

Item / Subitem	ESPECIFICAÇÃO	COMPROVAÇÃO (ÍNDICE E PÁGINA) apresentada pela INTELIT	Diligência
3.	Integração		
3.3.	A solução deve permitir a integração bidirecional do gerenciamento de eventos e monitoramento executado pelo Zabbix;	Permite através de integração customizada como mostra o índice BE	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente os manuais "Integration Manager.pdf", índice BE, e "Process Designer.pdf", índice BG, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Dessa forma, solicitamos um detalhamento de como ocorrerá a customização da ferramenta para permitir a integração do WorkFlow com o Microsoft Exchange 2010.
4.	Workflow		
4.9.	A solução deve permitir que cada processo de trabalho tenha SLAs gerais e SLAs individuais;	Através de criação de regras e condições. Índice BH	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
8.	Gerenciamento de Incidentes		
8.1.	Deve possibilitar abertura e reabertura de Tickets via cliente web, e-mail e agentes de monitoração;	BR e CL	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Não há menção sobre de abertura por e-mail ou agente. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
8.12.	A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um "Incidente Mestre" e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao incidente Mestre;	CM	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Aparece que é apenas associação. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
8.13.	A solução deverá ter a possibilidade de, nativamente, automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o incidente Mestre for fechado;	CR	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. É possível inferir o encerramento de múltiplos incidentes, porém não fica claro se é quando o mestre é fechado ou se a seleção é manual. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
8.42.	Deve ser possível incluir novos usuários interessados no mesmo Ticket e este passa a receber as mesmas regras de comunicação do usuário primário;	DU, através de grupos solucionadores	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. A documentação fala em atribuir um grupo solucionador aos interessados. Na realidade, o objetivo é criar pessoas que acompanham o chamado, mas não serão solucionadores. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.

8.44.	Deve ser permitida a interrupção da contagem do tempo em fluxos de trabalho;	BI, configurando as regras da fase	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. A documentação causa dúvida, pois ao relatar que o workflow é interrompido quando este é editado, não há descrição se a interrupção ocorre por opção do operador. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
9.	Cumprimento de Requisições		
9.5.	A solução deve permitir que o usuário navegue pelo catálogo de serviço para requisitar o seu serviço, podendo o catálogo ter quantos níveis quanto forem necessários, inclusive suportando categorias restritas aos USUÁRIOS finais;	DX e DY	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. A documentação causa dúvida se a categorização pode avançar mais níveis que a do exemplo (hierarquia, categoria, subcategoria, item). Aparentemente, está limitada aos 4 níveis. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
9.6.	A solução deverá permitir a criação de categorias e de subcategorias de requisições de serviços (sem limitação);	DX e DY	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. A documentação causa dúvida se a categorização pode avançar mais níveis que a do exemplo (hierarquia, categoria, subcategoria, item). Aparentemente, está limitada aos 4 níveis. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
9.14.	Deve estar integrada nativamente a solução de Gerenciamento de Conhecimento para que uma pesquisa realizada na console de usuário final apresente respostas relativas ao seu incidente ou requisição, possibilitando ao usuário a auto resolução de seu Ticket;	AM	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Não identificamos menção sobre a interconexão com a base de conhecimento. Favor, indicar documentação comprobatória ou indicar a forma de atendimento a este requisito.
10.	Gerenciamento de Problemas		
10.3.	A categoria do Problema deverá herdar a categoria do Incidente e ser complementada com a classificação de ofensor de causa raiz;	EK	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
10.5.	Deve ser possível a associação de problemas relacionados que durante o processo de investigação e diagnóstico sejam identificados como de mesma causa raiz;	EM	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
10.23.	Deve possuir tela de busca unificada de Incidentes, Problemas e Erros Conhecidos, de forma a agilizar a busca de situações críticas, repetitivas e outras para apoiar o processo de Gerenciamento de Problemas. O mecanismo de busca deverá suportar a consulta em várias janelas simultaneamente;	BW	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.

11.	Gerenciamento de Mudanças		
11.5.	A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar tickets semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos;	Não se aplica	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
11.6.	Deve ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças;	FB	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
11.7.	A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos;	FC, pelo tipo da mudança	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
11.8.	A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo;	FC, pelo tipo da mudança	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
11.13.	A solução deve permitir associar um SLA à Requisição de Mudança e às tarefas que compõem a mudança;	BD	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
11.32.	A solução deverá inibir o fechamento de tickets de Mudanças que possuem tarefas em andamento, ainda não fechadas;	A mudança passa por uma avaliação antes de poder ser encerrado, como mostra as atividades relacionadas no índice FT	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
12.	Gerenciamento de Nível de Serviço		
12.6.	A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;	HX	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
12.13.3.	Deve possuir mecanismos para notificação configuráveis de acompanhamento de acordo de níveis de serviços, por exemplo, elementos gráficos que permitam a visualização rápida de SLA's impactados; e	U	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
12.13.4.	Deve permitir parametrização para contabilização de mudanças programadas com a área de negócio e manutenções corretivas, derivadas, por exemplo, de um incidente. Estes prazos de indisponibilidade deverão ser desprezados ou considerados no tempo total de disponibilidade por meio de regras parametrizáveis.	IA, IB, IC	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
13.	Gerenciamento de Catálogo de Serviços		

13.2.	A solução deverá permitir criar serviços de negócios e serviços técnicos no catálogo de serviços;	IE	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. A documentação não apresenta a segregação de serviço técnico e de negócio. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
14.	Gerenciamento de Fornecedor		
14.11.	Permitir vincular imagens digitalizadas ou eletrônicas aos Contratos gerenciados;	KB , o Service Manager permite a adição de um campo para anexar arquivos em qualquer formulário	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
14.15.	Prover mecanismo que possibilite o controle de todas as alterações efetuadas no Contrato, permitindo assim a identificação das alterações executadas ao longo do tempo (“quando”, “o que” e “por quem”).	KC, KD	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
15.	Central de Serviços		
15.10.	A Central de Serviços deve ser configurada para disponibilizar uma visualização gráfica de todos os incidentes, solicitações de serviços e problemas identificando quais apresentam atrasos em prazos pré-estabelecidos;	IW, U	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. A princípio, a documentação permite inferir que a visualização gráfica é só uma tabela dos chamados pendentes e a indicação do atraso não ficou clara. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
19	Distribuição de Software		
19.9.	Para unidades descentralizadas, com links de dados limitados, a solução deverá enviar o instalador utilizando limitação da banda do link, configurável por meio de política;	HQ-136	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Não ficou claro que a solução implementa limitação de banda na comunicação entre um nó central e o nó das unidades descentralizadas. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
19.10.	No caso dessas unidades descentralizadas, o envio do pacote de instalação do Software será para um servidor de apoio que funcionará como repositório dos pacotes de instalação de software, visando diminuir o uso da banda dos links entre as unidades descentralizadas;	HC-200	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
19.11.	A solução deve possuir mecanismo de WoL para instalação de softwares, patches ou updates de sistema operacional fora do horário de expediente, podendo desligar a estação ao término da instalação com sucesso;	HL-14	Documentação não descreve suporte ao Wake-On-Lan, mas apenas suporte ao V-PRO e DASH. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
20.	Gerenciamento de Licença de Software		

20.2.	A solução deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de empresas para controle de fornecedores, fabricantes de softwares, subsidiárias e parceiros, no mínimo;	GL-16, através do gerenciamento de fornecedores	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
20.3.	A solução deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de contatos para controle, por exemplo, de funcionários, consultores, contatos nos fornecedores;	Os diferentes módulos do HP Asset Manager utilizam um mesmo repositório de dados, que incluem todas as informações necessárias para gerenciar um ativo, como descrito no Índice GL-19. GL-44, mostra o escopo funcional, onde há diversas categorias e dados respectivos para o gerenciamento dos ativos	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
23.	Gerenciamento de Liberação e Implantação		
23.6.	A solução deve permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;	JR	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.
23.9.	A solução deve possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;	BK, JR	Após a análise dos manuais apresentados, especificamente o manual indicado, não foi possível verificar o atendimento a este requisito. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.