**LISTA DE VERIFICAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO**

1. A tabela abaixo apresenta a lista de requisitos da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC que deverão ser demonstrados pela LICITANTE durante a realização da prova de conceito:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Requisitos da Solução** | | | | | **Funcionalidade Atendida pela solução demonstrada pela Licitante?** | | |
| **Nº** | | **Requisito** | | | **Sim** | **Não** | **Observações** |
|  | **Tipo** | | | **Descrição** |  |  |  |
| 1 | | Acesso Remoto | * 1. Acesso remoto às estações de trabalho de usuários para controle pelo atendente (solucionador) por meio de integração da ferramenta de ITSM com a solução de acesso remoto em uso pelo Mcom. | |  |  |  |
| 2 | Automação | | | Gerenciamento e Automação de Criação de Máquinas Virtuais contemplando:   * 1. Portal de autosserviço disponibilizando itens no Catálogo com as diversas especificações de criação da máquina virtual. |  |  |  |
| * 1. Criação e deleção automática da máquina virtual durante um período determinado, permitir que o fluxo para este provisionamento esteja integrado com fluxos de aprovações internas, verificações de saldos de projetos e linhas de orçamento. |  |  |  |
| * 1. Criação das máquinas virtuais em ambiente VMWare. |  |  |  |
| Criação de fluxos para automação de tarefas manuais, tais como:   * 1. Criação e bloqueio de usuários no AD. |  |  |  |
| * 1. Atribuição de licenças. |  |  |  |
| * 1. Executar comandos em diferentes sistemas operacionais. |  |  |  |
| * 1. Executar chamadas webservices. |  |  |  |
| * 1. Fazer consultas em bancos de dados. |  |  |  |
| 3 | Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams) | | | Canais de atendimento para abertura e acompanhamento dos chamados, incluindo:   * 1. Portal de autosserviço. |  |  |  |
| * 1. Chat com agente virtual (Chatbot). |  |  |  |
| * 1. Chat diretamente com o atendente humano. |  |  |  |
| * 1. Integração com o Microsoft TEAMS para a abertura de chamados, chat com agente virtual e com o atendente. |  |  |  |
| * 1. Canal de atendimento Mobile (dispositivos móveis iOS e Android), com interface responsiva e com acesso pelo usuário a todas as funcionalidades do portal de autosserviço, incluindo abertura e acompanhamento de chamados, chat com agente virtual (Chatbot) e chat diretamente com o atendente. |  |  |  |
| * 1. O chatbot deverá fornecer a possibilidade do usuário solicitar a transferência para um atendente humano (Central de Serviços) através do mesmo canal de chat. Quando for transferido, todo o contexto da conversa deverá ser apresentado ao atendente humano. No momento em que o usuário solicitar o atendimento humano, a solução deverá mostrar o posicionamento na fila de atendimento e tempo médio para o atendimento. |  |  |  |
| * 1. Personalização de templates de notificação por e-mail. Através de operação simulada, demonstrar o envio automático de e-mails da ferramenta (simular abertura, andamento e encerramento de um chamado), integrado a servidor de e-mail do MCom. |  |  |  |
| * 1. Personalização de templates de notificação por meio de mensagens Microsoft Teams com o envio automático de mensagens (abertura, andamento e encerramento de um chamado). |  |  |  |
| 4 | Catálogo de Serviço | | | Criação de formulários para os serviços do catálogo de serviços (requisições e incidentes).   * 1. Cada serviço possuirá o seu respectivo formulário considerando as suas especificidades, permitindo assim que os usuários forneçam informações relacionadas ao serviço solicitado. |  |  |  |
| * 1. A criação de formulários deve ser de maneira gráfica e por meio de recursos de arrastar e soltar (Drag & Drop) ou similares, para a inclusão de campos escolhidos. |  |  |  |
| * 1. Deve permitir definir quais campos de um formulário precisam obrigatoriamente ser preenchidos. |  |  |  |
| * 1. Deve permitir a criação de campos dinâmicos, que são exibidos de acordo com o preenchimento pelos usuários. |  |  |  |
| * 1. Criação de fluxo de trabalho para cada serviço do catálogo, através de editor nativo da ferramenta, de forma simples por meio de recursos do tipo arrastar e soltar (Drag & Drop) ou similares, permitindo configuração e parametrização de forma que os fluxos sejam adequados às necessidades, regras de negócio e processos da CONTRATANTE. |  |  |  |
| 5 | Consulta / Pesquisa | | | Funcionalidade de consulta rápida e busca dinâmica, sugerindo resultados em tempo real enquanto o usuário digita o texto. Deve estar disponível:   * 1. Busca por chamados (permitindo acesso a todos os campos do chamado). |  |  |  |
| * 1. Busca por chamados (permitindo acesso a todos os campos do chamado). |  |  |  |
| * 1. Busca na base de conhecimento. |  |  |  |
| * 1. Busca por palavras-chave (Por exemplo: ao buscar pela palavra "impressora" deverá listar todos as informações com a palavra impressora em qualquer campo da base de dados da ferramenta). |  |  |  |
| * 1. Deve considerar palavras gêmeas para efeitos de pesquisa (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras). |  |  |  |
| 6 | Dashboard / Relatório | | | Recursos de relatórios e dashboards, com funcionalidade de drill-down para acesso ao detalhamento. Os relatórios e dashboards devem ser customizáveis. Todos os dados relacionados ao chamado (de acordo com cada tipo de serviço) devem estar disponíveis nos relatórios. Deverão ser demonstrados:   * 1. A medição e controle de tickets abertos (incidentes e requisições), em andamento, executados e pendentes, bem como os escalonamentos entre equipes. |  |  |  |
| * 1. Quantitativo de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, tempo de suspensão (chamado pendente), desempenho por equipe, por técnico, etc. |  |  |  |
| * 1. Solicitações registradas por canal de atendimento. |  |  |  |
| * 1. Solicitações solucionadas por equipes. |  |  |  |
| * 1. Exportação para arquivos do tipo .csv, .html, .txt, .rtf, .xml. |  |  |  |
| * 1. Recurso real-time para análise de satisfação do cliente. |  |  |  |
| 7 | Gerenciamento da Configuração | | | * 1. Descoberta da infraestrutura, ICs (itens de configuração) e seus respectivos relacionamentos de forma automática. |  |  |  |
| * 1. Registro e gerenciamento de ICs incluindo classificação (segmentação) e atributos personalizáveis. |  |  |  |
| * 1. Estabelecimento de relacionamento entre ICs com a criação de visualizações de ICs de maneira gráfica. |  |  |  |
| * 1. Histórico de mudanças nos ICs. |  |  |  |
| * 1. Verificação de dados de IC com a situação atual na infraestrutura física por meio automatizado. |  |  |  |
| * 1. População de informações na base de dados de configuração (CMDB) através de rotinas automatizadas. |  |  |  |
| 8 | Gerenciamento da Mudança | | | * 1. Roteamento de RDM (Requisição de Mudança) para as entidades autorizadas apropriadas conforme processo definido pela CONTRATANTE. |  |  |  |
| * 1. Permitindo a criação do CAB (Comitê de Autorização de Mudança) com os devidos usuários membros avaliar os riscos e impactos das mudanças. |  |  |  |
| * 1. Correlação de mudanças com ICs, incidentes e problemas. |  |  |  |
| * 1. Aprovação e rejeição de mudanças. |  |  |  |
| * 1. Agendamento e comunicação de atividades para os envolvidos nas RDMs. |  |  |  |
| * 1. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada. |  |  |  |
| * 1. Elaboração do Plano de retorno (Rollback). |  |  |  |
| 9 | Gerenciamento do Conhecimento | | | * 1. Gestão de todo o ciclo de vida do conhecimento (rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso, etc.) e controle de versão. |  |  |  |
| * 1. Controle do processo de criação e aprovação do procedimento, antes mesmo da publicação na base de conhecimento. |  |  |  |
| * 1. Disponibilização da base de conhecimento para os atendentes. |  |  |  |
| * 1. FAQ para os usuários da ferramenta com busca dinâmica, oferecendo soluções/ sugestões enquanto os usuários registram as solicitações. |  |  |  |
| 10 | Migração | | | 1. Importação dos chamados da ferramenta atual (Marval) para a nova solução de ITSM de forma automática. |  |  |  |