# 

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANEXO XII – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO SOFTWARE DE GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE TI**

1. **REQUISITOS GERAIS:**
   1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de gerenciamento de incidentes, denominado ITSM que atenda a todos os requisitos deste TR e seus anexos.
   2. A contratada deverá migrar a base histórica, a base de conhecimento e os acordos de nível de serviços desenhados na ferramenta de gestão em uso atualmente pelo CONTRATANTE, o GLPI. Todos os custos da migração da solução atual serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus à CONTRATANTE.
   3. Deverá ser entregue a documentação original do fabricante do software com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados;
   4. Os itens apresentados neste anexo são obrigatórios e deverão ser atendidos preferencialmente de forma nativa. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software;
   5. Caso determinado processo ITIL V3 não seja nativo na ferramenta principal, a CONTRATADA deverá fornecer e configurar todos os módulos e ferramentas adicionais necessários para atender completamente as disciplinas exigidas, sem custo adicional com licenças e sem qualquer necessidade de alteração do código fonte;
   6. Para todos os itens atendidos de forma nativa ou não nativa (ferramentas ou módulos adicionais), deverão ser apresentadas, no momento de entrega da proposta, todas as comprovações detalhadas de atendimento por meio da documentação original do fabricante do software ou através de demonstrações de diligência que comprovem o atendimento de um ou mais itens, para os casos onde o atendimento não puder ser integralmente comprovado pela documentação ou onde está deixar dúvidas quanto ao atendimento;
   7. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas abaixo, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:
      1. Gerenciamento de Portfólio
      2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços
      3. Gerenciamento de Nível de Serviços
      4. Gerenciamento de Incidente
      5. Cumprimento de Requisição
      6. Gerenciamento do Conhecimento
      7. Gerenciamento de Problema
      8. Gerenciamento de Mudança
      9. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
      10. Gerenciamento de Eventos
      11. Gerenciamento da Disponibilidade
      12. Gerenciamento de Liberação e Implementação
      13. Gerenciamento de Continuidade
   8. Para todas essas disciplinas ITIL V3, a solução deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa (ou se não nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários) de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL V3. Assim, ainda que a eventualmente solução principal atenda a todas as especificações deste Anexo, se a solução principal atender apenas a parte do processo ITIL V3, a CONTRATADA deverá fornecer todos os demais módulos complementares ou ferramentas que suportem integralmente o processo em questão de forma aderente ao ITIL V3;
   9. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL V3, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis;
   10. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB;
   11. Interfaces:
   12. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
   13. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;
   14. A solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;
   15. Integração com e-mail para abertura e acompanhamento de incidentes;
   16. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre IC’s);
   17. Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças;
   18. Integrável com vários fornecedores de gerenciamento de infraestrutura, bem como a possibilidade de absorver novos componentes;
   19. Possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Requisições de Serviço, Catálogo de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
   20. Utilizar base de dados centralizada e integrada;
   21. A solução deverá permitir a personalização da visualização da FILA DE DEMANDAS do ANALISTA pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;
   22. Base de dados Única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;
   23. Capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação;
   24. Integração com Outras Ferramentas:
   25. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;
   26. Para os processos ITIL V3 exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;
   27. Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;
   28. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;
   29. Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;
   30. A solução deve permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas;
   31. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deve permitir sua integral operação através de ambiente WEB, utilizando-se, para tal, um navegador de internet como Única ferramenta de acesso à aplicação;
   32. Opcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação desktop para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente WEB;
   33. A solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB;
   34. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução;
   35. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação;
   36. A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar-e-soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC;
   37. A modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;
   38. A solução deve permitir um alto grau de personalização e alteração de interface no nível do usuário final, sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte;
   39. A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:
   40. Nome e sobrenome;
   41. Ramal;
   42. E-mail;
   43. Unidade Administrativa (lotação);
   44. A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;
   45. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
2. **REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO:**
   1. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);
   2. O fornecedor deve entregar o modelo ou esquema de dados da aplicação proposta;
   3. A solução deve permitir o acesso direto ao seu banco de dados por outras aplicações para conexão, integração e extração de dados;
   4. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;
   5. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;
   6. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo;
   7. A plataforma deverá permitir o versionamento das telas, workflow e formulários criados na plataforma.
   8. A solução deverá permitir o empacotamento de todo o desenvolvimento dos formulários, fluxos e regras de negócios do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de produção sem a necessidade de criação de scripts ou desenvolvimento adicional.
3. **FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS:**
   1. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;
   2. A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;
   3. A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de
   4. Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz ou envio de e-mail;
   5. A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados;
   6. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas;
   7. A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;
   8. A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;
   9. A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;
   10. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE, através do protocolo SMTP;
   11. A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs;
   12. A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;
   13. A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação);
   14. A solução deve permitir que administradores da TIC da CONTRATANTE definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.
4. **GERENCIAMENTO DE INCIDENTE:**
   1. A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
   2. Por telefone (Central de serviços);
   3. Por e-mail;
   4. Pela web (intranet/internet);
   5. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e perfis;
   6. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
   7. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;
   8. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;
   9. A solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;
   10. Os valores pré-definidos baseados nas características do Incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário;
   11. Para critérios específicos de um incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo SLA;
   12. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
   13. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;
   14. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;
   15. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdos do formulário de Incidente definidos pelo usuário;
   16. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado, e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente;
   17. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;
   18. A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um “Incidente Principal” e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao Incidente Principal;
   19. A solução deverá nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o Incidente Principal for fechado;
   20. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decurso de prazo);
   21. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável;
   22. A solução deve permitir o drilldown (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão;
   23. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail;
   24. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC, SLA;
   25. O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando;
   26. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios;
   27. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;
   28. A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro;
   29. A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail;
   30. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;
   31. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;
   32. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões;
   33. Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões;
   34. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;
   35. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade da CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;
   36. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;
   37. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE;
   38. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;
   39. A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;
   40. O SLA deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual;
   41. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
   42. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;
   43. O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TIC afetado quanto pela falha de suas tecnologias associadas;
   44. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução;
   45. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução;
   46. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de serviços e vice e versa;
   47. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas;
   48. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes;
   49. Requisitos comuns referentes à Atualização e Resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças 4.35.1. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários;
   50. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança for atualizado ou resolvido;
   51. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança;
   52. Este histórico deve ser pesquisável;
   53. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados;
   54. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu;
   55. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário;
   56. Quando um registro de Incidente/Problema/Mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex. “erro do usuário”, “falta de patch corretivo”, etc) e com o IC e Serviço que tiveram a falha;
   57. A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um Incidente/Problema/Mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final;
   58. Deve ser possível disparar um arquivo executável ou batch a partir de qualquer atividade de atualização, passando parâmetros ou dados internos do registro;
   59. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os Incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem;
   60. A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário;
   61. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução;
   62. Registros reabertos devem reassumir automaticamente o SLA associado a ele, do ponto de parada, ou a critério da CONTRATANTE;
   63. A central de serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento “howto’s” e resolução de problemas comuns);
   64. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes:
   65. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
   66. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário;
   67. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resolução associados;
   68. No caso de conflitos de SLA, será selecionado o de maior prioridade;
   69. A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;
   70. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o SLA correto e rastrear e alertar sobre o SLA até que haja uma resolução ou reatribuição;
   71. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pela CONTRATANTE;
   72. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas devem ser desconsideras do cálculo de nota
5. **GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO:**
   1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;
   2. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitado pelo usuário;
   3. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;
   4. A solução deve permitir o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas;
   5. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;
   6. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços;
   7. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um “menu” de opções de serviço pré-definidas;
   8. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;
   9. A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições;
   10. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço;
   11. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;
   12. A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas;
   13. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços;
   14. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas;
   15. A solução deve facilitar o rastreamento de requisições de serviço contra os SLAs estabelecidos;
   16. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;
   17. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;
   18. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;
   19. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;
   20. A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento do cumprimento da requisição;
   21. 5Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a um incidente, e vice-versa;
   22. A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;
6. **GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO:**
   1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
   2. A solução deverá permitir a configuração da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta configuração ser realizada pela própria interface da solução;
   3. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços;
   4. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
   5. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;
7. **GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO:**
   1. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;
   2. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalação para todos os escopos de contrato;
   3. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;
   4. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalação por acordo;
   5. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;
   6. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;
   7. Os tempos de resposta, resolução e escalação somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;
   8. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;
   9. A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalações e notificações;
   10. A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados;
   11. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;
   12. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvedor;
   13. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;
8. **GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO:**
   1. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimento;
   2. A ferramenta deve permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
   3. A ferramenta deve permitir a adição de documentos externos à base de conhecimento;
   4. A ferramenta deve permitir separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;
   5. A ferramenta deve permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;
   6. A ferramenta deve permitir pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;
   7. A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;
   8. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;
   9. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);
   10. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
   11. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;
   12. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;
   13. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;
   14. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;
   15. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças;
   16. A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de
   17. Ativos e Configurações;
       1. A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;
       2. A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;
   18. A ferramenta de Gerenciamento de Conhecimento deve:
       1. Permitir a consulta em conteúdos armazenados em múltiplos formatos;
       2. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;
       3. Automatizar a criação e a manutenção de FAQs para clientes e usuários finais;
9. **FUNCIONALIDADES ADICIONAIS:**

* 1. A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:
     1. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;
     2. Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;
     3. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;
     4. Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);
     5. A solução deve permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.
     6. Especificações de customização de processos de trabalho (workflow):
     7. A solução deverá permitir a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho (workflow). As regras deverão permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários;
     8. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho;
     9. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;
     10. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas,
     11. Mudanças, etc);
     12. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;
     13. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;
  2. 9.4. Personalização e Permissões:
     1. A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;
     2. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;
     3. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;
     4. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;
     5. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível do indivíduo;
     6. A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
     7. A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
     8. A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;
     9. A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
     10. A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);
     11. A solução deve permitir controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro;
     12. A solução deve permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.
     13. A solução de gestão de serviços deve permitir integração com a solução de monitoramento descritas no item relacionado às Atividades da Monitoração da Infraestrutura de TI e Segurança”.

1. **FERRAMENTA DE CONTROLE DE INVENTÁRIO DE TIC**
   1. A contratada deverá disponibilizar Ferramenta de controle de Inventário de TIC com as seguintes características:
      1. Permitir o cadastro do Órgão;
      2. Permitir o cadastro de Unidades Gestoras de acordo com a estrutura financeira e contábil do órgão;
      3. Permitir o cadastro de Unidades Administrativas em conformidade com o organograma do órgão;
      4. Permitir o cadastro de Unidades Localizadoras em conformidade com o organograma do órgão;
      5. Permitir o cadastro de Unidades Requisitantes;
      6. Permitir o cadastro de Localizações (endereços).
      7. Permitir o cadastro de centro de custo a serem vinculados à Unidades Requisitantes.
      8. Permitir a criação e definição de características a serem utilizadas no cadastro de materiais.
      9. Permitir o cadastro de Unidades de medidas
      10. Permitir o cadastro de entrada de bens patrimoniais;
      11. Permitir a definição de características por material;
      12. Permitir atribuição de número patrimonial, situação física, vida útil, taxa residual, status e período de garantia;
      13. Permitir vincular a entrada a diversos documentos;
      14. Permitir gerar relatórios analítico e sintético das entradas realizadas;
      15. Permitir consultar as entradas cadastradas no sistema com o n° da entrada, tipo da entrada, tipo de recebimento, fornecedor e data de contabilização;
      16. Permitir gerar CSV de todas as pesquisas efetuadas;
      17. Permitir consultar o histórico do bem patrimonial, desde sua entrada até sua situação atual, bem como demonstrar relatório de histórico de bem com informações do órgão, unidade gestora, bem patrimonial e sua movimentação;
      18. Permitir a consulta de todos os bens patrimoniais cadastrados;
      19. Permitir a busca avançada de bens patrimoniais por meio da combinação de filtros de pesquisa:
      20. Geral, por Localização, Movimentações e Características;
      21. Permitir gerar a ficha individual do bem patrimonial, com as informações de estrutura organizacional, responsável e detentor do bem além de informações sobre: o material e suas características, número da entrada e documentos associados, data de recebimento e de contabilização, valor de aquisição, período de garantia, valor líquido atual, valor bruto atual, conta contábil, status, situação física, status de depreciação e depreciação acumulada;
      22. Permitir gerar o relatório analítico do bem;
      23. Permitir a edição de bem patrimonial, registrando a data de alteração permitindo alterar o Número patrimonial, Status, Situação Física, Período da garantia, Características do bem;
      24. Permitir a pesquisa das transferências internas realizadas;
      25. Permitir o cadastro da transferência interna e a emissão do termo de transferência de bens;
      26. Permitir o cadastro de baixa de bens patrimoniais;
      27. Permitir alterar a situação física individual de cada bem ou aplicar uma única situação para os bens a serem baixados;
      28. Permitir o estorno da baixa de bens;
      29. Permitir relatórios de termo de baixa, autorização de saída e recibo de bens;
      30. Permitir a pesquisa das baixas de bens cadastradas no sistema;
      31. Permitir a reavaliação de bens patrimoniais;
      32. Permitir gerar o relatório de bens reavaliados;
      33. Permitir o cadastro de cessão de bem patrimonial, considerando: tipo de entrada, almoxarifado, destino, data de início da cessão, data de finalização da cessão, valor da nota e valor dos materiais em cessão, descrição, unidade de medida, quantidade, valor unitário e subtotal, bens patrimoniais em cessão, incluindo número patrimonial, situação física e status;
      34. Permitir vincular documentos da cessão de bens;
      35. Permitir a pesquisa das cessões de bens cadastradas;
      36. Permitir a emissão de Relatórios de Movimentação de Bens (RMB);
      37. Permitir o cadastro de materiais permanente e de consumo;
      38. Permitir a emissão de relatórios diversos, tais como: Relação de Bens por Detentor; Termo de Responsabilidade por UNIDADE; Relatório de Entradas por Período; Relatório de Baixas por Período; Relatório de Transferências entre UGs por período;
      39. Permitir o cadastro de inventário de bens patrimoniais com as seguintes informações: nome do inventário, comissão, tipo de inventário, objetivo, status, data de início, data prevista de fim e estruturas organizacionais que deverão compor o inventário;
      40. Permitir inventariar os bens patrimoniais;
      41. Permitir a emissão de relatórios do inventário;
2. **FERRAMENTA DE GESTÃO DE CONTRATOS DE TIC**
   1. A contratada deverá disponibilizar Ferramenta de Gestão de Contratos de TIC com as seguintes características:
      1. Permitir o cadastro de Contratos;
      2. Permitir informar se a vigência do contrato pode ser prorrogada ou não;
      3. Permitir informar a forma de pagamento por item do contrato;
      4. Permitir utilizar as Penalidades e Sanções cadastradas do Termo de Referência/Projeto Básico, com possibilidade de edição;
      5. Permitir o cadastro da equipe de gestão e fiscalização do contrato;
      6. Possui recurso de alertas e envio mensagens de auxílio à equipe de gestão e fiscalização do
      7. Contrato (contratos a vencer, contratos que não podem ser prorrogados, etc.)
      8. Permitir anexar documentos no Contrato;
      9. Possui recurso de rascunho, que possibilita iniciar o registro do Contrato sem necessidade de salvar, para posterior conclusão;
      10. Permitir a edição do Contrato;
      11. Permitir gerar CSV de todos Contratos cadastrados;
      12. Permitir cadastro das Ordens de fornecimento de bens e serviços dos itens do contrato, mesmo os que não foram informados no cadastro do contrato (projetos);
      13. Permitir vincular as Ordens de fornecimento de bens e serviços à solicitação de liberação para pagamento;
      14. Permitir cadastro de ocorrências (diário) do contrato, com indicação de glosa, quando for o caso;
      15. Permitir anexar documentos na Ocorrência;
      16. Permitir gerar o relatório da Ocorrência;
      17. Permitir gerar CSV de todas as Ocorrências cadastradas;
      18. Apresenta visão detalhada do contrato em Time line);
      19. Permitir o cadastro de mais um tipo de alteração no contrato (vigência e cláusula, valor e vigência, etc);
      20. Permitir o cadastro de Aditivo ao contrato;
      21. Permitir anexar documentos no Aditivo ao contrato;
      22. Permitir gerar o relatório de Aditivo ao contrato;
      23. Permitir o cadastro de Apostilamento do contrato;
      24. Permitir anexar documentos no Apostilamento;
      25. Permitir gerar o relatório de Apostilamento;
      26. Permitir o cadastro de Repactuação do contrato;
      27. Permitir anexar documentos na Repactuação;
      28. Permitir gerar o relatório de Repactuação;
      29. Permitir o cadastro de Nota de empenho;
      30. Permitir gerar o relatório de Nota de empenho;
      31. Permitir a atualização do status do contrato (suspenso, vigente, etc);
      32. Permitir o cadastro do Recebimento Provisório de objeto;
      33. Permitir o cadastro do Recebimento Definitivo de objeto;
      34. Permitir o cadastro da Liberação para pagamento do contrato;
      35. Permitir vincular Ordem de fornecimento de bens e serviços à Liberação para pagamento;
      36. Permitir gerar o relatório de Liberação para pagamento;
      37. Permitir o cadastro dos Atestes para pagamento;
      38. Realiza o controle de saldo de itens do contrato;
      39. Realiza o controle de saldo de empenho do contrato;
      40. Realizar o controle de saldo a pagar do contrato;
      41. Permitir o cadastro de não conformidade (sanções) ao fornecedor;
      42. Permitir anexar documentos à Não conformidade;
      43. Permitir gerar o relatório de Não conformidade;
      44. Permitir a cadastro de Penalidade ao fornecedor;
      45. Permitir anexar documentos na Penalidade;
      46. Permitir gerar o relatório de Penalidade;
      47. Permitir o cadastro de Rescisão do contrato;
      48. Permitir anexar documentos na Rescisão;
      49. Permitir gerar o Termo de rescisão do contrato;
      50. Permitir o cadastro de Encerramento do contrato;
      51. Permitir anexar documentos no Encerramento do contrato;
      52. Permitir gerar o Termo de encerramento do contrato;
      53. Permitir gerar CSV de todos os Encerramentos de contrato cadastrados;

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

Representante Superintendência de Tecnologia da Informação

UFF