

LISTA DE VERIFICAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

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?		
ID	Requisito		Sim	Não	Observações
	Tipo	Descrição			
1.1	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5. Deverá ser disponibilizado ao usuário um canal de atendimento do tipo chatbot, com as seguintes funcionalidades: 2.5.1. O chatbot poderá ser acionado via aplicativo Microsoft Teams, caso seja conveniente para a MCOM, devendo a CONTRATADA realizar todas as parametrizações e integrações necessárias com as bases e ferramentas que compõem a Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC;	OK		
1.2	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.2. Deverá possuir diálogos customizados a partir de uma base de conhecimentos que apoie e preste suporte aos usuários de TIC, sendo capaz de responder à linguagem corrente, em português;	OK		
1.3	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.3. O agente virtual deverá ser capaz de solucionar chamados de dúvidas constantes na base de conhecimento, sem a necessidade de interação humana, mantendo registro do chamado para fins de relatório;	OK		
1.4	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.4. Deverá possuir interface amigável para inclusão de novas árvores de interação em sua base de conhecimento;	OK		
1.5	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.5. Deverá ser capaz de direcionar automaticamente o usuário para uma página web específica quando a solução do incidente necessitar que isso seja feito;	OK		
1.6	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.6. Quando não for possível a solução pelo agente virtual, a solução deverá possibilitar a transferência para atendente da equipe N1 da Central de Serviços, o qual dará continuidade ao atendimento dentro do chat;	OK		
1.7	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.7. Todo o contexto da conversa deverá ser apresentado ao atendente humano para continuidade do atendimento;	X		
1.8	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.8. O chat com o atendente humano deverá seguir o mesmo padrão de interface e atendimento, tornando transparente para o usuário a transição do agente virtual para o atendente humano;	OK		
1.9	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.10. Deverá permitir que o atendente tenha acesso remoto às estações de trabalho de usuários para controle pelo solucionador por meio de integração da ferramenta de ITSM com a solução de acesso remoto em uso pelo MCOM;	/	/	ITEM NÃO APRESENTADO. HOUVE QUESTÃO E RESPOSTA.
1.10	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.11. No caso de transferência para o atendimento humano, a solução deverá mostrar o posicionamento na fila de atendimento e tempo médio para o atendimento;	S		
1.11	Canais de Atendimento (Web/Chat/Teams)	2.5.12. A solução deverá fazer uso da tecnologia de IA (Inteligência Artificial) para compreensão de linguagem natural para o autoatendimento (Chatbot) em português.	S		

2.1	Catálogo de Serviços	2.13. A solução deverá disponibilizar portal de autoserviço com acesso ao Catálogo de Serviços, ao chatbot (atendente virtual e humano) e à base de conhecimento; 2.13.1. O portal de autoserviço deve possuir interface web (navegadores Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome).	S		
2.2	Catálogo de Serviços	2.14. A solução deverá permitir a criação de formulários para os serviços do catálogo de serviços para abertura de solicitações e incidentes.	OK		
2.3	Catálogo de Serviços	2.14.1. Cada serviço possuirá o seu respectivo formulário considerando as suas especificidades, permitindo assim que os usuários forneçam informações relacionadas ao serviço solicitado;	X		
2.4	Catálogo de Serviços	2.14.2. Deverá permitir definir quais campos de um formulário precisam obrigatoriamente ser preenchidos;	✓		
2.5	Catálogo de Serviços	2.14.3. Deverá permitir a criação de campos dinâmicos, que são exibidos de acordo com o preenchimento pelos usuários.	OK		
2.6	Catálogo de Serviços	2.15. A solução deverá permitir a criação de fluxos de trabalho para cada serviço do catálogo, através de editor nativo da ferramenta, permitindo a configuração e parametrização de forma que os fluxos sejam adequados às necessidades e regras de negócio e processos do MCOM.	OK		
3.1	Consulta/Pesquisa	2.4.5. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis mínimos de serviços e perfis de acesso;	OK		
3.2	Consulta/Pesquisa	2.17. Possuir funcionalidade de consulta rápida e busca dinâmica, sugerindo resultados em tempo real enquanto o usuário digita o texto, estando disponível:	S		
3.3	Consulta/Pesquisa	2.17.1. Busca por chamados (permitindo acesso à todos os campos do chamado);	S		
3.4	Consulta/Pesquisa	2.17.2. Busca por serviços do Catálogo de Serviços (para abertura de chamado);	S		
3.5	Consulta/Pesquisa	2.17.3. Busca na base de conhecimento;	OK		
3.6	Consulta/Pesquisa	2.17.4. 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);	✓		
3.7	Consulta/Pesquisa	2.17.5. O uso de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras).	OK		
4.1	Dashboard/Relatório	2.4.19. Permitir a criação de dashboards com informações personalizadas para cada perfil de acesso à ferramenta;	S		
4.2	Dashboard/Relatório	2.11.3. Apresentação de relatórios, disponíveis via browser, compreendendo, no mínimo: 2.11.3.1. Quantidade de incidentes e requisições registradas;	S		
4.3	Dashboard/Relatório	2.11.3.2. Solicitações registradas por tipo, por canal de atendimento, por nível, por período, por categoria, tempo de suspensão (chamado pendente) e tempos de atendimento;	✓		
4.4	Dashboard/Relatório	2.11.3.3. Desempenho por equipe, por técnico, etc;	OK		
4.5	Dashboard/Relatório	2.11.3.4. Grau de satisfação do usuário de TIC com recursos em tempo real;	OK		
4.6	Dashboard/Relatório	2.11.3.5. Quantidade de solicitações resolvidas por nível.	✓		

4.7	Dashboard/Relatório	2.11.4. Apresentação de relatórios customizáveis, conforme necessidade do MCOM, contendo recursos de relatórios e dashboards, com funcionalidade de drill-down para acesso ao detalhamento. Todos os dados relacionados aos chamados (de acordo com cada tipo de serviço) devem estar disponíveis para acesso através dos relatórios e dashboards.	S		
4.8	Dashboard/Relatório	2.11.4. Apresentação de relatórios customizáveis, conforme necessidade do MCOM, contendo recursos de relatórios e dashboards, com funcionalidade de drill-down para acesso ao detalhamento. Todos os dados relacionados aos chamados (de acordo com cada tipo de serviço) devem estar disponíveis para acesso através dos relatórios e dashboards.	✓		
4.9	Dashboard/Relatório	2.11.5. Geração e exportação de relatórios para arquivos do tipo .csv, .xlsx e .xml de maneira direta para dashboards.	OK		
5.1	Gerenciamento da Configuração	2.18. Em relação ao Gerenciamento da Configuração de Serviço e Gerenciamento de Ativos de TI, a solução deverá: 2.18.1. Realizar a <u>descoberta da infraestrutura</u> , ICs (itens de configuração) e seus respectivos relacionamentos de forma automática;	OK	<i>- ITEM REVISITADO</i>	
5.2	Gerenciamento da Configuração	2.18.2. Permitir o registro e gerenciamento de ICs, incluindo classificação (segmentação) e atributos personalizáveis;	OK		
5.3	Gerenciamento da Configuração	2.18.3. Permitir o estabelecimento de relacionamento entre ICs, com a criação de visualizações de ICs de maneira gráfica;	S		
5.4	Gerenciamento da Configuração	2.18.4. Conter todo o histórico de mudanças nos ICs;	OK		
5.5	Gerenciamento da Configuração	2.18.5. Realizar a verificação de forma automatizada de dados de IC, identificando e corrigindo divergências conforme a configuração atual da infraestrutura física;	✓		
5.6	Gerenciamento da Configuração	2.18.6. Realizar a <u>população de informações</u> na base de dados de configuração (CMDB) através de rotinas automatizadas.	S	<i>- ITEM REVISITADO</i>	
6.1	Gerenciamento da Mudança	2.19. No que tange o Gerenciamento da Mudança, a solução deverá realizar a monitoração e rastreamento de todo o ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança), permitindo que o fluxo de Gerenciamento de Mudança seja configurado e customizado, de acordo com o processo e critérios estabelecidos pelo MCOM, devendo:	+		
6.2	Gerenciamento da Mudança	2.19.1. Realizar o roteamento de RDM (Requisição de Mudança) para as entidades autorizadas apropriadas conforme processo definido pelo MCOM.	OK		
6.3	Gerenciamento da Mudança	2.19.2. Permitir a criação do CAB (Comitê de Autorização de Mudança) com os devidos usuários membros;	✓		
6.4	Gerenciamento da Mudança	2.19.3. Realizar a correlação de mudanças com ICs, incidentes e problemas.	X		
6.5	Gerenciamento da Mudança	2.19.4. Suportar o fluxo para aprovação/rejeição de mudanças.	S		
6.6	Gerenciamento da Mudança	2.19.5. Permitir o agendamento e comunicação de atividades aos envolvidos nas RDMs.	OK		
6.7	Gerenciamento da Mudança	2.19.6. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada.	OK		

6.8	Gerenciamento da Mudança	2.19.7. Permitir a elaboração do Plano de Retorno (Rollback).	✓		
6.9	Gerenciamento da Mudança	2.19.8. Suportar a avaliação de riscos e impactos das mudanças.	S		
7.1	Gerenciamento do Conhecimento	2.20. Em relação à Gestão da Base de Conhecimento, a solução deverá: 2.20.1. Realizar a gestão de todo o ciclo de vida do conhecimento (rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso, etc.) e controle de versão;	OK		
7.2	Gerenciamento do Conhecimento	2.20.2. Realizar o controle do processo de criação e aprovação dos procedimentos, antes mesmo da publicação na base de conhecimento;	S		
7.3	Gerenciamento do Conhecimento	2.20.3. Disponibilizar a base de conhecimento para os atendentes;	++		
7.4	Gerenciamento do Conhecimento	2.20.4. Disponibilizar “Perguntas Frequentes” (FAQ – Frequently Asked Questions) para os usuários da ferramenta com busca dinâmica, oferecendo soluções/sugestões enquanto os usuários registram as solicitações.	+		
8.1	Notificação	2.4.10. Notificar o usuário solicitante, por e-mail e Teams, sobre o andamento de todas as ações referentes ao seu chamado, inclusive quanto à suspensão do chamado ou pendenciamento, informando o motivo da suspensão;	S		
8.2	Notificação	2.4.11. Permitir a personalização de templates de e-mail;	OK		
8.3	Notificação	2.4.12. Permitir a personalização de templates de notificação por meio de mensagens Microsoft Teams e similares;	OK		
9.1	Pesquisa de Satisfação	2.12. A solução deverá ser capaz de realizar pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento, atendendo aos seguintes requisitos: 2.12.1. Criação de pesquisa com banco de perguntas objetivas ou subjetivas ou mistas;	S		
9.2	Pesquisa de Satisfação	2.12.2. Envio de notificação via e-mail ao usuário demandante;	S		
9.3	Pesquisa de Satisfação	2.12.3. Possibilidade de tabulação e cruzamento de dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes para geração de relatórios;	S		
9.4	Pesquisa de Satisfação	2.12.4. Exportação das pesquisas e resultados consolidados em formato .csv e .xlsx.	OK		
10.1	Processos ITIL	2.1. A solução de Software de IT Service Management (ITSM) para Gerenciamento de Serviços de TIC deverá estar em conformidade com pelo menos 9 (nove) da biblioteca de boas práticas ITIL v4, listadas a seguir, por se tratar das práticas cuja implantação estão previstas na presente contratação. i. Gerenciamento de Incidentes; ✓ ii. Gerenciamento da Requisição; ✓ iii. Gerenciamento de Eventos e Monitoramento; ✓ iv. Gerenciamento de Problemas; ✓ v. Controle de Mudanças; ✓ vi. Gerenciamento de Catálogo de Serviços; ✓ vii. Central de Serviço; ✓ viii. Gerenciamento de Ativos de TI; ✓ ix. Gerenciamento de Configuração de Serviços. ✓	OK		