

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

1. A solução deverá conter todos os requisitos definidos, sendo que a utilização da técnica MoSCoW servirá para representar a importância e o tempo de implementação de acordo com as etapas do plano de implantação da solução.
 - 1.1. Dos quatro acrônimos definidos utilizaremos apenas os seguintes:
 - 1.1.1. **M - MUST**: requisitos essenciais para a aceitação da ferramenta e que devem ser demonstrados, como critério de aceitação da proposta.
 - 1.1.2. **S - SHOULD**: requisitos essenciais para a aceitação da ferramenta, e que devem ser implementados até a substituição do e-Sosti (ferramenta de atendimento do TRF1).
 - 1.2. **MUST** - Requisitos essenciais para a aceitação da ferramenta e que devem ser demonstrados, como critério de aceitação da proposta:
 - 1.2.1. **Requisito Gerais**:
 - 1.2.1.1. Todos os softwares deverão ser disponibilizados na versão mais recente disponível no mercado.
 - 1.2.1.1.1. Gerenciamento do Catálogo de Serviço.
 - 1.2.1.1.2. Gerenciamento de Nível de Serviço.
 - 1.2.1.1.3. Cumprimento de Requisição.
 - 1.2.1.1.4. Gerenciamento de Incidente.
 - 1.2.1.1.5. Gerenciamento do Conhecimento.
 - 1.2.1.1.6. Gerenciamento de Configuração.
 - 1.2.1.1.7. Gerenciamento de Problemas.
 - 1.2.1.1.8. Gerenciamento de Mudanças.
 - 1.2.1.1.9. Central de Serviços
 - 1.2.1.1.10. Gerenciamento de Fornecedor
 - 1.2.1.2. A solução de Gerenciamento de Serviços de TI ofertada deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa, com acesso a todas as práticas ITIL 4 ou superior.
 - 1.2.1.3. A solução deverá oferecer escalabilidade de hardware e software, com o propósito de atender demanda de crescimento dos objetos, sites, estações, tickets, e acréscimo de módulos de gerenciamento das demais práticas ITIL 4 ou superior.
 - 1.2.1.4. A solução deve possuir compatibilidade com as últimas versões dos browsers de mercado incluindo, no mínimo, o Chrome, Microsoft Edge e Mozilla.
 - 1.2.1.5. Controlar o acesso dos usuários baseado em perfis.
 - 1.2.1.6. Possuir funcionalidade para que sejam identificadas alterações em registros na Solução na forma de auditoria, identificando, no mínimo, data da alteração e o responsável.
 - 1.2.1.7. Permitir a criação de formulários e campos parametrizáveis, bem como associar condições aos campos. Ex: determinado campo é de preenchimento obrigatório ou não, só pode ser preenchido por letras ou números, etc.
 - 1.2.1.8. Possuir mecanismos parametrizáveis para desenhar, mapear e automatizar processos de maneira gráfica.
 - 1.2.1.9. A solução deve possuir todos os processos ITIL 4 ou superior integrados, sem a necessidade de novos logins, por meio de capacidade de Single Sign-On, autenticação integrada com a rede, ou outro

mecanismo que ofereça acesso a todas as disciplinas na mesma aplicação.

- 1.2.1.10. A solução deve permitir a publicação de informações (quadros de avisos e centro de mensagens) customizadas para os usuários finais em seus portais de autosserviço e outros meios de interação com o usuário como chatbot, teams e whatsapp. Possuir mecanismos de notificação em massa para avisos de interrupções, paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.
- 1.2.1.11. Possuir mecanismos de notificação em massa para avisos de interrupções, paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.
- 1.2.1.12. A solução deve permitir configurar limites de tamanho de anexos e tempo de sessão.
- 1.2.1.13. A solução deve permitir anexar vários arquivos ao mesmo tempo, como fotos, imagens, vídeos, e outros documentos (pdf, doc, xls) ao ticket.
- 1.2.1.14. A solução deve permitir que chamados possam ser exportados para no mínimo os seguintes formatos: PDF, XLS, TXT, RTF e XML.
- 1.2.1.15. A solução deverá possuir uma versão para aplicativos móveis que operem, no mínimo, em sistemas operacionais Android e IOS, disponíveis nas respectivas lojas oficiais (play store e apple store), possibilitando a abertura e acompanhamento dos chamados, utilização do chatbot, além de mecanismos de aprovação para atendimento.
- 1.2.1.16. A solução deverá assegurar, de forma nativa, a integridade e a confidencialidade das informações, realizando o monitoramento por meio de registros (log) de operações no sistema e registros (log) de falhas, com abrangência no mínimo de:
 - 1.2.1.16.1. Tentativas de acesso ao sistema (login), aceitas e rejeitadas.
 - 1.2.1.16.2. Identificação do usuário ou origem do dado (migração, integração, entre outros)
 - 1.2.1.16.3. Identificação da estação de trabalho (IP e agente do navegador).
 - 1.2.1.16.4. Identificação do tipo da transação (inclusão, consulta, alteração, exclusão, entre outros).
 - 1.2.1.16.5. Identificação da funcionalidade que provocou a operação.
 - 1.2.1.16.6. Data, hora e detalhes de eventos-chave, como, por exemplo, horário de entrada (logon) e saída (logoff).
 - 1.2.1.16.7. Tentativas de acesso a recursos críticos, aceitas e rejeitadas.
 - 1.2.1.16.8. Alterações na configuração.
 - 1.2.1.16.9. Uso de privilégios.
 - 1.2.1.16.10. Conteúdo das informações críticas modificadas.
- 1.2.1.17. A Solução deverá permitir, de forma nativa, pesquisas por quaisquer das informações armazenadas nos registros (logs), apresentando, no mínimo, usuário, data, hora, estação de trabalho (IP e agente do navegador), código da transação, dados afetados, alterações e consultas efetuadas.
- 1.2.1.18. A Solução deverá permitir, de forma nativa, pesquisar, para um determinado usuário, todos os perfis de acesso a ele concedidos e, para um determinado perfil de acesso, todos os usuários a ele associados.

- 1.2.1.19. A Solução deverá oferecer mecanismos de proteção para que os recursos e informações de registros (logs) sejam protegidos contra falsificação e acesso não autorizado.
- 1.2.1.20. Os registros (logs) de auditoria deverão ser produzidos, enviados para alerta e armazenados com base em parametrização de tipos de eventos e de período de retenção definidos pelo CONTRATANTE.
- 1.2.1.21. A Solução deverá permitir, de forma automatizada, a exportação dos dados para uma solução de relacionamento de eventos de segurança externa, por meio de integração via syslogd (ambientes Unix), logs de sistema (ambientes Windows) ou arquivo texto delimitado.
- 1.2.1.22. Na comunicação com os dispositivos móveis, todos os mecanismos de segurança para identificação, autenticação, autorização, integridade, confidencialidade ou sigilo, não repúdio e disponibilidade devem ser atendidos, conforme políticas de segurança da instituição e as normas vigentes.
- 1.2.1.23. A Solução deverá realizar, de forma nativa, a verificação e a validação dos dados de entrada, onde for aplicável, de forma a garantir a correção e a consistência dos dados, reduzir o risco de erros e prevenir ataques conhecidos como injeção de código e overflow de buffer, detectando e tratando, no mínimo, os seguintes erros:
 - 1.2.1.23.1. Entrada duplicada.
 - 1.2.1.23.2. Valores fora de faixa.
 - 1.2.1.23.3. Caracteres inválidos em campos de dados.
 - 1.2.1.23.4. Dados incompletos ou faltantes.
 - 1.2.1.23.5. Comprimento de dados não respeitando limites superiores ou inferiores.
- 1.2.1.24. A Solução deverá detectar e tratar, de forma nativa, todos os erros e exceções ocorridos durante o acesso a qualquer componente externo ao sistema, tais como: banco de dados, webservices, sistemas de arquivos, entre outros.
- 1.2.1.25. A Solução deverá permitir a parametrização do tempo de expiração das conexões inativas por usuário e perfil.

1.2.2. Usabilidade:

- 1.2.2.1. As configurações e parametrizações aplicadas na solução devem refletir automaticamente (responsividade) em aplicativos móveis.
- 1.2.2.2. Manter a formatação e apresentação das informações de determinada tela, quando um item for incluído, alterado ou removido.
- 1.2.2.3. Garantir que todas as interfaces da Solução operem de forma otimizada para resolução mínima de 1024x768 pixels, e deverão ajustar-se de modo automático para outras resoluções.
- 1.2.2.4. Disponibilizar um recurso que permita a parametrização ou customização das telas e formulários, de acordo com o perfil autorizado.
- 1.2.2.5. Disponibilizar, para todos os relatórios gerados, a opção de visualização do documento antes de sua impressão ou exportação para formatos padronizados.
- 1.2.2.6. Os textos das interfaces com o usuário final, inclusive ajuda on-line, deverão estar de acordo com a língua Português-Brasil.

- 1.2.2.7. A nomenclatura das funções da Solução deverá ser de fácil entendimento e amplamente utilizada. (exemplo: utilizar “salvar” ou “gravar” para as operações de escrita. “excluir” para as operações de retirada de dados, entre outros).
- 1.2.2.8. Permitir, no máximo 3 cliques para navegar da tela/página de login até a página desejada na realização das tarefas mais frequentemente executadas do sistema. Este item não se aplica aos cliques nos campos de formulários para preenchimento, mas sim aos que causam mudança de páginas ou telas. Os 20% de todas as tarefas mais utilizadas do sistema devem atender a este item.
- 1.2.2.9. Apresentar a opção de marcar e desmarcar todos os itens para dar prosseguimento a uma operação, quando as informações forem apresentadas em forma de lista ou qualquer outro meio que permitam seleção.
- 1.2.2.10. Garantir que a ordenação de tabulação (sequência ordenada de foco nos objetos da tela/página cada vez que a tecla TAB é pressionada) seja realizada sempre de cima para baixo e da esquerda para direita (padrão de leitura) a partir de um ponto inicial, caso tenha mais de um campo a ser preenchido.
- 1.2.2.11. Na primeira execução, não forçar o usuário a realizar configurações do sistema para depois utilizá-lo. O sistema já deve estar pré-configurado para maioria dos usuários e disponibilizar opção de configuração para realizar configuração posterior.
- 1.2.2.12. Todas as telas de usuário final devem seguir rigorosamente a identidade visual definida para o sistema nos diferentes dispositivos de acesso (computador, tablet, celular), assegurando a padronização do layout, ou seja, o mesmo estilo de apresentação em todas as telas.
- 1.2.2.13. Assegurar que as palavras-chave de todos os cabeçalhos, notas e menus signifiquem o que se pretende, não permitindo a existência de mais de uma palavra com o mesmo significado e nem de uma palavra utilizada com mais de um significado. Exemplo: gravar e salvar, excluir e deletar.
- 1.2.2.14. Permitir ao usuário retornar à tela anterior, caso seja redirecionado para outra tela/página por motivos de mensagens de erro.
- 1.2.2.15. Possibilitar, além da navegação usual com o mouse, a navegação entre os campos do formulário utilizando apenas o teclado, inclusive com teclas de atalho.
- 1.2.2.16. Indicar quais campos são de preenchimento obrigatório.
- 1.2.2.17. Usar máscara de edição para os campos que possuem formatação própria.
- 1.2.2.18. No caso de preenchimento incorreto, informar o erro com informações identificando quais campos estão com valores inválidos, inserir dicas para ajudar a preencher corretamente quando aplicável.
- 1.2.2.19. Solicitação de confirmação nas operações destrutivas seja no salvamento sobrescrevendo uma informação já existente ou na exclusão de informações na base de dados.
- 1.2.2.20. Os ícones devem ser de fácil interpretação, visualização e devem ser intuitivos, ou seja, estes devem permitir que a maioria dos usuários consiga interpretar com facilidade o que a imagem representa.

- 1.2.2.21. Possibilitar pesquisas ou buscas com a flexibilidade para usuário, independentemente da forma como estão armazenadas na base de dados permitindo:
 - 1.2.2.21.1. Argumento ser parcial.
 - 1.2.2.21.2. Uso de curingas para permitir, no mínimo, a substituição de parte do texto na pesquisa. Exemplo: *impressora*laser*.
 - 1.2.2.21.3. Digitação das palavras com e sem acento.
 - 1.2.2.21.4. Digitação das palavras com e sem caracteres especiais.
- 1.2.2.22. As operações copiar, recortar e colar deverão estar ativas para qualquer campo de formulário. Os recursos destas operações não devem ser bloqueados. Caso este recurso deva ser bloqueado por questões de segurança, prevalece a questão de segurança. Exemplo: por questão de segurança, não permitir copiar e colar no campo de senha do usuário.
- 1.2.2.23. Possuir funcionalidade que permita impedir duplo acionamento de operações até a conclusão da ação, por meio da inibição de botões, telas ou controles, como ação imediata após uma requisição do usuário.
- 1.2.2.24. Os campos de texto longo deverão conter no mínimo barra de formatação e indentação, interface de edição de texto.
- 1.2.2.25. Deve-se permitir definir o tamanho máximo de anexo e a inclusão de vários documentos ao mesmo tempo.
- 1.2.2.26. Permitir copiar uma imagem e colar em outro local com a mesma formatação.
- 1.2.2.27. Permitir o compartilhamento de artigos da base de conhecimento por meio de link editável (curto) aberto a usuário externo.
- 1.2.2.28. Permitir que se possa navegar em mais de uma aba do sistema ao mesmo tempo.

1.2.3. Central de Serviços:

- 1.2.3.1. A solução deve permitir ao usuário ter acesso a consulta de qualquer chamado e acompanhar o andamento, atualizar ou cancelar o seu chamado.
- 1.2.3.2. Possuir mecanismos de priorização para qualquer solicitação ou incidente.
- 1.2.3.3. Possuir mecanismos de notificação e interação com o usuário para controle de andamento dos chamados por no mínimo os seguintes canais: e-mail, microsoft teams, whatsapp e chatbot, permitindo a configuração do texto de envio.
- 1.2.3.4. A solução deve prover mecanismos de pesquisa de satisfação e relatórios de apresentação dos índices alcançados.
- 1.2.3.5. A solução deve permitir a reclassificação dos chamados, pelo atendente, em no mínimo, incidente, requisição, problema, mudança.
- 1.2.3.6. A solução deverá possibilitar a pesquisa de um chamado específico com auxílio de filtros, tais como: localidade, seção ou departamento, nº do chamado, solicitante, grupo solucionador, nome do serviço, data inicial, data final, item de configuração, descrição do chamado.
- 1.2.3.7. A solução deve permitir o envio automático ao usuário com informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.

- 1.2.3.8. A solução deve permitir a avaliação do atendimento pelo usuário solicitante.
- 1.2.3.9. A solução deve permitir a reabertura do chamado em caso de recusa da solução pelo usuário solicitante.
- 1.2.3.10. A solução deve possibilitar o encaminhamento de chamado e abertura de subchamados.
- 1.2.3.11. A solução deve permitir a atribuição automática de chamados para o grupo solucionador, conforme categorização.
- 1.2.3.12. A solução deve permitir a vinculação de chamados relacionados de um mesmo usuário ou grupo solucionador ou serviço.
- 1.2.3.13. A solução deve permitir a geração e cancelamento de não conformidades no chamado, em qualquer fase de seu ciclo de vida.
- 1.2.3.14. A solução deve permitir encaminhar o chamado a outro grupo solucionador, ou para um analista específico dentro de outro grupo solucionador, mantendo sempre o número do chamado original como referência, sem criar novos números de chamados.
- 1.2.3.15. A solução deverá possibilitar o cancelamento pelo usuário de uma demanda que não esteja concluída, selecionada na "listagem de demandas abertas"
- 1.2.3.16. A solução deverá possibilitar a suspensão manual ou automática do tempo de atendimento de uma demanda selecionada.
- 1.2.3.17. A solução deverá possibilitar o pedido de informações ao usuário demandante.
- 1.2.3.18. A solução deverá possibilitar o upload de arquivos para serem anexados junto à demanda.
- 1.2.3.19. A solução deverá permitir resolver um Incidente, Problema ou Requisição de Serviços através da seleção de um artigo existente na base conhecimento, para associação do tipo "chamado resolvido pelo artigo de conhecimento".
- 1.2.3.20. Permitir priorização de chamados com base, no mínimo, no impacto e urgência de atendimento.
- 1.2.3.21. A solução deve permitir que as ofertas ou solicitações de serviços mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais (Ex: Top 10 dos serviços mais demandados).
- 1.2.3.22. A solução deve apresentar automaticamente, na tela do atendente, no mínimo, os últimos 5 chamados abertos pelo usuário com seus respectivos históricos, no momento do atendimento.

1.2.4. **Catálogo de Serviços:**

- 1.2.4.1. Permitir a criação de diferentes visões do catálogo de serviços, incluindo, no mínimo, Catálogo de Negócio e Catálogo Técnico, incluindo a possibilidade de criação de serviços não TI.
- 1.2.4.2. A solução deverá permitir a criação de serviços de negócio, operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de itens de configuração a esses serviços.
- 1.2.4.3. Permitir o relacionamento dos serviços de TI com seus respectivos perfis de usuários, garantindo que apenas usuários com os corretos níveis de privilégios registrem requisições de serviço para o serviço selecionado.

- 1.2.4.4. A solução deve permitir que, para cada serviço ou item de configuração seja possível informar o seu grau de criticidade para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.
- 1.2.4.5. A solução deve permitir a nomenclatura e a definição da prioridade de serviços, com no mínimo 3 níveis. Ex: Alta, Média e Baixa.
- 1.2.4.6. A solução deve permitir a atribuição de serviços a grupos solucionadores de forma manual e automática com base na categorização do registro.
- 1.2.4.7. Permitir a classificação de um serviço como autosserviço que será disponibilizado, no mínimo, nos seguintes canais: e-mail, microsoft teams, whatsapp e chatbot.

1.2.5. Níveis de Serviços:

- 1.2.5.1. A solução deve ter mecanismos para criação, monitoração e medição de acordos de nível de serviço (ANS), acordos de nível operacional (ANO), contratos de apoio (CA) e registrar seus detalhes.
- 1.2.5.2. A solução deve registrar e monitorar múltiplos níveis de escalonamento, tempos de resposta e resolução por acordo.
- 1.2.5.3. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte, no mínimo, nos seguintes canais: e-mail, microsoft teams, whatsapp e chatbot.
- 1.2.5.4. Possuir a capacidade de realizar relacionamentos N:N, ou seja, um nível de serviço estar vinculado a mais de um serviço e um serviço possuir mais um nível de serviço.
- 1.2.5.5. A solução deve ser capaz de gerar um ANS a partir de um ANO e CA estabelecidos.
- 1.2.5.6. A solução deve permitir definir os tempos individualmente para cada acordo.
- 1.2.5.7. Garantir a integração nativa entre o Gerenciamento de Níveis de Serviço com outras práticas, garantindo que a execução siga tempos pré-definidos.
- 1.2.5.8. A solução deve permitir medições de chamados reabertos.
- 1.2.5.9. A solução deve permitir a definição de dashboards personalizados sobre a Gestão de Nível de Serviço.
- 1.2.5.10. A solução deve possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional, Acordos com Fornecedores.
- 1.2.5.11. Possuir mecanismos para anexação de documentos.
- 1.2.5.12. A solução deve permitir a criação e aplicação de indicadores baseados em perfil de usuário e criticidade de serviço.

1.2.6. Cumprimento de Requisição:

- 1.2.6.1. Disponibilizar a abertura e acompanhamento de chamados por meio de, no mínimo, os seguintes canais: e-mail, microsoft teams, whatsapp e chatbot.
- 1.2.6.2. A solução deve gerenciar todo o ciclo de vida da requisição.
- 1.2.6.3. A solução deve permitir a abertura de sub chamados ou chamados filhos, os quais possam ser direcionados para diferentes grupos

solucionadores e que haja mecanismo de notificação ou alerta ao chamado pai sobre sua conclusão ou mudança de status.

- 1.2.6.4. Abrir uma requisição garantindo a categoria correta, através do desdobramento de categoria em subcategorias do catálogo de serviços
- 1.2.6.5. A solução deve permitir anexar vários arquivos de uma só vez (fotos, vídeos e imagens) ao chamado, além de outros tipos de documentos como: pdf, doc e xls, possibilitando a pré-visualização e que seja configurável o espaço máximo permitido.
- 1.2.6.6. Permitir a proposta e criação de procedimento de conhecimento a partir das informações geradas no atendimento do chamado, para inclusão na base de conhecimento.
- 1.2.6.7. Os serviços classificados como autosserviço devem possibilitar que o usuário consiga resolver sua solicitação sem ajuda do atendente e sem abrir chamado, provendo mecanismos que o auxiliie de maneira intuitiva na resolução do chamado e estatística de uso.
- 1.2.6.8. A solução deverá permitir a busca dos serviços durante o preenchimento das requisições de serviço, ou seja, conforme o usuário preenche a informação solicitada, deverá aparecer uma lista de tópicos do catálogo de serviços, filtrada pelos caracteres digitados. (exemplo: busca inteligente do google).
- 1.2.6.9. Permitir que o solicitante abra uma requisição por ordem de terceiros, a requisição assume automaticamente os níveis de serviço de atendimento do terceiro.
- 1.2.6.10. A solução deve permitir a identificação automática de chamados relacionados de um mesmo usuário no momento do registro do chamado, para permitir vinculação dos chamados, mantendo as configurações do chamado principal.
- 1.2.6.11. A solução deve permitir a visualização do histórico de atendimento na mesma tela do chamado.

1.2.7. Incidentes:

- 1.2.7.1. A solução deverá ser capaz de registrar, classificar, priorizar e diagnosticar os incidentes.
- 1.2.7.2. O registro do incidente deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 1.2.7.2.1. Número identificador do incidente.
 - 1.2.7.2.2. Categorização do incidente.
 - 1.2.7.2.3. Urgência, Impacto e Priorização.
 - 1.2.7.2.4. Data/Hora do registro.
 - 1.2.7.2.5. Identificação da pessoa que abriu o incidente.
 - 1.2.7.2.6. Fonte de notificação (ferramenta, e-mail, telefone, Ferramenta de monitoração).
 - 1.2.7.2.7. Descrição do incidente.
 - 1.2.7.2.8. Status do incidente (Aberto, Em progresso, Resolvido e Fechado).
 - 1.2.7.2.9. IC relacionado.
 - 1.2.7.2.10. Grupo solucionador.
 - 1.2.7.2.11. Problema/Erro conhecido relacionado.
 - 1.2.7.2.12. Data do Fechamento.

- 1.2.7.3. A solução deve permitir a pesquisa e visualização de incidentes anteriores.
- 1.2.7.4. A solução deve possuir mecanismos de publicação e envios automatizados de avisos gerais de indisponibilidade captadas pela ferramenta de monitoramento da CONTRATANTE.
- 1.2.7.5. A solução deve permitir a vinculação automática de Incidente a um Grupo Solucionador responsável pelo serviço afetado.
- 1.2.7.6. A solução deve possibilitar vinculação de incidente a artigo da base de conhecimento.
- 1.2.7.7. Permitir que usuários com as devidas permissões de acesso abram um incidente em nome de terceiros, ajustando automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.
- 1.2.7.8. Possuir mecanismos de escalonamento hierárquico e funcional dos incidentes, de acordo com critérios estabelecidos e registrados na ferramenta.
- 1.2.7.9. Possuir mecanismos de vinculação de um ou mais incidentes a um registro de problema.

1.2.8. Base de Conhecimento:

- 1.2.8.1. Permitir a criação, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.
- 1.2.8.2. Permitir o controle de acesso por perfil aos artigos de conhecimento.
- 1.2.8.3. Permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras, incluindo pesquisar nos anexos com no mínimo os tipos de arquivo pdf, doc, xls, xml e texto.
- 1.2.8.4. Pesquisar procedimentos para resolução de requisições e incidentes, baseados em critérios definidos.
- 1.2.8.5. A solução de base de conhecimento deve permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre criação, validação, aceitação, publicação, atualização e desativação.
- 1.2.8.6. Permitir o versionamento dos artigos da base de conhecimento, podendo comparar versões distintas do mesmo artigo, indicando as diferenças.
- 1.2.8.7. A solução de base de conhecimento deve criar um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura, mantendo o mesmo identificador para novas versões.
- 1.2.8.8. Ao se criar um novo artigo de conhecimento a solução deve permitir a inclusão de texto livre, tabelas, imagens, vídeos, anexos e referenciar outros artigos de conhecimento.
- 1.2.8.9. Permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de Requisição, Incidente, Problema e Mudança.
- 1.2.8.10. Permitir o ranking de uso das informações registradas na base, podendo-se configurar os critérios.
- 1.2.8.11. Permitir o ordenamento dos artigos de conhecimento retornados na pesquisa, utilizando critérios a ser configurados, como por exemplo: ranking, nota, número de utilizações.
- 1.2.8.12. Permitir a organização dos artigos, no mínimo em dois níveis (Categoria e subcategoria).

1.2.8.13. Permitir definir perfis (criador, analista e publicador) de acordo com a localidade (seccionais e TRF1).

1.2.9. **Configuração:**

- 1.2.9.1. Garantir uma identificação única para o item de configuração.
- 1.2.9.2. Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC durante toda permanência no CMDB para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências.
- 1.2.9.3. A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica de Relacionamentos entre os recursos, exibindo tanto a relação de composição (IC pai e seus ICs filhos) quanto outros tipos (dependência, conexão etc).
- 1.2.9.4. Dado um IC possibilitar a identificação de todos os relacionamentos e eventos ligados a este como incidentes, problemas, mudanças, liberações, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).
- 1.2.9.5. Possuir mecanismos para controlar o acesso ao CMDB, de acordo com o perfil Ex: localidade, grupo, segurança.
- 1.2.9.6. Permitir que seja feito baseline sempre que necessário para assegurar cópia da estrutura e todos os seus detalhes em caso de restauração devido a falhas ou mudanças.
- 1.2.9.7. Permitir a exportação dos dados contidos no CMDB para manipulação externa, permitindo no mínimo, os seguintes formatos: CSV e XML.
- 1.2.9.8. Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos ICs.
- 1.2.9.9. Possuir integração nativa com todos os processos da Solução.
- 1.2.9.10. Os Itens de Configuração deverão ser agrupados e classificados (Exemplo.: categoria: hardware; subcategoria: impressora; tipo: laser).
- 1.2.9.11. Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos.
- 1.2.9.12. A solução deverá permitir definir o local e o responsável pelo IC.
- 1.2.9.13. No mínimo outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes dos mesmos podem ser avaliados em visita técnica.

1.2.10. **Problemas:**

- 1.2.10.1. Recuperando dados. Aguarde alguns segundos e tente cortar ou copiar novamente.
- 1.2.10.2. Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da severidade do problema.
- 1.2.10.3. Permitir a associação automática com os incidentes, mudanças, liberações e ICs relacionados.
- 1.2.10.4. Possuir mecanismo de fechamento automático dos incidentes em aberto, quando houver o fechamento do problema.
- 1.2.10.5. Permitir o acompanhamento gráfico e gerar notificações, em relação ao andamento dos chamados de problema
- 1.2.10.6. Permitir alterar a classificação da severidade ou do impacto de um problema.

- 1.2.10.7. Possibilitar o roteamento e atribuição automática dos registros de problemas.
- 1.2.10.8. Possibilitar o monitoramento e acompanhamento dos problemas.
- 1.2.10.9. Possibilitar a entrada de texto livre para registrar as descrições dos problemas e atividades de resolução.
- 1.2.10.10. Cada problema poderá ser tratado e acompanhado de várias tarefas que serão encaminhadas para vários grupos solucionadores.

1.2.11. Mudanças:

- 1.2.11.1. Permitir o registro e classificação das mudanças, atribuindo um identificador único para cada mudança criada e as eventuais tarefas existentes.
- 1.2.11.2. Permitir a associação de uma mudança a um ou mais Serviços ou ICs.
- 1.2.11.3. Suportar diferentes Processos de Mudança para diferentes tipos de mudanças, no mínimo, emergenciais, Padrão, normal, podendo-se criar e configurar o tipo de mudança desejado.
- 1.2.11.4. Aceitar a entrada de texto livre, assim como utilizar códigos para classificação das RDMs (categoria e prioridade).
- 1.2.11.5. Realizar todas as modificações necessárias, controlando o nível de acesso para leitura, escrita e modificação das RDMs.
- 1.2.11.6. Possibilitar a revisão das mudanças implementadas e processo de aprovação.
- 1.2.11.7. Permitir limitar o número de revisores ou aprovadores baseado em regras de negócio.
- 1.2.11.8. Possibilitar a configuração das janelas de mudanças (programação de períodos de mudanças).
- 1.2.11.9. Permitir que o requisitante justifique a mudança solicitada em campo textual ou lista pré-definida.
- 1.2.11.10. Permitir fechar requisições, incidentes, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada é implementada com sucesso.
- 1.2.11.11. Facilitar a comunicação da mudança e agendamentos ao Service Desk e grupos de analistas. Exemplo: e-mail ou quadro de avisos.
- 1.2.11.12. Manter uma associação lógica entre erros conhecidos e mudanças.
- 1.2.11.13. Possibilitar a definição de várias tarefas para uma mudança, atribuindo responsáveis e os respectivos prazos. As tarefas devem ser controladas (concorrentes ou sequencialmente).
- 1.2.11.14. Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os ICs afetados pela mudança.
- 1.2.11.15. Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas. Nesse caso, a solução deverá aprovar automaticamente a mudança e iniciar a próxima ação, ou não possuir o estado de aprovação.
- 1.2.11.16. A solução deverá permitir aos usuários anexar documentos nas requisições de mudanças.
- 1.2.11.17. Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.

1.2.12. Chatbot Cognitivo

- 1.2.12.1. Deverá permitir a busca automática do conhecimento, registro de incidentes e requisições, para usuários internos e externos.
 - 1.2.12.1.1. A busca do conhecimento, para cada pergunta realizada no chatbot, deverá ser realizada automaticamente nas bases de conhecimento da contratada, como Wiki e a base de conhecimento da solução, e esse conhecimento apresentado diretamente no chat, sem links de redirecionamento obrigatórios para outras soluções.
- 1.2.12.2. Deverá integrar o chatbot com o Teams e com todas as funcionalidades descritas no item 1.2.12.
- 1.2.12.3. Deverá ser criado um aplicativo de acesso ao chatbot no Teams.
- 1.2.12.4. No momento em que o usuário solicitar atendimento humano:
 - 1.2.12.4.1. A solução deverá mostrar o posicionamento na fila de atendimento e tempo médio para atendimento;
 - 1.2.12.4.2. Abertura de chamado automática na solução, com todos os dados básicos de identificação do usuário, para início da contagem dos indicadores de SLA, definidos na solução.
- 1.2.12.5. Para usuários externos, deverá disponibilizar uma interface no portal de internet da contratante, com todas as funcionalidades descritas no item 1.2.12.
 - 1.2.12.5.1. Os usuários externos que solicitarem atendimento humano, além do item 1.2.12.3, deverão preencher um cadastro básico, de forma que consigam acessar a solução, acompanhar e interagir com suas solicitações posteriormente, podendo acrescentar informações e anexos.
- 1.2.12.6. A solução deverá integrar ao Balcão virtual com o objetivo de:
 - 1.2.12.6.1. Disponibilizar um link de acesso à respectiva unidade de atendimento;
 - 1.2.12.6.2. Armazenar o histórico da conversa e seus anexos no chamado da solução;
 - 1.2.12.6.3. Gerar notificações automáticas no chat, sobre andamento dos chamados aos usuários;
 - 1.2.12.6.3.1. Todo o histórico da conversa e seus anexos no chat deverão ser armazenados no histórico do chamado da solução automaticamente.
 - 1.2.12.6.4. Após a conclusão do atendimento, deverá ser enviada a avaliação do atendimento com os níveis de satisfação, em forma de botões, e um caixa de texto, com preenchimento opcional.
 - 1.2.12.6.5. Todas as interações via chat, que afetem os indicadores de SLA e andamento dos chamados, devem ser refletidos automaticamente na solução de ITSM. Exemplo: Tempo inicial de atendimento, parada de SLA quando o atendente questionar o usuário, retorno ao andamento do chamado quando houver resposta do usuário, avaliação da satisfação.
 - 1.2.12.6.6. No momento da interação com o usuário, a solução deverá apresentar ao atendente os últimos 5 chamados abertos pelo solicitante, com informações suficientes para identificar suas últimas solicitações.
 - 1.2.12.6.7. Deverá permitir o fluxo de conversação com controle de acesso para diferentes perfis de usuários com privilégios distintos.

- 1.2.12.6.8. Permitir a exportação de relatórios e estatísticas gerados sobre chat, utilizando-se de formatos diversos, tais como pdf, xls, xlsx e csv.
- 1.2.12.6.9. Permitir o envio e recebimento de anexos entre atendente e usuário.
- 1.2.12.6.10. Integrar nativamente o chatbot com serviços de Processamento de Linguagem Natural (do inglês "Natural Language Processing" ou NLP) em português (Brasil), para inteligência artificial.
- 1.2.12.6.11. Possibilitar entrada de dados em formato de texto e voz.
- 1.2.12.6.12. Integrar de forma nativa o atendimento e as funcionalidades do chatbot com canais popularizados, tais como o Whatsapp, Microsoft Teams, e integração com página web.
- 1.2.12.6.13. Possibilitar o consumo de web services e Application Programming Interfaces - APIs, com a finalidade de integrá-los aos fluxos de conversação que vierem a ser configurados dentro da plataforma, independentemente da modalidade de atendimento (humano ou automatizado).
- 1.2.12.6.14. Disponibilizar código necessário para integrar o componente de conversação - popular "balão de chat" - em ambiente web próprio da Contratante, quando da utilização do canal de atendimento web.
- 1.2.12.6.15. Possuir componente de conversação customizável, de modo que seja adaptado à identidade visual da contratante;
- 1.2.12.6.16. Possibilitar a coleta de informações do cliente antes de iniciar o atendimento.
- 1.2.12.6.17. Possibilitar sugestão de entradas de texto, opções pré-configuradas e texto livre durante a conversação.
- 1.2.12.6.18. O componente de conversação, no lado do cliente, deverá funcionar sem a necessidade de instalação de plugins e componentes adicionais.
- 1.2.12.6.19. Deverá fornecer interface de configuração de fluxos de conversação de forma gráfica (árvores de decisão ou fluxogramas) ou textual (listas encadeadas ou lista de frases de treinamento);
- 1.2.12.6.20. Possibilitar, na configuração dos fluxos de conversação, o controle do horário de atendimento, de modo a especificar formas de atendimento distintas aos clientes, nas modalidades de atendimento humano ou automatizado (chatbot) a depender do horário em que for realizado o contato.
- 1.2.12.6.21. Permitir chat assíncrono, ou seja, os agentes e usuários finais podem participar de conversas de longa duração sem estarem online simultaneamente, podendo o agente entrar em contato proativamente com os usuários sempre que houver informações úteis para compartilhar, como alertas ou atualizações importantes.
- 1.2.12.6.22. Para o chat assíncrono, a interface de conversação deve ser a mesma que no chat online, permitindo que essas conversas sejam executadas em canais de mensagens que permitam que seus usuários e agentes se comuniquem em momentos diferentes e retomem as conversas de onde pararam.

- 1.2.12.6.23. O chat assíncrono deve permitir indicadores de mensagens que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas quando estão fora da janela de bate-papo ou offline.
- 1.2.12.6.24. O chat assíncrono deve permitir mensagens do sistema, exibidas para usuários e agentes, que são personalizadas para canais de mensagens ou bate-papo.
- 1.2.12.6.25. Deverá ser possível configurar para o chat assíncrono um período de tempo limite de conversa ociosa, em que os administradores possam ajustar o valor para canais de mensagens, conforme necessário.
- 1.2.12.6.26. Possuir recurso proativo de mensagens que permite que os agentes iniciem a comunicação com os usuários.
- 1.2.12.6.27. O sistema deverá possuir configuração como expressões regulares para cada tipo de dados confidenciais (por exemplo CPF, cartão de crédito, etc), em que os dados confidenciais são detectados e mascarados para que não sejam visualizados pelo agente ou solicitante.
- 1.2.12.6.28. Ser possível configurar o mascaramento de dados no chat do agente de modo que a manipulação de dados confidenciais funcione apenas para mensagens de entrada (do solicitante), mensagens de saída (do agente ativo) ou ambas.
- 1.2.12.6.29. O sistema deverá validar os dados sensíveis e caso o solicitante envie uma mensagem contendo dados confidenciais para um agente, uma mensagem do sistema será enviada ao solicitante e ao agente notificando que a mensagem continha dados confidenciais. Os dados confidenciais devem ser mascarados na transcrição e marcados como confidenciais na transcrição interna.
- 1.2.12.6.30. Deverá permitir que os usuários recebam alertas de áudio e visuais automaticamente quando recebem uma mensagem de um agente ao vivo ou bot virtual.
- 1.2.12.6.31. Permitir que usuários autenticados possam ativar ou desativar alertas audíveis e de notificações de bate-papos por meio do botão de alternância no menu de bate-papo ou em configuração própria;
- 1.2.12.6.32. A interface de conversação deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa, podendo os usuários interromperem a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata;
- 1.2.12.6.33. Quando os usuários são transferidos para um agente humano, analista da CONTRATANTE, o cabeçalho da janela de bate-papo deverá indicar a interação com o agente humano;
- 1.2.12.6.34. Deverá ser possível na janela de bate-papo efetuar o upload de uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-lo ao agente e ser nativo da solução, sem a necessidade de integração com ferramentas de terceiros.
- 1.2.12.6.35. Possuir, na mesma interface/sistema, a possibilidade de construir fluxos de conversação de forma gráfica (início-> iterações-> fim) com o chatbot, utilizando recursos como:

entradas do usuário, respostas de bot e utilitários (ler um registro da base, executar uma ação de script, decisão de fluxo etc) para definir o fluxo.

- 1.2.12.6.36. Permitir configurar o agente virtual em interface do Portal de Serviços e em aplicativos disponibilizados nas plataformas Apple iOS e Google Android.
- 1.2.12.6.37. Possuir solução de análise e relatório de agente virtual contendo painel de análise de conversação pré-configurado para ajudar a melhorar as interações do agente virtual.
- 1.2.12.6.38. Possuir API de integração API Rest ou Soap para o chatbot.
- 1.2.12.6.39. Permitir que o sistema identifique e gere automaticamente variável de contexto identificando se o usuário está em uma conversa web ou usando um dispositivo móvel, para fornecer experiências de conversação personalizadas e relevantes com base no dispositivo que está sendo utilizado.

1.2.13. Fornecedores

- 1.2.13.1. Permitir o cadastramento dos contratos que suportam os serviços utilizados na prestação dos serviços. No mínimo, número do contrato, data de assinatura, validade, responsáveis (gestor e fiscais).
- 1.2.13.2. A solução deve prover mecanismo de gerenciamento de nível de serviço de fornecedores.
- 1.2.13.3. Permitir o controle do prazo de garantias contratuais.
- 1.2.13.4. A solução deve permitir que um fornecedor se relacione com múltiplos itens de configuração, de forma que cada item de configuração possa ter um fornecedor associado.
- 1.2.13.5. A solução deve permitir que registros de atendimento sejam designados a fornecedores.
- 1.2.13.6. A solução deve permitir a geração de sanções e glosas contratuais, a partir de critérios definidos
- 1.2.13.7. A solução deve permitir que contratos possam ser atualizados (Exemplo: termos aditivos, repactuação etc).
- 1.2.13.8. Possibilitar o cadastro e gerenciamento de fornecedores subcontratados.
- 1.2.13.9. Possibilitar o cadastramento e gerenciamento de ordens de serviço vinculadas a um contrato.
- 1.2.13.10. Possibilitar a inclusão de documentos vinculados a um contrato.

1.3. **S - SHOULD** - requisitos essenciais para a aceitação da ferramenta, e que devem ser implementados até a substituição do e-Sosti:

1.3.1. Requisito Gerais:

- 1.3.1.1. A empresa contratada deverá garantir que em caso de atualização da solução sejam mantidos os requisitos da versão anterior homologada e a estabilidade da solução.
- 1.3.1.2. A solução deve permitir a integração com serviços de diretório de usuário padrão Active Directory - AD e sistemas de recursos humanos, realizando o preenchimento automático do registro do usuário.
- 1.3.1.3. A solução deve permitir a inclusão de mensagens privadas, visíveis apenas aos atendentes.

- 1.3.1.4. Os canais de notificação deverão ser, no mínimo: sistema, chatbot, teams e e-mail.

1.3.2. Usabilidade:

- 1.3.2.1. Apresentar informações das teclas de atalhos suportadas, no mínimo, para os analistas de atendimento. A combinação de teclas deve ser de fácil memorização e permitir configuração de novas teclas de atalho.
- 1.3.2.2. Caso o usuário tenha alguma dificuldade no uso do sistema, informações de contato dos canais de atendimento devem estar sempre visíveis em todas as telas do usuário.
- 1.3.2.3. Para as tarefas com previsão de execução superior a cinco segundos, relativas a processamento de banco de dados ou geração de arquivos de saída, a Solução deverá:
 - 1.3.2.3.1. Informar o andamento visual ao usuário, ou seja, prover algum feedback ao usuário que algo está sendo processado.
 - 1.3.2.3.2. Apresentar interface com o cursor posicionado no campo mais provável de preenchimento inicial. Se não houver campo na tela/página, focar no botão mais provável de acionamento pelo usuário.
 - 1.3.2.3.3. O número de campos de formulários deve ser o mínimo possível para preenchimento, permitindo o preenchimento automático quando se iniciar a digitação ou preencher com valor "default" (se aplicável). Exemplo: evitar solicitar data de nascimento e idade.
 - 1.3.2.3.4. Exibir o caminho percorrido pelo usuário, permitindo seu retorno direto às telas anteriores (migalhas de pão), ou funcionalidade similar que permita ao usuário ação equivalente, a depender da interface da solução.
 - 1.3.2.3.5. Exigir a confirmação de informações sensíveis, tais como senha e endereço de e-mail, por meio de dupla digitação.
 - 1.3.2.3.6. Assegurar que as mensagens de erro sejam apresentadas na língua portuguesa com informações úteis para sua resolução.
 - 1.3.2.3.7. O uso de pop-ups deve ser utilizado somente quando for estritamente necessário.
 - 1.3.2.3.8. Possuir funcionalidade para aumentar e diminuir fonte e alterar o contraste das cores.
 - 1.3.2.3.9. Tela do usuário deverá ser única e permitir: criar chamado, avaliar chamados finalizados, acompanhar chamados abertos, visualizar avisos de indisponibilidade, autosserviço, visualizar chamados do seu setor e permitir editá-los, visualizar chamados que ele deve responder.

1.3.3. Central de Serviços:

- 1.3.3.1. Configurar a interface para acompanhamento de todos os acordos de níveis de serviço definidos pelo CONTRATANTE.
- 1.3.3.2. Configurar a interface da Central de serviços com pelo menos os seguintes painéis: solicitação de serviço em andamento, incidentes em andamento, requisição de mudança em andamento, mudanças em andamento, incidentes globais abertos.

- 1.3.3.3. A Solução deve permitir ao atendente ter em sua(s) tela(s) de atendimento ao chamado, todos os seguintes itens:
- 1.3.3.4. Campos de abertura de novo Incidente, Problema, Mudança e Solicitação de Serviço;
- 1.3.3.5. Informações de contato do usuário/cliente;
- 1.3.3.6. ICs associados ao usuário/cliente;
- 1.3.3.7. Histórico dos chamados que afetaram o usuário/cliente;
- 1.3.3.8. Scripts e orientações de atendimento baseado no item afetado e categoria do incidente para aumentar a chance de resolução no primeiro chamado;
- 1.3.3.9. Alertas sobre o status do usuário (usuário vip, usuário móvel);
- 1.3.3.10. Pesquisa de Incidentes ou Solicitações de Serviço semelhantes (Incident Matching);
- 1.3.3.11. Informações do ANS;
- 1.3.3.12. Lista de usuários afetados (além do principal e notificante);
- 1.3.3.13. Informações de contratos de garantia e manutenção vigentes sobre os itens de configuração afetados.
- 1.3.3.14. A solução deve permitir aos atendentes:
 - 1.3.3.14.1. A pesquisa de itens na base de conhecimento em tempo real com base nos dados do chamado.
 - 1.3.3.14.2. Vincular, inserir ou atualizar um ou mais artigos da base de conhecimento, a partir de procedimentos realizados no chamado.
- 1.3.3.15. A solução deve permitir a parametrização para fechamento automático do chamado quando não avaliado pelo usuário final em determinado prazo, este prazo deve ser configurável.
- 1.3.3.16. A solução deve possuir fila com todos os registros (problemas, incidentes, mudanças, tarefas, requisições) pendentes.
- 1.3.3.17. A solução deve realizar acesso remoto à máquina do usuário, mantendo o registro das ações realizadas durante o atendimento, como por exemplo imagens e vídeos.
- 1.3.3.18. A Solução deverá ser configurada para disponibilizar todos os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração em uma única interface.
- 1.3.3.19. A solução deve ser configurada para disponibilizar uma visualização gráfica dos incidentes, solicitações de serviços e problemas identificando quais apresentam atrasos em prazos pré-estabelecidos.
- 1.3.3.20. A solução deverá possuir mecanismos que gerencie a interação do usuário com a demanda, gerando alertas, com prazos para responder o andamento e avaliação das solicitações. Esses prazos devem ser gerenciados pela ferramenta, para que o administrador possa tomar alguma ação, como por exemplo, a demora na recusa de uma solicitação ou extensão de prazo.
- 1.3.3.21. A solução deverá possuir Dashboards parametrizáveis com, no mínimo, informações sobre solicitações com tempo de atendimento dentro do SLA, total de solicitação por serviço, total de solicitação com tempo de atendimento ultrapassado e quantidade de solicitação por nível de atendimento.
- 1.3.3.22. A solução deve identificar a quantidade de acessos por usuário em serviços classificados como autosserviço

- 1.3.3.23. Implantação do desenho do fluxo da prática de Service Desk.
- 1.3.3.24. Automação da prática de Service Desk, contemplando as etapas de aprovação, notificação e registro de atividades.
- 1.3.3.25. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes dos mesmos podem ser avaliados em visita técnica.
- 1.3.3.26. Permitir que qualquer atendente da mesma equipe possa atuar no chamado já em atendimento.

1.3.4. **Catálogo de Serviços:**

- 1.3.4.1. A solução deve prover relatórios, apresentando informações e estatísticas dos serviços mais solicitados nos catálogos.
- 1.3.4.2. Implantação do desenho da prática de catálogo de serviços.
- 1.3.4.3. Automação da prática de catálogo de serviços.
- 1.3.4.4. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica.

1.3.5. **Níveis de Serviços:**

- 1.3.5.1. A solução deve indicar por cores ou outro mecanismo as divergências dos níveis de serviço aferidos, frente aos níveis definidos.
- 1.3.5.2. A solução deve permitir a configuração do seu calendário integrando com o calendário do Tribunal para definição dos acordos, tanto nos dias úteis e não úteis.
- 1.3.5.3. A solução deve garantir que eventos sejam registrados e a contagem de seus prazos iniciados por meio da integração com ferramentas de monitoramento e gerenciamento de eventos, quando da notificação por estas ferramentas.
- 1.3.5.4. Gerenciar o agendamento e controle das revisões e repactuações dos acordos.
- 1.3.5.5. Criação, no mínimo, dos seguintes indicadores vigentes nos contratos atuais, por exemplo:
 - 1.3.5.5.1. TIA - Tempo para início do atendimento.
 - 1.3.5.5.2. TSS - Tempo para solução de solicitações.
 - 1.3.5.5.3. TRC - Tempo para reabertura de chamados.
 - 1.3.5.5.4. IIA - Índice de início de atendimento no prazo.
 - 1.3.5.5.5. ISS - Índice de solução de solicitações no prazo.
 - 1.3.5.5.6. INC - Índice de chamados com não conformidades.
 - 1.3.5.5.7. IRC - Índice de reabertura de chamados.
- 1.3.5.6. A solução deve permitir a definição de critérios de tempo com múltiplos níveis (Exemplo: 70% em 3 meses, 95% em 6 meses, 100% em 1 ano), acionando mecanismos automáticos de notificação de acordo com o nível atingido.
- 1.3.5.7. A solução deve possibilitar a criação de múltiplas unidades de medição, tais como: Tempo, UST, Ponto de função.
- 1.3.5.8. A solução deve permitir a aplicação de um fluxo de aprovação para a execução de mudanças nas configurações de níveis de serviço.
- 1.3.5.9. Implantação do desenho da prática de Níveis de serviço.
- 1.3.5.10. Automação da prática de Níveis de serviço, contemplando as etapas de aprovação, notificação e registro de atividades.
- 1.3.5.11. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica.

- 1.3.5.12. A solução deverá gerenciar e contabilizar os diferentes níveis de serviço em um único fluxo de atendimento respeitando um único número de chamado.
- 1.3.5.13. A solução deverá configurar o tempo de atendimento para datas futuras agendadas.

1.3.6. Cumprimento de Requisição:

- 1.3.6.1. A solução deve permitir a implementação de fluxo de aprovação para as solicitações de serviço, com múltiplos níveis de aprovação.
- 1.3.6.2. A solução deverá mostrar as possíveis soluções cadastradas na base de conhecimento durante ou após a escolha do serviço, antes de concluir a abertura da solicitação do serviço.
- 1.3.6.3. Na abertura da requisição pelo analista de primeiro nível, devem aparecer, de forma editável, os dados do solicitante, para que ele consiga editar informações auto populadas como telefone, local de atendimento e departamento, para atualização no registro do chamado.
- 1.3.6.4. Após a abertura do chamado, a estimativa de tempo de atendimento deve ficar visível ao usuário, conforme ANS estabelecido.
- 1.3.6.5. Implantação do desenho da prática de requisição de serviços.
- 1.3.6.6. Automação da prática de requisição de serviços, contemplando as etapas de aprovação, notificação e registro de atividades.
- 1.3.6.7. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica.
- 1.3.6.8. A solução deve permitir a vinculação de chamados de um mesmo serviço, mantendo as configurações do chamado principal.

1.3.7. Incidentes:

- 1.3.7.1. A solução deverá integrar com ferramentas de monitoramento (Por exemplo: Zabbix), para geração de alertas e registros de incidentes.
- 1.3.7.2. Caso o Incidente fique aberto por um tempo que será determinado pelo CONTRATANTE, configurar a ferramenta para emitir alertas ou notificações.
- 1.3.7.3. A solução deve permitir registrar alterações manuais da urgência e do impacto, e refletir automaticamente na prioridade do incidente, refletindo de forma visual esta modificação de prioridade, possibilitando a inserção de comentário.
- 1.3.7.4. A solução deve permitir a configuração da permissão ou não da modificação manual pelo analista dos parâmetros de urgência e impacto do incidente que reflita na mudança de prioridade, registrando quem alterou o que, quando, valor anterior e novo valor.
- 1.3.7.5. Implantação do desenho da prática de incidentes.
- 1.3.7.6. Automação da prática de incidentes, contemplando as etapas de aprovação, notificação e registro de atividades.
- 1.3.7.7. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica.
- 1.3.7.8. Permitir a vinculação de um ou mais incidentes ou requisições a um incidente global, sendo que, todas as ocorrências do incidente global sejam propagadas automaticamente aos incidentes e requisições vinculados.

1.3.7.9. A solução tem que permitir diferentes destaques visuais para configurações específicas a serem definidas no chamado. (Ex: chamado reiterado pelo usuário, chamado com tempo expirado, etc).

1.3.7.10. Permitir reclassificação de incidente.

1.3.8. **Base de Conhecimento:**

1.3.8.1. A solução deve disponibilizar, após publicação aprovada pelo Gerente de Conhecimento, os documentos da base de conhecimento, gerando algum tipo de notificação, aos grupos interessados definidos, de que o artigo, novo ou atualizado, foi publicado.

1.3.8.2. O artigo da base de conhecimento deve permitir a inclusão automática de campos com, no mínimo, dados de autor e proprietário, data de criação.

1.3.8.3. A ferramenta deve possuir um workflow parametrizável do gerenciamento de conhecimento para quando um artigo de conhecimento precisar ser criado, modificado ou atualizado.

1.3.8.4. Desenho da prática de Gestão de Conhecimento para disseminação de conhecimento dentro da organização.

1.3.8.5. Automação da prática de Gestão de Conhecimento para disseminação de conhecimento dentro da organização.

1.3.8.6. No mínimo outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes dos mesmos podem ser avaliados em visita técnica.

1.3.8.7. Configurar visibilidade de um artigo da base de conhecimento (grupo, seccional ou TRF1).

1.3.8.8. Indicar artigos usados para solucionar o chamado.

1.3.8.9. Vincular artigo a item do catálogo de serviço.

1.3.8.10. Vincular artigo a item de configuração.

1.3.9. **Configuração:**

1.3.9.1. Prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.

1.3.9.2. Fornecer console administrativa que permita modificar o modelo de dados do CMDB.

1.3.9.3. Permitir a criação de atributos para cada tipo de IC.

1.3.9.4. A solução deverá permitir atualização de múltiplos ICs, a partir da mudança de um serviço ou outro IC relacionado.

1.3.9.5. A solução deverá permitir a visualização das mudanças relacionadas ao item de configuração em andamento, bem como as já finalizadas.

1.3.9.6. A solução deve suportar a criação automática de relacionamento entre itens de configuração.

1.3.9.7. Disponibilizar aplicação para cadastro de períodos de bloqueio (Blackout Periods), estabelecendo os IC's que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.

1.3.9.8. Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).

- 1.3.9.9. Possuir uma funcionalidade em que seja permitido ao usuário do sistema expandir a visualização dos relacionamentos do CMDB no momento da análise do impacto na interface gráfica.
- 1.3.9.10. Permitir o rastreamento/mapeamento dos ICs que impactam um determinado Serviço.
- 1.3.9.11. Permitir o rastreamento/mapeamento dos Serviços que são impactados por um determinado IC.
- 1.3.9.12. Permitir o agendamento de abertura de tíquetes automáticos para ICs com manutenção periódica programada.
- 1.3.9.13. Realizar o rastreamento, coleta, auditoria e registro automático de itens de configuração presentes na infraestrutura.
- 1.3.9.14. Deverá dar suporte à auditoria automática dos dados dos ICs por meio da comparação entre as informações do CMDB e as obtidas pela ferramenta ou módulo de descoberta.
- 1.3.9.15. Possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento e os atributos entre os ICs quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados.
- 1.3.9.16. Permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software.
- 1.3.9.17. Análise de impacto dos IC's alterados.
- 1.3.9.18. Relatórios detalhados que possibilitem revisões e auditorias para a verificação de existência física e lógica dos ICs (inventário).
- 1.3.9.19. Dashboard demonstrando a integração entre os relacionamentos de serviços e IC's.
- 1.3.9.20. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica.

1.3.10. Problemas:

- 1.3.10.1. Implantação do desenho do processo de Gestão de Problemas.
- 1.3.10.2. Automação do desenho do processo de Gestão de Problemas.
- 1.3.10.3. A solução deverá suportar registro, classificação e identificação de problema e possuir processos de controle de problemas e de erros (ITIL Error Control).
- 1.3.10.4. A solução deverá possuir capacidades de busca problemas com diversos filtros.
- 1.3.10.5. A solução deverá permitir distinguir problemas com erros conhecidos registrados.
- 1.3.10.6. A solução deve exibir o tempo de tratamento total do problema.
- 1.3.10.7. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica.

1.3.11. Mudanças:

- 1.3.11.1. Outros relatórios que contemplem as informações contidas no e-Sosti. Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica.

1.3.12. Migração:

- 1.3.12.1. Deverá ser realizada migração dos seguintes itens pela CONTRATADA:
 - 1.3.12.1.1. Base de Conhecimento (ITSM e QNA Maker).

- 1.3.12.1.2. Acordos de Níveis de Serviço.
- 1.3.12.1.3. Incidentes
- 1.3.12.1.4. Mudanças
- 1.3.12.1.5. Itens de Configuração