



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

ANEXO F – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Novos serviços poderão ser incluídos e os existentes poderão ser alterados pela FIOCRUZ, durante a execução do Contrato. Qualquer alteração estabelecida neste Termo de Referência deverá ser comunicada à CONTRATADA com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

ITEM 1 - Serviço continuado e especializado de apoio ao Planejamento e Conformidade de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

Apoiar a elaboração, revisão e adequação do Planejamento Estratégico de TIC

Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Definir a missão, visão e os valores de TIC	08 Horas	Média	40 Horas
Elaborar os objetivos estratégicos de TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Estabelecer os indicadores estratégicos	08 Horas	Alta	80 Horas
Planejar as ações de TIC	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Priorizar os projetos de TIC	08 Horas	Muito Alta	120 Horas

Apoiar a elaboração e o acompanhamento do Plano Diretor de TIC

Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Descrever a metodologia de elaboração	08 Horas	Média	40 Horas
Consolidar documentos de referência	08 Horas	Média	40 Horas
Identificar estratégias da organização	08 Horas	Média	40 Horas
Identificar princípios e diretrizes	08 Horas	Média	40 Horas
Analisar resultados do PDTIC anterior	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Analisar o referencial estratégico de TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Analisar a organização da TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Realizar Análise SWOT da TIC	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Estimar a capacidade da execução da TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Identificar necessidades de Informação e de TIC	08 Horas	Média	40 Horas
Consolidar o Inventário de Necessidades	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Alinhar as necessidades de TIC às estratégias da organização	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Priorizar as necessidades inventariadas	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Definir metas e ações	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Planejar ações de pessoal	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Planejar orçamento das ações do PDTIC	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Identificar os fatores críticos de sucesso	08 Horas	Alta	80 Horas

Planejar o gerenciamento de riscos	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Consolidar a Minuta do PDTIC	08 Horas	Média	40 Horas
Levantar, analisar e consolidar informações para o monitoramento do PDTIC	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Verificar o alcance dos objetivos e necessidades	08 Horas	Alta	80 Horas
Coletar e consolidar indicadores finais	08 Horas	Alta	80 Horas
Analisar resultados finais	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Apoiar a elaboração, revisão e adequação do Plano de Contratações Anual de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Levantar as demandas de TIC junto aos setores requisitantes	08 Horas	Alta	80 Horas
Analisar os itens de TIC a serem contratados ou adquiridos	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Devolver os itens de TIC para o redimensionamento	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Registrar as demandas de contratação de TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Agregar as demandas de TIC para a elaboração do Plano de Contratações Anual	08 Horas	Alta	80 Horas
Enviar as demandas consolidadas de contratação de TIC à autoridade competente	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Publicar o Plano de Contratações Anual	08 Horas	Média	40 Horas
Reavaliar o Plano de Contratações Anual	08 Horas	Alta	80 Horas
Apoiar a elaboração, revisão e adequação do Planejamento de Contratação de Soluções de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Instituir a equipe de planejamento da contratação	08 Horas	Baixa	20 Horas
Descrever a demanda de contratação de TIC	08 Horas	Média	40 Horas
Realizar o alinhamento aos planos estratégicos de TIC	08 Horas	Baixa	20 Horas
Elaborar a motivação/justificativa da contratação	08 Horas	Média	40 Horas
Identificar os resultados a serem alcançados com a contratação	08 Horas	Média	40 Horas
Descrever a fonte de recursos para a contratação	08 Horas	Baixa	20 Horas
Realizar o mapeamento dos riscos inerentes a todo o processo de contratação	08 Horas	Alta	80 Horas

Elaborar o Estudo Técnico Preliminar da contratação	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Elaborar o Termo de Referência da contratação	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Instituir a equipe de fiscalização da contratação	08 Horas	Baixa	20 Horas
Prover apoio operacional à equipe de fiscalização da contratação	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Apoiar a elaboração, revisão e adequação do Planejamento Orçamentário de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Elaborar a demanda orçamentária	08 Horas	Alta	80 Horas
Ajustar a demanda orçamentária	08 Horas	Média	40 Horas
Revisar a demanda orçamentária	08 Horas	Alta	80 Horas
Apoiar a elaboração, repactuação e avaliação dos indicadores da Avaliação de Desempenho Institucional de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Pactuar os indicadores intermediários	08 Horas	Alta	80 Horas
Realizar a apuração parcial dos indicadores intermediários	08 Horas	Média	40 Horas
Repactuar os indicadores intermediários	08 Horas	Alta	80 Horas
Realizar a apuração final dos indicadores intermediários	08 Horas	Média	40 Horas
Publicar os resultados dos indicadores intermediários	08 Horas	Baixa	20 Horas
Apoiar a elaboração, revisão e adequação do Plano de Desenvolvimento de Pessoas de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Mapear as necessidades de capacitação	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Definir as ações de capacitação	08 Horas	Alta	80 Horas
Elaborar a matriz de capacitação	08 Horas	Média	40 Horas
Revisar a matriz de capacitação	08 Horas	Média	40 Horas
Apoiar o monitoramento da Conformidade de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo

Monitorar a conformidade de TIC a partir de normativos e boas práticas vigentes	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Consolidar informações para auditorias e levantamentos de conformidade promovidos por órgãos de controle internos e externos	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar riscos	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Aprimorar os processos de governança e gestão de TIC	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Monitorar indicadores de desempenho	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Apoiar o gerenciamento de Projetos Estratégicos de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Elaborar o termo de abertura do projeto	08 Horas	Média	40 Horas
Gerenciar a integração do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar o escopo do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar o cronograma do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar os custos do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar a qualidade do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar os recursos do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar as comunicações do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar os riscos do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar as aquisições do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Gerenciar as partes interessadas do projeto	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Elaborar o termo de encerramento do projeto	08 Horas	Média	40 Horas
Apoiar na configuração e parametrização das ferramentas de Gestão de Projetos	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Conceder acessos e permissões às ferramentas de Gestão de Projetos	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Apoiar o desenvolvimento de relatórios/painéis avançados nas ferramentas de Gestão de Projetos	08 Horas	Baixa	20 Horas
Elaborar relatórios e painéis nas ferramentas de Gestão de Projetos	08 Horas	Baixa	20 Horas
Monitorar o ambiente Sharepoint/Gestão de Projetos	08 Horas	Não se aplica	Rotineiro
Apoiar a documentação do ambiente de Gestão de Projetos	08 Horas	Média	40 Horas
Elaborar documentação de apoio aos projetos, iniciativas e ferramentas	08 Horas	Média	40 Horas

Cadastrar iniciativas nas ferramentas de apoio à gestão de projetos	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Criar templates de cronograma nas ferramentas de Gestão de Projetos	08 Horas	Média	40 Horas
Apoiar a customização do ambiente de Gestão de Projetos	08 Horas	Média	40 Horas
Realizar configuração ou apoiar a customização na solução Gestão de Projetos	08 Horas	Média	40 Horas
Apoiar o suporte técnico das ferramentas de gerenciamento de projetos	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Reportar mau funcionamento em ferramentas de Gestão de Projetos	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Participar de reunião	08 Horas	Não se aplica	Rotineiro
Validar documentos elaborados com base nos artefatos da Metodologia de Gestão de Projetos	08 Horas	Média	40 Horas
Levantar de inconformidades ou pendências de documentação de gestão de programas e projetos	08 Horas	Baixa	20 Horas
Levantar informações de projetos, iniciativas e ferramentas	08 Horas	Não se aplica	Rotineiro
Elaborar Manual sobre assuntos específicos	08 Horas	Média	40 Horas
Elaborar documentação de apoio aos projetos, iniciativas e ferramentas	08 Horas	Média	40 Horas
Auxiliar no acompanhamento e monitoramento de projetos e programas durante todo o seu ciclo de vida de gestão	08 Horas	Não se aplica	Rotineiro
Reportar os pontos de controle realizados	08 Horas	Média	40 Horas
Definir processo de revisão e análise da necessidade e revisão e validação dos artefatos da Metodologia de Gestão de Projetos	08 Horas	Média	40 Horas
Consolidar informações extraídas por meio de levantamento de dados obtidos através de pesquisa na carteira de projetos ou outra ferramenta de registro de informação e/ou com envolvidos	08 Horas	Média	40 Horas
Apoiar na preparação, realização e encaminhamento das reuniões	08 Horas	Baixa	20 Horas
Criar e dar manutenção de modelos de artefatos	08 Horas	Média	40 Horas
Fornecer suporte e mentoria na gestão de projetos e programas e procedimentos de gestão de projetos	08 Horas	Muito Baixa	10 Horas
Apoiar na elaboração de material para apresentação	08 Horas	Média	40 Horas
Definir indicadores de gestão para acompanhamento do processo de gerenciamento de iniciativas	08 Horas	Média	40 Horas

ITEM 2- Serviço continuado e especializado de apoio a atividades de Arquitetura e Soluções de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

Identificar Serviços

Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Auxiliar os representantes das áreas de negócio no entendimento, definição e formalização de suas oportunidades, problemas e necessidades de TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Apoiar na triagem, priorização e monitoração de demandas de TIC relacionadas aos serviços de TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Realizar a consolidação das necessidades de TIC nas ferramentas de gestão de TIC	08 Horas	Média	40 Horas
Apoiar a gestão e priorização do portfólio de TIC	08 Horas	Média	40 Horas
Realizar o reporte do atendimento das necessidades de TIC	08 Horas	Baixa	20 Horas
Solicitar entrada no portfólio	08 Horas	Baixa	20 Horas
Verificar responsabilidade da demanda	08 Horas	Baixa	20 Horas
Proceder com requisição de serviços	08 Horas	Baixa	20 Horas
Orientar e direcionar a demanda para a área adequada	08 Horas	Baixa	20 Horas

Planejar desenho de serviço

Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Analisar o ambiente de serviço/produto e de requisitos	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Revisar e desenvolver a abordagem e modelos de desenho de serviço	08 Horas	Alta	80 Horas
Revisar e desenvolver o modelo de desenho de serviço	08 Horas	Alta	80 Horas
Planejar instância de desenho de serviço	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Comunicar o plano de desenho de serviço	08 Horas	Média	40 Horas

Coordenar desenho do serviço

Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Identificar o modelo ou plano de desenho aplicável	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Planejar atividades de desenho, recursos e capacidades	08 Horas	Muito Alta	120 Horas

Executar o desenho	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Revisar o desenho de serviço	08 Horas	Alta	80 Horas
Criar serviço de TIC			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Criar, acompanhar e coordenar grupo de trabalho especializado	08 Horas	Baixa	20 Horas
Elaborar caso de negócio	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Analisar a viabilidade de novo serviço	08 Horas	Alta	80 Horas
Justificar negativa da demanda	08 Horas	Baixa	20 Horas
Desenhar o serviço de TIC	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Liberar pacote para construir ou adquirir	08 Horas	Baixa	20 Horas
Adquirir ou construir o serviço	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Prover informações técnicas	08 Horas	Alta	80 Horas
Definir requisitos do serviço	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Mapear e analisar arquitetura existente	08 Horas	Alta	80 Horas
Definir controles de segurança e necessidades de conformidade	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Identificar tecnologias necessárias	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Definir critérios de aceitação	08 Horas	Alta	80 Horas
Identificar e avaliar riscos do serviço para o negócio	08 Horas	Alta	80 Horas
Produzir documento, relatórios, notas técnicas relacionadas ao atendimento das oportunidades, problemas e necessidades de TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Realizar oficinas, workshops e reuniões para transferência de conhecimento sobre processos de negócio, ferramentas de gestão e processos de atendimento e/ou soluções tecnológicas no âmbito dos serviços de TIC implantados	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Realizar a coleta de informações sobre ativos e estratégia de uso da segurança da informação, aplicativos, infraestrutura e processos de negócio para entendimento de situação atual e elaboração de descrição e esboço inicial do desenho de novas arquiteturas tecnológicas e desenhos de novos serviços	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Realizar a análise financeira, precificação e critérios de priorização das soluções tecnológicas e serviços solicitados pelas áreas de negócio com consolidação de informações para comunicação à alta gestão e elaboração de documentação descritiva	08 Horas	Muito Alta	120 Horas

Auxiliar no entendimento, avaliação e detalhamento das atividades dos processos de negócio relacionados aos serviços projetados e apoiar a automação dos processos em ferramentas com essa finalidade (BPMS -Business Process Management Suites/System)	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Apoiar Arquitetura Corporativa			
Serviço	NMS		
	Início de Atendimento	Complexidade	Prazo
Auxiliar no entendimento, avaliação e detalhamento das atividades dos processos de negócio relacionados aos serviços projetados	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Automatizar processos em ferramentas com essa finalidade (BPMS - Business Process Management Suites/System)	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Projetar, documentar, implantar e monitorar indicadores de desempenho e procedimentos relacionados à arquitetura projetada	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Mapear e projetar arquiteturas corporativas usando bases de conhecimentos existentes em diversas ferramentas como BiZZdesign Enterprise Studio, Software AG Alfabet, Sparx Systems Enterprise Architect, Erwin, Planview, Unicom systems architect, CrossCode Panoptics, etc	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Elaborar estudos e avaliações (benchmarking) sobre estratégias de implementação para novos serviços da arquitetura corporativa	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Apoiar a elaboração de portarias, instruções normativas e modelos de documentos para divulgação de novos procedimentos, arquiteturas, serviços, processos de negócio e/ou padrão de operação das plataformas tecnológicas	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Apoiar a implantação e institucionalização e políticas e padrões de manutenção e monitoramento da arquitetura corporativa	08 Horas	Alta	80 Horas
Elaborar modelos de documentos relacionados à arquitetura corporativa e desenho de novas soluções e serviços de TIC	08 Horas	Alta	80 Horas
Projetar a arquitetura de negócio, dados, aplicações e infraestrutura baseada nos frameworks Zachman e TOGAF relacionados às soluções tecnológicas propostas	08 Horas	Muito Alta	120 Horas
Formular programas para desenvolvimento de soluções que atendam às novas oportunidades do negócio, avaliando impacto de novas tecnologias (análise de gap) e orientando a criação de soluções inovadoras para trazer as melhores soluções	08 Horas	Muito Alta	120 Horas