

Item / Subitem	ESPECIFICAÇÃO	COMPROVAÇÃO	COMPROVAÇÃO DOS ITENS DILIGENCIADOS	
		(ÍNDICE E PÁGINA)	Diligência	(ÍNDICE E PÁGINA)
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.	O Zabbix permite a configuração de notificações que podem ser enviadas ao Service Manager irá tratar o conteúdo e abrirá um incidente. O produto Connect-IT receberá o email realizará o tratamento do conteúdo e abrirá um Incidente. Conforme documento de índice LG, LH e LI. Na página 36 do documento de índice LI existe um exemplo do fluxo de entrada de informação(origem) e saída (destino). Na página 187 do documento de índice LI existe um cenário explicando que um email pode ser recebido tratado e aberto um ticket no Service Center antigo nome do HP Service Manager. No documento de índice LJ estão listados todos os conectores disponíveis, na página 5 temos o Service Manager e na página 9 temos os protocolos de email suportados dentre os quais está o Microsoft Exchange Server 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.	O documento de índice LK descreve as formas de coberturas de SLA. No documento de índice LL temos a representação de um SLA genérico para todas as categorias de interação complaint. No documento LM temos a representação de um SLA mais específico para a mesma categoria porém de prioridade 1. Dessa forma podemos utilizamos as informações de qualquer registro relacionado a um módulo para definir a regra de SLA de forma genérica ou mais específica.
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.	Como mencionado no item 3.3 com os documentos de índice LG, LH, LI e LJ podemos receber um email e realizar a abertura de um registro de incidente. Pode-se também realizar a abertura de registros via WebServices SOAP, REST API conforme documento de índice LJ página 12, na página 6 temos exemplos de ferramentas de monitoração da HP como Operation Manager, Network Node Manager e Tivoli (TEC) na página 7. No documento de índice LN temos a forma de utilização do WebService. O Service Manager é uma aplicação que possui interface web podendo os usuários registrarem incidentes via web conforme documento de índice LO. Conforme o documento de índice LP pode-se configurar através de perfil os usuários que pode reabrir incidentes.

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. Aparenta que é apenas associação. Favor, indicar documentação comprobatória ou detalhar a forma de atendimento a este requisito.	O HP Service Manager permite o relacionamento entre os registros, permitindo que um ou varios incidentes sejam relacionados a um incidente original(que pode ser definido como Mestre) conforme documento de indice LQ. Para apoiar essa funcionalidade existe a função de Smart Action a qual permite buscar de forma proativa, na base de incidentes, incidentes que possam ser relacionados ao incidente Mestre, baseados em vários parametros como por exemplo, por item de configuração, serviços, etc. No documento de indice LR isso é demonstrado através das opções do campo Action. O operador tem então a opção de não incluir alguns dos resultados da pesquisa para a associação automática com o incidente mestre.
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.	O documento de indice LS mostra o fechamento de uma interação quando o incidente é fechado podendo o usuário decidir se o fechamento da interação associada é realizado ou ela permanece em aberto para fechamento posterior da Central ou confirmação do usuário final. Pode-se automatizar o fechamento sem solicitar a confirmação do técnico que está fechando o incidente. Pode-se também automatizar o fechamento de um ou mais incidentes relacionados e um incidente mestre/pai, o tipo de relacionamento existe para associação indicando que um incidente está associado a outro conforme documento de indice LQ.
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.	Além das regras de notificação estabelecidas durante a definição do processo, é possível acrescentar no formulário relacionado, campo de inclusão de "Usuários Interessados", os quais irão receber as mesmas regras de comunicação já estabelecidas para o usuário primário. É válido o documento de indice AT que aponta para o utilitário de edição de formulários, permitindo a criação desse tipo de campo.
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.	A interrupção do SLO, SLA ou UC de um incidente é realizada através da definição do status aplicado ao registro durante o fluxo de trabalho conforme documento de indice LW. O operador pode alterar este status na própria tela do ticket correspondente.

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.	No documento de índice LX existe a representação de uma árvore com três níveis. No documento de índice LY apresentamos a configuração da categoria pai da categoria apresentada no documento de índice LX. O documento de índice LZ mostra os serviços relacionados a categoria do documento de índice LY. Se a quantidade de categorias e seus relacionamentos ultrapassar o limite da tela o primeiro nível a esquerda será escondido e o próximo nível será apresentado. No documento de índice MA são mostradas as formas de restringir o acesso ao item do catálogo, utilizando um permissão já definida e podendo ser realizada uma restrição avançada através de Filtro de Acesso no exemplo do documento todos os usuários com o perfil selecionado podem acessar o item porque a condição é true. A hierarquia do catalogo pode ser composta de quantos níveis sejam desejados utilizando-se a capacidade de aninhar categorias em outras categorias hierarquicamente superiores através da definição de categorias primárias. Isso conforme pode ser visto no documento de índice MB.
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.	As categorias são definidas e associadas conforme o documento de índice LY, não existindo restrição quanto a quantidade níveis como foi explicado no item 9.5. Para comprovar a possibilidade de ultrapassar quatro níveis como foi comentado na Diligência criei sete níveis conforme documento de índice MB. O documento MC apresenta sete níveis selecionados.
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.	O documento MD apresenta uma pesquisa por frase no catálogo que mostra como resultado itens do catálogo e documentos da base de conhecimento, possibilitando ao usuário a auto resolução de seu ticket.
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.	No documento de índice ME temos a representação da categoria, subcategoria e item do Incidente antes da abertura de um problema relacionado. No documento de índice MF apresentamos a seleção do tipo de relacionamento antes da abertura de um novo problema. No documento de índice MG apresentamos a tela de abertura de um novo problema antes do registro ser salvo com o transporte da categorização do incidente. O documento de índice MH apresenta o registro de problemas aberto. O documento inicial de índice EK para comprovação diz que as informações serão copiadas para o registro aberto. Pode-se definir quais campos deseja-se transportar as informações para o registro associado no momento da abertura.
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.	Índice KY. Os módulos de incidente e problemas são totalmente integráveis e compartilham os dados transparentemente, podendo ainda escolher os dados que serão copiados entre eles incluindo a parte de controle de erros para identificação da causa-raiz
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.	O documento de índice MI apresenta um problema antes de acionar a pesquisa na base de conhecimento. O documento de índice MJ apresenta a opção de pesquisa na base de conhecimento a partir do problema. O documento de índice MK apresenta a pesquisa na base de conhecimento e nas outras bases de forma unificada, utilizando a descrição do problema e apresentando registros de outras bases.
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.	O documento de índice ML apresenta a tela de pesquisa padrão de mudanças com alguns campos servindo como filtro. O documento de índice MM apresenta o complemento as informações da tela de pesquisa padrão utilizando campo texto como filtro. O documento de índice MN apresenta o complemento as informações da tela de pesquisa padrão e texto utilizando a pesquisa avançada onde pode-se definir como filtro campos que não constam da tela padrão sem a necessidade de alterá-la.
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.	O documento de índice MO apresenta a opção de pesquisa na base de conhecimento a partir de uma mudança.

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.	O documento de índice MP apresenta as categorias de mudanças que já possui o fluxo de trabalho associado e assim já indica como a mudança será executada, que etapas ou fases ela possui, se existe fluxo de aprovação. O documento de índice MQ apresenta a opção de seleção do modelo desejado para aplicação na mudança.
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.	O documento de índice MR apresenta a relação de modelos de mudança que estão disponíveis. O documento de índice MS apresenta a opção de criar um novo modelo a partir uma mudança já existente e também identificação de mudanças semelhantes na opção mudanças duplicadas, podendo a partir desse resultado avaliar se as mudanças devem estar relacionadas para um único release.
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.	Índice LF, mostra como associar um SLA com outros registros, incluindo uma solicitação de mudança ou uma tarefa de uma mudança, indicados no item 1 do índice LF como change request e change request task.
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.	O documento de índice MT apresenta a mensagem de warning que é exibida quando da inibição da mudança de fase quando ainda existem tarefas abertas, ou seja, sempre que houver uma tarefa aberta para uma fase essa tem que ser encerrada para que a mudança vá a uma nova fase, isso ocorre até o fechamento da mudança.
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.	Índice LA, o documento mostra que na tabela sla e slo contém um registro individual para cada SLA ou SLO. Assim como as tabelas sloresponse e slaresponse também há um registro individual para cada SLO que inclui métricas de tempo. Índice LB, mostra todas as tabelas que controla diversos atributos relacionados aos SLA. Nestas tabelas são registrados os dados pertinentes, entre eles o de tempo para cada SLA criado na solução.

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.	Índice LD mostra os alertas out-of-the-box da solução. E o índice LC mostra que os alertas padrões possuem componentes que permitem que sejam criados novos alertas ou alterar os alertas out-of-the-box. Índice MV mostra um exemplo de gráfico indicando o status dos SLA's.
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.	Índice LE mostra que podem ser configurados diferentes tipos de "outages" para que estes não sejam contados no gerenciamentno do nível de serviço. No índice MX demonstra que no registro da mudança é possível já indicar se o item de configuração associado estará em outage.
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.	Índice KZ mostra que existem diversas categorias para o catálogo de serviços, podendo este ainda ser customizado para atender as necessidades específicas do cliente. Porém as categorias Out-Of-The-Box já atende ao item, especificamente as categorias Business and Department Services para atender a parte de serviços de negócio e a categoria Technical and Support Services para atender a parte de serviços técnicos. Dependendo dos direitos dados aos usuários estes podem ver e solicitar um ou mais categorias no catálogo de serviços
14.	Gerenciamento de Fornecedor			
14.11.	Permitir vincular imagens digitalizadas ou eletrônicas aos Contratos gerenciados;	KB , o Service Mana	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.	Índice KT página 37 e Índice HR página 43, mostram como associar um documento a um registro do Asset Manager ou especificamente a um contrato.
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.	Índice KX página 21. Através do Historization do Asset Manager é possível controlar todas alterações realizadas nos registros da solução.
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.	O índice IW, mostra todos os registros em forma de lista, não apenas os que estão pendentes. Pode-se filtrar pelo tipo de registro, além de outras informações pertinentes como mostra o documento. Este documento mostra um exemplo de lista de incidentes na página 1 e de mudança na página 2. Novamente, dependerá do filtro do que se quer ver no momento. Estas listas podem ser personalizada na página MySM de cada usuário, conforme cita o índice U. Quando a indicação de atraso, pode ser mostrada através de um campo que indica o prazo no formulário e este ser configurado para ser mostrado em uma coluna da lista de registros. Além disto, o documento de índice MU mostra como o módulo de SLM pode ser usado para mostrar em um painel todos os registros que estão em atraso em relação ao que foi estabelecido nos ANOs ou ANS.
19.	Distribuição de Software			
19.9.	Para unidades descentralizadas, com links de dados limitados, a solução deverá enviar o instalador utilizando limitação de 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.	Índice HI página 43, o usuário no caso de Self Service, pode escolher a banda de rede através de um seletor que altera dinamicamente o valor de uso da banda. Índice HC página 200, pode-se controlar a banda através do Bandwith Throttling no caso de atividades realizado pelo administrador.
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.	Índice KW página 25 a 31. o HP Client Automation utiliza a arquitetura de servidor Core e Satélite, onde o servidor Core é o repositório autoritativo das configurações e opcionalmente pode-se implementar um ou mais servidores Satélites que possui o conteúdo replicado do servidor Core para melhorar o desempenho por estarem mais próximos dos agentes.
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.	O vPRO e DASH são funcionalidades além da Funcionalidade Wake on Lan disponível na console do HP Client Automation, como mostra o índice KU. O suporte a WoL é explicitamente registrado à página 22 do índice KW como funcionalidade de Gestão Remota.
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.	Índice KT página 14 discorre sobre o cadastro de empresas/fornecedores
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.	Índice KS entre os minutos 2:09 e 2:12, pode-se ver que a tabela amEmplDept permite o registro de contatos no Hp Asset Manager, assim como o índice KT página 7 que discorre sobre o cadastro de Funcionários e Departamentos.
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.	Índice I página 325 a 334 discorre sobre o gerenciamento de liberação. Na página 326 fala sobre a fase de construção e teste dos pacotes, bem como a fase de implementação que é executada e registrada no processo de Mudança do HP Service Manager. Índice HJ-13 e 14 mostra a criação de um perfil (pacote) de aplicação no Client Automation para a distribuição de software em estações de trabalho. Já o HK-19, mostra o mesmo para o Server Automation para a distribuição de software em servidores. Ambas soluções são integráveis ao HP Service Manager.

23.9.	A solução deve possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;	BK, JR	<i>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.</i>	<i>Índice KR e I na página 326 sobre Back-Out e 330 sobre Backout Method. O índice FM, também mostra a opção de fall-back scenario no caso de uma mudança causar interrupções no ambiente aplicado.</i>
--------------	---	--------	--	---