

AI39 - Implantar solução de gerenciamento de serviço de TIC (ITSM)

Área Demandante: DTI

Responsável pelas informações:

Francisco Neto - Coordenador de Geral de Infraestrutura de Informática

Descrição:

Atualizar a atual solução de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) utilizada pela CAPES chamada OTRS e otimizar o uso dos recursos oferecidos pela ferramenta com a adoção de disciplinas ITIL implementadas na ferramenta.

Requisitos Preliminares:

Esta ação deve:

1. Promover/Facilitar a gestão de serviços de TIC
2. Promover maior qualidade e eficiência nos serviços de TIC
3. Melhorar/facilitar as tratativas aos riscos, problemas e incidentes de TIC

Expectativa de Prazo (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE: X	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:

2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
					X

Metas:

Ano	Meta
2020	Atualizar a versão da atual ferramenta de gerenciamento de serviços TIC Otimizar o uso da ferramenta
2021	Ampliar a adoção das funcionalidades oferecidas pela ferramenta. Melhorar o gerenciamento do atendimento de tickets de serviço de TIC da CAPES
2022 a 2023	Melhorar a qualidade do atendimento dos serviços prestados

Observações Técnicas, Ações Internas necessárias ou Necessidade de Aquisição/Melhorias:

Unidade DTI Responsável: CGII

Subunidade DTI Responsável: CGII

Recomendamos a transferência da referida ação para o próximo ciclo do PDTIC para realizar a contratação de uma ferramenta para a gerenciamento de serviço de TIC.

Contratações necessárias:

1. Consultoria para implementar as boas práticas