1.3.18	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;	
1.7.1.3.19	Informar à gestão do contrato sobre ocorrências que possam comprometer a apuração adequada de indicadores contratuais;	
1.7.1.3.20	Elaborar mensalmente o Relatório Mensal de Atividades, assim como providenciar outros relatórios que se façam necessários para apuração do Instrumento de Medição do Resultado;	
1.7.1.3.20.1	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:	
1.7.1.3.20.2	Erro, Problema a ser sanado ou aprimoramento;	
1.7.1.3.20.3	Uma ou mais ações de melhoria e prazos de implantação, acordados com a Finep.	
1.7.1.4	A automação do atendimento inclui:	
1.7.1.4.1.1	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;	
1.7.1.4.2	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;	
1.7.2	ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES	
1.7.2.1	O atendimento deste item será realizado através:	
1.7.2.1.1	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;	
1.7.2.1.1.1	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.	
1.7.2.1.2	De chamados registrados através do ATENDIMENTO DE SERVICE DESK Nível 1 (Subitem N1) e encaminhadas a este nível através da Ferramenta de GSTI;	

1.7.2.1.3	De chamados relacionados à governança e monitoramento abertos diretamente na Ferramenta de GSTI pelas equipes de Monitoramento e Segurança (Subitem MS), de equipe interna de governança de TI da Finep, ou de fiscalização do contrato.	em casos de incidente, o acionamento direto pode ser mais efetivo, mas apenas por um número reduzido de profissionais
1.8 PRAZOS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		
1.8.1	A severidade do chamado definirá o prazo máximo de atendimento, cuja classificação deve ser realizada quando da abertura, conforme critérios definidos nos 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 a deliberação sobre a alteração ou não.	
1.8.2	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.	
1.8.3	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:	
1.8.3.1	O tempo decorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o utilizado pela Finep para verificação, validação ou homologação;	
1.8.3.2	O tempo em que estiver aguardando complementação de informação pela Finep;	
1.8.3.3	O tempo decorrido no processo de Gestão de Mudança, caso seja necessária aguardar janela programada de promoção das funcionalidades entre ambientes;	
1.8.3.4	O tempo decorrido entre a solicitação de solução do fabricante e a resposta ou solução definitiva deste;	
1.8.4	A suspensão e o repasse de demandas deverão ser devidamente registrados na Ferramenta de GSTI, de modo a permitir a apuração dos indicadores que compõem o Instrumento de Medição de Resultado.	
1.8.5 SUBITENS N1, N2, OP e GS		
1.8.5.1	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.	
1.8.5.1.1	Por dias úteis entende-se todos os dias exceto sábados, domingos, feriados nacionais ou datas onde há feriado em todas as localidades da Finep (Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Ceará, Pará e Florianópolis)	
1.8.5.2	Para o subitem OP, será necessária execução eventual de rotinas que não possam ser executadas no horário de funcionamento da Finep.	
1.8.6 SUBITEM MS		
1.8.6.1	Os chamados serão atendidos em regime 24 x 7 e deverão considerar o atendimento todos os dias, 24 horas por dia.	
1.9 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO		
1.9.1	São aceitos os seguintes mecanismos de comunicação para execução dos subitens:	
1.9.1.1	Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI), 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;	
1.9.1.2	Atendimento telefônico, em central de atendimento da CONTRATADA, como uma das modalidades de atendimento ao usuário, comunicação de incidentes ou demandas de gestão de mudança;	
1.9.1.3	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;	
1.9.1.4	Ferramentas de chatbot ou chat com operadores em ferramenta de comunicação institucional, como uma das modalidades de atendimento ao usuário;	
1.9.1.5	Atendimento pessoal, para acompanhamento a eventos institucionais relevantes, como reunião de conselhos da Finep, ou em casos onde a natureza do serviço demande a modalidade, como fornecimento de equipamentos e dispositivos especiais;	
1.9.1.6	Chamadas de áudio ou videoconferência, como mecanismo para assistência remota ou treinamentos e ambientação para operadores remotos;	
1.9.1.7	Site de espaço colaborativo ou wiki, como mecanismo complementar de base de conhecimento;	
1.9.1.8	Outras ferramentas a serem implementadas em comum acordo entre Finep e CONTRATADA.	
1.9.2	Todos as comunicações realizadas no atendimento dos subitens, independente do mecanismo de comunicação utilizado, devem ter as tratativas registradas na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).	
1.9.3	São aceitos os seguintes mecanismos de comunicação para acompanhamento e gestão da execução contratual:	
1.9.3.1	E-mail ou chat em ferramenta de comunicação institucional para	
1.9.3.2	Chamadas de áudio ou videoconferência, para reuniões de planejamento, acompanhamento da execução e gestão contratual, bem como treinamento e ambientação de operadores;	
1.9.3.3	Reuniões presenciais, como mecanismo para planejamento, assistência, treinamento ou acompanhamento da gestão contratual e fiscalização; e	
1.9.3.4	Ofícios de Comunicado ao Fornecedor, como mecanismo de comunicação formal junto à CONTRATADA para gestão contratual e fiscalização.	
1.10 LOCAIS DE EXECUÇÃO E ENTREGA		
1.10.1	A seguinte estratégia de local de execução deve ser adotada na prestação dos serviços:	
1.10.1.1	As atividades dos subitens N1, OP, MS e GS serão executadas remotamente, preferencialmente nas dependências da CONTRATADA;	
1.10.1.2	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.	
1.10.1.2.1	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.	
1.10.1.2.2	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.	
1.10.1.3	A atuação remota do subitem N2, para além da sede do Rio de Janeiro, também deverá ser realizada para:	
1.10.1.3.1	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;	
1.10.1.3.2	Escritório de Representação Regional Centro-Oeste: SHIS Q1 1, Conjunto B, Bloco D, Ed. Santos Dumont, 1º Subsolo - Lago Sul - CEP 71.605-190 - Brasília/DF.	
1.10.1.3.3	Escritório de Representação Regional Nordeste: Rua Costa Barros, 915 - 8º andar - sala 801 - Centro - CEP 60.160-280 - Fortaleza/CE.	
1.10.1.3.4	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.	
1.10.1.3.5	Escritório de Representação Regional Norte: Avenida Perimetral da Ciência, Km 01 - Guamá - Unidade 305 - Espaço Empreendedor do PCT - CEP 66.055-110 - Belém/PA.	
1.10.1.4	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.	
1.10.1.5	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.	
1.10.1.6	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.	
1.10.1.6.1	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.	

1.10.2 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:	
1.10.2.1 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;	
1.10.2.2 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;	
1.10.2.3 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;	
1.10.3 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.	
1.11 REQUISITOS DE CONECTIVIDADE	
1.11.1 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.	
1.11.2 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.	
1.11.3 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.	
1.12 REQUISITOS DAS FERRAMENTAS DE APOIO À EXECUÇÃO	
1.12.1 Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI)	
1.12.1.1 Utilizada para gestão de filas de atendimento, serviços, questões frequentes (FAQs), gestão de configuração, gestão de mudança e atendimento de chamados.	
1.12.1.2 A Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) será disponibilizada pela Finep e a sua utilização é obrigatória.	
1.12.1.3 A Finep fornecerá treinamento básico sobre operação da ferramenta e execução ao processo de atendimento de demandas.	
1.12.1.3.1 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.	
1.12.1.4 A configuração realizada na ferramenta deve enviar pesquisa de satisfação para que o solicitante preencha sua avaliação sobre o atendimento.	
1.12.2 Ferramenta de Captura de Tela	
1.12.2.1 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.	
1.12.2.2 A ferramenta de captura será disponibilizada pela Finep e não estará autorizada a utilização de outra ferramenta sem autorização prévia e expressa da Finep.	A restrição visa garantir que não haverá captura de tela sem a autorização expressa do usuário e apenas durante o atendimento, evitando acessos ou cópia de informação indevida.
1.12.3 Ferramenta de acesso remoto	
1.12.3.1 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).	
1.12.3.2 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.	
1.12.4 Ferramentas para administração de contas e acessos à recursos de TIC	
1.12.4.1 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.	
1.12.5 Atendimento telefônico ao usuário	
1.12.5.1 O atendimento telefônico deve ser realizado preferencialmente através da modalidade sistema de telefonia cloud completo, devendo ser fornecido pela CONTRATADA às suas custas, incluindo:	A definição do modelo de telefonia cloud permite atuação dos profissionais em qualquer local e que a Finep acompanhe efetivamente a prestação do serviço, inclusive nos dias em que trabalhem fora do escritório da Finep.
1.12.5.1.1 Número Virtual, por linha de ligação gratuita para o usuário de TI, sendo permitida a ligação ser originada de telefone fixo ou móvel;	Permitir que usuários de TI acionem o fornecedor mesmo que trabalhando remotamente.
1.12.5.1.2 Pesquisa de Satisfação ao final do atendimento;	
1.12.5.1.3 Redirecionamento de chamadas;	
1.12.5.1.4 Captura de chamadas;	
1.12.5.1.5 Realização e recuperação de gravações dos atendimentos finalizados, mantendo os registros por um período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, independente do operador;	
1.12.5.1.6 Definição de horário de funcionamento;	
1.12.5.1.7 Utilização de URA;	
1.12.5.1.8 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;	
1.12.5.1.9 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;	
1.12.5.1.10 Geração de relatórios de atendimento, incluindo:	
1.12.5.1.10.1 Quantidade de chamadas recebidas;	
1.12.5.1.10.2 Quantidade de chamadas atendidas;	
1.12.5.1.10.3 Quantidade de chamadas perdidas ou abandonadas;	
1.12.5.1.10.4 Chamadas atendidas em até "x" segundos, onde "x" é um número parametrizável;	
1.12.5.1.10.5 Tempo médio de atendimento;	
1.12.5.1.10.6 Tempo médio de espera em fila;	
1.12.5.1.10.7 Quantidade de chamadas transferidas;	
1.12.5.1.10.8 Tempo médio de operação;	
1.12.5.1.10.9 Extração de relatório de serviço no formato PDF ou CSV;	
1.12.5.1.10.10 Fator de concentração de chamadas, na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos pela FINEP;	
1.12.5.1.11 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;	
1.12.5.1.12 Gerir acesso de usuários a Finep autorizados a acessar os relatórios ou eventualmente operar o sistema.	
1.12.5.2 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.	
1.12.5.3 O usuário não deverá ter sua ligação finalizada, exceto em situações onde proferir ofensas ao agente do atendimento.	
1.12.6 Unidade de Resposta Interativa (IVR)	
1.12.6.1 A Unidade de Resposta Interativa (IVR) deverá contar com os seguintes recursos:	
1.12.6.1.1 executar scripts previamente programados, sempre com a autorização expressa da FINEP, emitindo informações audíveis e identificando as respostas;	
1.12.6.1.2 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);	

1.12.6.1.3 Permitir a criação e atribuição de uma estrutura níveis e opções;	possibilitar árvore de atendimento em caso de especialização dos colaboradores da contratada.
1.12.6.1.4 Colher matrícula do usuário e repassá-la, automaticamente, para o operador sem que ocorra uma nova solicitação de informações;	
1.12.6.1.5 Indicar a opção de direcionamento direto para os atendentes após as 1ª (primeira) opção inicial;	
1.12.6.1.6 Permitir, com autorização da Finep, da alteração do anúncio de início de atendimento para informar indisponibilidades conhecidas;	
1.12.6.1.7 Realizar, ao final do atendimento, uma pesquisa de satisfação com até 5 (cinco) perguntas; e	auxiliar na geração dos indicadores de satisfação
1.12.6.1.8 A critério da FINEP, colher outras informações, relacionadas ou não ao atendimento em curso.	
1.12.7 Ferramentas de comunicação corporativa	
1.12.7.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar às suas custas estrutura de atendimento através das ferramentas de comunicação corporativas em uso na Finep, contemplando, no mínimo:	
1.12.7.1.1 Whatsapp;	Como não se sabe se a ferramenta de colaboração já estará disponível, foi incluída a ferramenta atualmente em uso.
1.12.7.1.2 Microsoft Teams;	Já se previu a inclusão da nova ferramenta de colaboração.
1.12.7.1.3 Outras que a Finep venha a implementar.	
1.12.8 Ferramentas de chatbot	
1.12.8.1 A Finep atualmente não dispõe de solução de chatbot, mas a CONTRATADA é livre para implementá-lo mediante autorização prévia da Finep.	
1.12.8.2 A elaboração das mensagens e estrutura de atendimento deve ser elaborada em parceria com a Finep;	
1.12.8.3 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").	
1.12.9 Sistema de Gravação Digital	
1.12.9.1 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.	
1.12.9.2 A solução deve:	
1.12.9.2.1 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	
1.12.9.2.2 Permitir a FINEP o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.	
1.12.10 Ferramenta de Monitoramento de Ambiente de TIC	
1.12.10.1 A ferramenta utilizada (Zabbix) será administrada pela equipe de atendimento ao subitem Monitoramento e Segurança da CONTRATADA.	
1.13 REQUISITOS LEGAIS E DE SEGURANÇA	
1.13.1 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:	
1.13.1.1 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;	
1.13.1.2 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;	
1.13.1.3 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);	
1.13.1.4 Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) da Finep, e;	
1.13.1.5 Norma de Gestão de Incidentes Computacionais de Segurança da Informação.	
1.13.2 Na execução das atividades, a CONTRATADA deve atender aos seguintes requisitos:	
1.13.2.1 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;	
1.13.2.2 Implementar ações de segurança para evitar vazamento de dados e fraudes digitais, bem como realizar o adequado tratamento em caso de incidentes de segurança;	
1.13.2.3 Garantir a rastreabilidade das ações realizadas, mantendo trilha de auditoria de segurança da informação;	
1.13.2.4 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;	
1.13.3 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.	
1.14 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS	
1.14.1 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.	
1.14.2 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.	
1.14.3 Para a execução dos serviços, deve ser priorizada pela CONTRATADA:	
1.14.3.1 A aquisição de bens que sejam constituídos por material com pelo menos uma das seguintes características: Reciclado, não tóxico, biodegradável ou Eco eficiente;	
1.14.3.2 A gestão de resíduos e logística de reversa de bens, com especial atenção para o lixo eletrônico;	
1.14.3.3 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.	
1.14.4 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.	
1.15 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA, IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO	
1.15.1 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:	
1.15.1.1 Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING;	
1.15.1.2 Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG;	
1.15.1.3 Padrões Web em Governo Eletrônico – ePwg;	
1.15.1.4 Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil;	
1.15.1.5 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;	
1.15.2 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.	
1.15.3 A execução dos serviços deve seguir o processo e produzir os artefatos em conformidade com o estabelecido pela Finep.	
1.15.4 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.	possibilitar a melhoria contínua e evolução dos processos

<p>1.15.4.1 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.</p>	
<p>1.15.5 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.</p>	boas práticas relacionadas à governança, gestão de qualidade e gerenciamento de serviços de TI
<p>1.16 REQUISITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL</p>	
<p>1.16.1 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 CONTRATANTE.</p>	
<p>1.16.1.1 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 dos 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.</p>	

ANEXO H - MATRIZ DE RISCOS

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

Descrição	Probabilidade de Ocorrência	Grau de Impacto	Risco	Consequência	Descrição da Ação	Alocação do Risco
Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Baixo	Alto	Médio	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratada
Fatos retardadores ou impeditivos da execução determinados pela Finep, que comprovadamente 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