# 

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**PRO-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANEXO XIV – MODELO DE PROVA DE CONCEITO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO**

|  |  |
| --- | --- |
| **TESTE DE CONFORMIDADE** | |
| **Cenário(s) a ser (em) demonstrado(s) no teste de conformidade da solução de gestão de serviços a ser implantada no UFF** | |
| **REQUISITO** | **ATENDE (SIM/NÃO)** |
| 1. Permitir categorizar incidentes; |  |
| 2. Interface web; |  |
| 3. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes); |  |
| 4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente; |  |
| 5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente; |  |
| 6. Permitir a priorização dos incidentes; |  |
| 7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria; |  |
| 8. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista; |  |
| 9. Permitir criação de catálogo de negócio; |  |
| 10. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico; |  |
| 11. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário; |  |
| 12. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições; |  |
| 13. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações; |  |
| 14. Permitir acesso a FAQ pelo usuário; |  |
| 15. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente; |  |
| 16. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros; |  |
| 17. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes; |  |
| 18. Permitir categorizar problemas; |  |
| 19. Permitir a anexação de links para documentos ao problema; |  |
| 20. Permitir a anexação de documentos completos ao problema; |  |
| 21. Permitir a priorização dos problemas; |  |
| 22. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições; |  |
| 23. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças; |  |
| 24. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças; |  |
| 25. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças; |  |
| 26. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças; |  |
| 27. Permitir criar agendamentos de mudança; |  |
| 28. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança; |  |
| 29. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança; |  |
| 30. Permitir a priorização das solicitações de mudança; |  |
| 31. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria; |  |
| 32. Permitir a construção de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões); |  |
| 33. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas; |  |
| 34. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes; |  |
| 35. Permitir integração com sistemas de e-mail; |  |
| 36. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente; |  |
| 37. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes; |  |
| 38. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento; |  |
| 39. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado; |  |
| 40. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente; |  |
| 41. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente/requisição de serviço/problema/mudança forem atualizados ou resolvidos; |  |
| 42. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento; |  |
| 43. Permitir reabrir um incidente fechado; |  |
| 44. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento); |  |
| 45. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN; |  |
| 46. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente; |  |
| 47. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo; |  |
| 48. Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento; |  |
| 49. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço; |  |
| 50. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação; |  |
| 51. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros); |  |
| 52. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos; |  |
| 53. Permitir texto livre para descrição do problema; |  |
| 54. Permitir associar um registro de incidente a um problema; |  |
| 55. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente; |  |
| 56. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido; |  |
| 57. Permitir criar planos de melhoria; |  |
| 58. Permitir a geração de registro de mudança; |  |
| 59. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança; |  |
| 60. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB; |  |
| 61. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança); |  |
| 62. Permitir criar grupos autorizadores de mudança; |  |
| 63. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores; |  |
| 64. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento; |  |
| 65. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança; |  |
| 66. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada; |  |
| 67. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança; |  |
| 68. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada; |  |
| 69. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança; |  |
| 70. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados à mudança; |  |
| 71. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço; |  |
| 72. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado; |  |
| 73. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço); |  |
| 74. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA; |  |
| 75. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO); |  |
| 76. Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos); |  |
| 77. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos; |  |
| 78. Permitir o cadastro de palavras sinônimos para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, dentre outras); |  |
| 79. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos; |  |
| 80. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave; |  |
| 81. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário; |  |
| 82. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática; |  |
| 83. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet; |  |
| 84. Permitir relacionar IC ao usuário; |  |
| 85. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery); |  |
| 86. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas; |  |
| 87. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática; |  |
| 88. Permitir classificar os tipos de ativos; |  |
| 89. Permitir ao acesso controlado ao CMDB; |  |
| 90. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC); |  |
| 91. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração; |  |
| 92. Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações; |  |
| 93. Permitir registrar status dos itens de configuração; |  |
| 94. Permitir integração dos registros de IC’s com o módulo de incidentes; |  |
| 95. Permitir trilha de auditoria por registro de logs; |  |
| 96. Apresentar solução de gráficos e relatórios; |  |
| 97. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento; |  |
| 98. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento; |  |
| 99. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços; |  |
| 100. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal; |  |
| 101. Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário; |  |
| 102. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC; |  |
| 103. Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente; |  |
| 104. Permitir a criação de Dashboards dinamicamente pelo próprio cliente; |  |
| 105. Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD; |  |
| 106. Possibilitar a realização de intervenções remotas em estações de trabalho; |  |
| 107. Possibilitar a realização de análises técnicas remotamente; |  |
| 108. Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico; |  |
| 109. Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução; |  |
| 110. Realizar o controle e versionamento de documento; |  |
| 111. Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade; |  |
| 112. Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento; |  |
| 113. Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado; |  |
| 114. Realizar a criação de FAQ – Frequently Asked Questions; |  |
| 115. Permitir criar templates de solicitações de serviço; |  |
| 116. Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas; |  |
| 117. Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços; |  |
| 118. Possibilitar criar faturas para ordens de serviços; |  |
| 119. Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços; |  |
| 120. Permitir gerenciar vários contratos de serviços; |  |
| 121. Permitir emitir/imprimir ordens de serviços; |  |
| 122. Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos; |  |
| 123. Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio; |  |
| 124. Permitir configurar visões de dashboard para acompanhar trabalhos de equipes diferentes; |  |
| 125. Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida; |  |
| 126. Permitir criar questionários dinamicamente; |  |
| 127. Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível); |  |
| 128. Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede; |  |
| 129. Permitir o inventário de ativos de rede; |  |
| 130. Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switchs, dentre outros); |  |
| 131. Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos; |  |
| 132. Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos; |  |
| 133. Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos; |  |
| 134. Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP’s diferentes; |  |
| 135. Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception; |  |
| 136. Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados; |  |
| 137. Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer; |  |
| 138. Permitir criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer; |  |
| 139. Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no Workflow; |  |
| 140. Permitir executar o login via tecnologia própria; |  |
| 141. Permitir executar o login via tecnologia Single sign-on; |  |
| 142. Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho; |  |
| 143. Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio; |  |
| 144. Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, Template de serviço e Documentos Anexos; |  |
| 145. Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos; |  |
| 146. Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos; |  |
| 147. Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio; |  |
| 148. Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades; |  |
| 149. Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração; |  |
| 150. Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis; |  |
| 151. Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo; |  |
| 152. Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo; |  |
| 153. Permitir criar e vincular novos Serviços de Requisição. Definindo: Nome do Serviço, Sigla/Abreviação, Situação do Serviço, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, Template acompanhamento, Template de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, Script de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo de Serviço, Importância do Serviço ao Negócio e Lugar de execuções dos Serviços; |  |
| 154. Permitir visualizar e editar informações referentes à Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados; |  |
| 155. Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio; |  |
| 156. Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio; |  |
| 157. Permitir vincular Serviços de Requisição. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Finalização, Modelo de E-mail Demais Ações, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento; |  |
| 158. Permitir vincular Incidentes; |  |
| 159. Permitir vincular Procedimentos; |  |
| 160. Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio; |  |
| 161. Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance; |  |
| 162. Permitir vincular Atributos da Demanda; |  |
| 163. Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio; |  |
| 164. Permitir criar Habilidades e vinculando aos colaboradores; |  |
| 165. Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI; |  |
| 166. Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias; |  |
| 167. Permitir filtrar itens específicos de cada categoria; |  |
| 168. Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo; |  |
| 169. Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo; |  |
| 170. Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo; |  |
| 171. Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI; |  |
| 172. Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI; |  |
| 173. Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI; |  |
| 174. Permitir vincular ou criar projeto de continuidade de Serviços de TI; |  |
| 175. Permitir criar cenários para a avaliação de risco; |  |
| 176. Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI; |  |
| 177. Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI; |  |
| 178. Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos; |  |
| 179. Permitir definir o acesso por fluxo de atividades e por ação do fluxo; |  |
| 180. Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados; |  |
| 181. Permitir manter e visualizar Mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, Nº de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade permissões de uso); |  |
| 182. Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos; |  |
| 183. Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições); |  |
| 184. Permitir gerar relatórios de controle do SLA; |  |
| 185. Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA; |  |
| 186. Permitir gerar relatório Gantt; |  |
| 187. Permitir imprimir o Quantitativo de Base de Conhecimento; |  |
| 188. Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados; |  |
| 189. Permitir gerar relatório de controle de SLA em atraso; |  |
| 190. Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço; |  |
| 191. Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas. |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante Superintendência de Tecnologia da Informação - UFF