



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GRUPO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - GTIC/DPF/FIG/PR

ANEXO D

REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK

1. Os REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK deverá observar o disposto na Tabela 42.

Tabela 42 – REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK

FUNCIONALIDADE	PÁGINA
Exportar banco de dados do Sistema para arquivo em formato texto para importação via SQLLOADER, em Sistema de Gerenciamento de Banco de dados (SGBD)	
Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto	
Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (ANS's)	
Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários	
Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários.	
Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto	
Permitir a abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web	
Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade	
Realizar pesquisa de satisfação de usuários on-line	
Gerar automaticamente e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos	
Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento	
Permitir anexar arquivos (Ex. .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados	
Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes	
Permitir a criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema	
Suportar a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes	
Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes	
Automatizar a classificação e a gravação de incidentes	
Permitir inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes	
Permitir a monitoração e rastreamento dos incidentes	
Suportar o roteamento automatizado (alerta) dos incidentes à equipe de suporte	
Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes	
Permitir a análise de dados dos incidentes e das chamadas, para identificar tendências	
Possuir relatórios de incidentes não resolvidos	
Fornecer um registro histórico seguro de todas as alterações de incidentes e atividades resolvidas	
Ter funcionalidade de busca para incidentes resolvidos	
Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas	
Permitir o fechamento de todos os incidentes quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido	
Permitir a produção de relatórios de incidentes que podem ser usados para identificar qualquer degradação dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos	
Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações relacionadas a incidentes	
Permitir o gerenciamento de incidentes, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade	
Permitir a priorização, atribuição e escalção automáticas dos incidentes baseados na categorização do registro	
Permitir a escalção automática dos incidentes baseados em usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados	
Permitir a criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas	
Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas	
Permitir a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte	
Possuir códigos de impacto e de urgência que possam ser atribuídos a registros de problemas	
Permitir o rastreamento e monitoração do tratamento de problemas	
Permitir o escalonamento de problemas depois que limites pré-definidos sejam atingidos	
Fornecer dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema	
Permitir a entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos	
Permitir o acesso seguro e controlado das informações de gerenciamento de mudanças tais como alterações de	

agendamento e histórico de mudanças	
Permitir o acesso seguro e controlado à Configuration Management Database (CMDB) para pesquisar, modificar, e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas	
Permitir a integração com o CMDB para permitir atualizações de registros de problemas com informações de configuração	
Permitir a associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas	
Permitir a automatização de procedimentos de escalamento do gerenciamento de incidentes para o gerenciamento de problemas	
Permitir que a equipe de gerenciamento de problemas comunique informativos de estado e de progresso, assim como as soluções temporárias e de contorno para a equipe da Central de Serviços	
Permitir alerta automático para o gerente de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido	
Prover a facilidade de elaboração e emissão de relatórios	
Permitir o encerramento de erros conhecidos, de problemas e de incidentes quando uma mudança relacionada a estes é implementada com sucesso	
Permitir a comunicação das informações e dos agendamentos de mudanças que podem ser distribuídas para a Central de Serviços e ao grupo de usuários	
Permitir o processo de gerenciamento de problemas mantendo a informação histórica, presente/corrente e futura das mudanças	
Prover relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, a partir dos dados do cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da PF, que deverão ser atualizados pela CONTRATADA	

1.1. A coluna “PÁGINA” deverá ser preenchida com o número da página em que se encontra a descrição da respectiva funcionalidade no documento que descreve as características do SGSD a ser utilizado.



Documento assinado eletronicamente por **DENIR VALENCIO DE CAMPOS, Perito(a) Criminal Federal**, em 08/07/2021, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LIVIA MARIA BIZZOTTO CORREA, Agente de Polícia Federal**, em 08/07/2021, às 11:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCI DE ANDRADE CRUZ, Gestor Financeiro**, em 08/07/2021, às 12:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA, Agente Administrativo(a)**, em 13/07/2021, às 00:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **19213240** e o código CRC **2BE7F0FF**.