

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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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. | | | |

| | | | | | |
|-----|----------------------|--|--|--|--|
| 2.1 | Catálogo de Serviços | 2.13. A solução deverá disponibilizar portal de autosserviço com acesso ao Catálogo de Serviços, ao chatbot (atendente virtual e humano) e à base de conhecimento; 2.13.1. O portal de autosserviço deve possuir interface web (navegadores Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome). | | | |
| 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. | | | |
| 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; | | | |
| 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. | | | |
| 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. | | | |
| 3.1 | Consulta/Pesquisa | 2.4.5. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis mínimos de serviços e perfis de acesso; | | | |
| 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: | | | |
| 3.3 | Consulta/Pesquisa | 2.17.1. Busca por chamados (permitindo acesso à todos os campos do chamado); | | | |
| 3.4 | Consulta/Pesquisa | 2.17.2. Busca por serviços do Catálogo de Serviços (para abertura de chamado); | | | |
| 3.5 | Consulta/Pesquisa | 2.17.3. Busca na base de conhecimento; | | | |
| 3.6 | Consulta/Pesquisa | 2.17.4. Busca por palavras-chave (Por exemplo: ao buscar pela palavra "impressora" deverá listar todas 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). | | | |
| 4.1 | Dashboard/Relatório | 2.4.19. Permitir a criação de dashboards com informações personalizadas para cada perfil de acesso à ferramenta; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 4.5 | Dashboard/Relatório | 2.11.3.4. Grau de satisfação do usuário de TIC com recursos em tempo real; | | | |
| 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. | | | |
| 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. | | | |
| 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 descoberta da infraestrutura, ICs (itens de configuração) e seus respectivos relacionamentos de forma automática; | | | |
| 5.2 | Gerenciamento da Configuração | 2.18.2. Permitir o registro e gerenciamento de ICs, incluindo classificação (segmentação) e atributos personalizáveis; | | | |
| 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; | | | |
| 5.4 | Gerenciamento da Configuração | 2.18.4. Conter todo o histórico de mudanças nos ICs; | | | |
| 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 população de informações na base de dados de configuração (CMDB) através de rotinas automatizadas. | | | |
| 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. | | | |
| 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. | | | |
| 6.5 | Gerenciamento da Mudança | 2.19.4. Suportar o fluxo para aprovação/rejeição de mudanças. | | | |
| 6.6 | Gerenciamento da Mudança | 2.19.5. Permitir o agendamento e comunicação de atividades aos envolvidos nas RDMs. | | | |
| 6.7 | Gerenciamento da Mudança | 2.19.6. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada. | | | |

| | | | | | |
|------|-------------------------------|---|--|--|--|
| 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. | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 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; | | | |
| 8.2 | Notificação | 2.4.11. Permitir a personalização de templates de e-mail; | | | |
| 8.3 | Notificação | 2.4.12. Permitir a personalização de templates de notificação por meio de mensagens Microsoft Teams e similares; | | | |
| 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; | | | |
| 9.2 | Pesquisa de Satisfação | 2.12.2. Envio de notificação via e-mail ao usuário demandante; | | | |
| 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; | | | |
| 9.4 | Pesquisa de Satisfação | 2.12.4. Exportação das pesquisas e resultados consolidados em formato .csv e .xlsx. | | | |
| 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. | | | |