

## ANEXO I

### MINUTA DE TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. TÍTULO

O objeto do presente termo é a contratação de empresa especializada para prestação de serviço comum de apoio à gestão e governança de tecnologia da informação na PRODAM, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos.

#### 2. OBJETIVO

Contratar empresa especializada para prestação de serviço comum de apoio à gestão e governança de tecnologia da informação na PRODAM – Processamento de Dados S/A do estado do Amazonas.

A contratação pretendida visa a implantação de solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e processos de apoio à gestão de serviços de TI, propendendo a melhoria dos processos atuais e o fortalecimento da Governança Corporativa do órgão, baseado nas diretrizes de planejamento e gestão corporativa.

Dentre os vários benefícios pretendidos com a contratação, podem ser citados:

- Aumento da maturidade, confiabilidade, estabilidade e capacidade do ambiente gerenciador dos serviços de TI que suportam os objetivos estratégicos desta PRODAM;
- Otimização dos processos de gerenciamento da infraestrutura, recursos e ativos de TI aumentando a maturidade do gerenciamento dos serviços de TI;
- Redução do tempo de recuperação dos serviços em caso de incidentes que causem indisponibilidade ou degradação dos serviços de TI;
- Redução do tempo de investigação, diagnóstico, descoberta da causa raiz e resolução de problemas nos serviços de TI;
- Realização de mudanças nos serviços de TI de forma controlada, no menor tempo possível, com custos menores com diminuição de indisponibilidades dos serviços de TI;
- Aumento da maturidade no gerenciamento de implementações de mudanças nos serviços de TI;
- Adequação dos tempos de resposta da PRODAM em relação às mudanças nos requisitos de negócio;
- Atendimento de requisitos de governança corporativa, governança de TI, em conformidade com as exigências dos órgãos de controle no que tange a governança corporativa e de TI;
- Documentação de processos e procedimentos de governança garantindo a retenção do conhecimento disponível para as operações de negócio;

- Definição clara de papéis e responsabilidades no gerenciamento dos serviços conforme preconizado nas melhores práticas;
- Maior controle e organização no registro dos incidentes e suas requisições, controlando os prazos e os atores necessários para a resolução dos mesmos.
- Aumento da retenção do conhecimento gerado na resolução dos incidentes e requisições, permitindo maior compartilhamento de informações, aumentando a eficácia na tratativa das demandas;
- Aumento do controle e rastreabilidade dos ativos envolvidos na sustentação dos serviços críticos para a PRODAM, possibilitando o mapeamento e identificação de gargalos e falhas de maneira proativa;
- Aumento do controle, da maturidade, e fiscalização no gerenciamento dos contratos envolvidos na sustentação do ambiente da PRODAM, propiciando maior confiança, celeridade e segurança para o desempenho dos processos de Tecnologia da Informação e Comunicação da PRODAM;
- Aumento da maturidade de gerenciamento dos serviços e da capacidade de desempenho requerida pelo negócio para os serviços prestados para seus usuários finais.

Assim, a contratação de serviços especializados pretendida elevará a governança corporativa melhorando significativamente o nível de cumprimento dos quesitos mais exigentes presentes nos planos de ação preconizados pelo Planejamento Estratégico desta PRODAM.

### **3. JUSTIFICATIVA**

Estamos vivenciando uma época de profundas mudanças no Brasil e no mundo. Se por um lado pairam incertezas sobre o rumo das economias e suas consequências sociais, por outro, nunca foi tão importante se pensar, refletir e planejar sobre cenários e o futuro próximo (um a dois anos, em função do próprio dinamismo da realidade), visando a ação concreta para se colocar em prática aquilo que se planejou.

De fato, percebe-se que nas últimas décadas, as organizações privadas e públicas têm procurado evoluir nos esforços de planejamento e implantação de novas estruturas, ferramentas e processos de governança e gestão, motivadas pela demanda e necessidade da própria sociedade.

Especificamente para as instituições públicas tem sido criado marcos regulatório e instrumentos que fundamentam as estruturas, e possibilitam a busca por mais efetividade das ações, celeridade, economicidade e transparência na atuação pública junto à sociedade.

Neste contexto, um dos grandes desafios da Administração Pública Estadual na atualidade é a elevação do grau de governança na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, haja vista que, atualmente, a TI é o verdadeiro motor das organizações modernas podendo tanto impulsioná-las muito adiante, como emperrar o seu progresso.

Desta forma, as diretrizes do Planejamento Estratégico da Instituição, justifica-se a contratação de empresa para prestação de serviços especializados de apoio continuado à gestão e governança de tecnologia da informação, na forma e nas condições constantes neste Termo de Referência e Anexos.

A futura contratação fortalecerá a capacidade de atendimento dos serviços prestados por esta PRODAM à toda administração direta e indireta dentro do contexto de aprimorar a governança de TIC, adequando as ações do departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação às necessidades dos órgãos.

#### **4. ORIGEM DOS RECURSOS**

Recursos próprios

#### **5. TIPO DE LICITAÇÃO**

Menor preço unitário.

#### **6. OBJETO**

Considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada em Lote Único.

<b>Lote</b>	<b>Objeto da Contratação</b>
<b>1</b>	Contratação de empresa especializada para prestação de serviço comum de apoio à gestão e governança de tecnologia da informação na PRODAM, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos.

#### **7. DOS ITENS E QUANTITATIVOS DOS SERVIÇOS**

Implantação de Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) para apoiar a Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação, conforme Especificações Técnicas Mínimas da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), constantes no Anexo I deste Termo de Referência.

- Esta ferramenta deverá permitir seu uso como ponto único de registro de todas as demandas do órgão CONTRATANTE, envolvendo os serviços de manutenção e suporte técnico e operacional, bem como as atividades de apoio à governança.
- Esta solução deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA para o órgão CONTRATANTE sem qualquer custo ou restrição para seu uso.



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

No processo de apoio à gestão e governança de tecnologia da informação, todos os processos envolvidos deverão ser implantados e operacionalizados em conformidade com as definições da CONTRATANTE, e de acordo com as boas práticas preconizadas pela biblioteca ITIL v3 (*Information Technology Infrastructure Library*) e ISO 20.000, considerando:

- Quanto à estratégia do serviço:
  - Gerenciamento de Portfólio do Serviço
- Quanto ao desenho do serviço:
  - Gerenciamento do Catálogo de Serviços
  - Gerenciamento de Nível de Serviço
  - Gerenciamento da Continuidade dos Serviço de TI
- Quanto à transição do serviço:
  - Gerenciamento do Conhecimento (Base do Conhecimento)
  - Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço
  - Gerenciamento de Mudança
  - Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Quanto à operação do serviço:
  - Gerenciamento de Incidente
  - Gerenciamento de Requisições
  - Gerenciamento de Problema
  - Gerenciamento de Eventos

Sendo certo que o objeto em tela se configura em contratação inédita neste Órgão, não foi possível estabelecer critérios com base em estudos anteriores para estimativa dos quantitativos. Todavia, para fins de aferição e estimativa dos quantitativos pretendidos, foi realizada verificação junto aos setores a serem contemplados, colimando na elaboração da **TABELA DESCRIÇÃO E QUANTITATIVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS (12 meses)** apresentada abaixo.

## TABELA DESCRIÇÃO E QUANTITATIVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Descrição da Atividade	Quantitativo UST (12 meses)
Contratação de empresa especializada para prestação de serviço comum de apoio à gestão e governança de tecnologia da informação na PRODAM, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos.	42.476

### Notas:

**Unidade de Serviço Técnico - UST:** busca a aferição da qualidade dos serviços por meio da análise do cumprimento dos padrões, análise da complexidade, **atendimento aos prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço (NMS), focando no resultado dos serviços prestados.**

*Nesse sentido, a Súmula nº 269 do TCU aduz:*

*Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.*

Dessa forma, conforme em inúmeros outros processos de contratação, diretrizes, processos licitatórios anteriores e recomendação dos órgãos controladores, optou-se por utilizar a Unidade de Serviço Técnico (UST) como **unidade medida para o pagamento da contratada**, permitindo a PRODAM **mensurar os resultados** e o **atendimento aos níveis de serviço** definidos para cada um dos serviços previstos, conforme sua complexidade.

## 8. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados por meio de Ordem de Serviço solicitados conforme a necessidade da contratante (Anexo III, deste TR). O regime de execução será o da Empreitada por Preço Unitário.

Portanto, a forma de execução dos serviços é a indireta com **medição por resultados** em cada Ordem de Serviço (OS), onde estão especificadas as entregas (produtos oriundos dos serviços) a serem executadas.

Para a presente contratação será utilizada como referência a Unidade Técnica de Serviço – UST, que definirá o esforço e a classificação das atividades em diferentes níveis de complexidade.

O quadro a seguir define a complexidade dos serviços a serem executados.

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Peso
Baixa	B	Atividades proveniente da solicitação de assistência e suporte para a solução de ITSM/ITSM.	1
Média	M	Atividades voltadas à documentação em geral; Atualização de documentação, Criação de registros e <i>checklist</i> ; Criação e atualização de <i>templates</i> . Configurar parâmetros. Registrar resultados dos processos implantados. Atualização de novas versões da solução de ITSM/ITSM. Apoiar na definição de papéis e responsabilidades no contexto dos processos a serem implantados.	4
Alta	A	Configurar e parametrizar solução de ITSM/ITSM para todos os processos ITIL envolvidos no escopo da contratação. Estruturar catálogo de serviços. Realizar validações e testes na solução de ITSM/ITSM. Acompanhar a operação da ferramenta. Esclarecer dúvidas de operação da solução de ITSM/ITSM e de execução dos processos e/ou fluxos de trabalho.	8
Especialista	E	Atividades de mapeamento de requisitos de infraestrutura. Configuração de base de dados. Levantamento de dados e informações, pertinentes aos processos a serem implantados, para a configuração e estruturação da solução ITSM/ITSM. Analisar, Modelar e Implantar processos e/ou fluxos de trabalho. Identificar ativos de TI e identificar estrutura para a criação de um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC). Identificar, elaborar e realizar parametrizações necessárias para a implantação dos eventos na solução de ITSM/ITSM.	10

**Unidade de Serviço Técnico:** Unidade de referência única utilizada para precificação e remuneração dos serviços constantes no Anexo II – Catálogo e Níveis de Serviços e nas Ordens de serviço (Anexo III), estando definido o resultado esperado para cada um dos serviços, incluindo entregáveis.

Cada um dos serviços do Anexo II deste Termo de Referência (Catálogo e Níveis de Serviços) está associado a um quantitativo estimado de UST (foram consideradas soluções similares contratadas por outros órgãos e estudo de mercado) para sua execução, tendo sido quantificado em função do seu grau de complexidade, do resultado esperado, dos entregáveis, níveis de serviço e qualidade exigida na sua realização.

<b>Disponibilidade Apoio ao Gerenciamento dos Serviços Prestados – 08h às 18h</b>
<b>Apoio ao Gerenciamento dos Serviços(*)</b>
<b>UST= (Esforço)*(Complexidade)*(Disponibilidade)</b>

(\*) Execução mediante abertura de Ordem de Serviço (mensal ou por período de execução).

Sendo:

- **Esforço** = esforço necessário (em horas) para execução do serviço contido no catálogo de serviços, de acordo com as tarefas a serem executadas por Ordem de Serviço;
- **Complexidade** = Nível de especialização técnico profissional necessário à execução das tarefas/atividades indicadas para cada um dos serviços previstos, sendo: Especialista (10); Alta (8); Média(4); Baixa(1).
- **Disponibilidade** = No caso das demandas com necessidade de execução continuada (mensal: 21 dias x carga horária) – demandas de suporte.

A adoção da **Unidade Técnica de Serviço (UST)** como valor de referência irá facilitar a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico requisitante e do fiscalizador do contrato, a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo (esforço) e periodicidade/prazo da demanda (a ser indicado na Ordem de Serviço).

Os serviços serão realizados em regime de **PREÇO UNITÁRIO** de Unidade Técnica de Serviço - UST, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade do CONTRATADA e aferição da qualidade pelo CONTRATANTE, por meio do cumprimento dos padrões e prazos estabelecidos nos Níveis de Serviços.

O modelo proposto alinha-se com as recomendações mais recentes no tocante a contratação de serviços de TI e à Instrução Normativa nº. 02/2008-SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008, considerados como serviço continuado, visto que o pagamento é realizado por serviços e resultados, mediante avaliação de qualidade.

#### IN nº 02/2008-SLTI/MPOG

*“Art. 11. A contratação de serviços continuados deverá adotar **unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da contratada**, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho.*

*(...)*

*§ 3º Os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de **Acordos de Nível de Serviços**, conforme dispõe esta Instrução Normativa e que deverá ser adaptado às metodologias de construção de **ANS disponíveis em modelos técnicos especializados de contratação de serviços**, quando houver”.(g.n)*

A inclusão de novos serviços e/ou quaisquer alterações dos serviços homologados neste Termo de Referência ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessária e deverá ser integrada à tabela referenciada no Anexo II – Catálogo e Níveis de Serviço correspondente, quando atender os seguintes quesitos:

- Solicitação da demanda e justificativa técnica para criação da tarefa.

- Ata de Reunião, com a participação mínima do demandante, fiscal, gestor do contrato, preposto e supervisor de qualidade da CONTRATADA, resumindo a definição da demanda, processo de execução e previsão de custo da nova tarefa, distribuídos para cada atividade.
- Nome Identificador e Objetivo do Serviço, e definição de um título para o Serviço e descrição de seu objetivo.
- Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada tarefa/atividade em UST.
- Resultados esperados e qualidade do produto, a estimativa mínima e máxima de desconto a ser aplicado para cada nível de qualidade exigido estão previstos no Anexo II (Catálogo e Níveis de Serviço).
- Premissas de capacitação, avaliação, execução e de aplicação dos descontos.
- Assinatura e responsabilização do demandante.
- Assinatura de anuência do PREPOSTO da CONTRATADA quanto ao Serviço e o custo estimado.
- Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.
- A criação de um serviço somente poderá ocorrer após todas as aprovações, sendo integrado ao Catálogo e Níveis de Serviços (Anexo II) como novo.

A alteração de um serviço somente poderá ocorrer após todas as aprovações, passando a ser considerado este novo formato do serviço no Catálogo e Níveis de Serviços (Anexo II).

As tarefas/atividades, depois de inseridas no Catálogo de Serviços, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ter seu custo final desconsiderado para emissão das Ordens de Serviços.

No caso de desconsideração de uma Tarefa pela CONTRATANTE, o custo restante previsto para sua realização será redimensionado para novas tarefas do Catálogo de Serviços (Anexo II) independentemente dos tipos de tarefas/atividades, mantendo a expectativa de consumo previsto contratualmente.

Os novos serviços, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte automaticamente do contrato, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.

A expectativa de consumo contratada tem cunho global, podendo ser remanejada entre os serviços existentes, quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total do contrato.

Anualmente, deverá ser realizado um estudo de complexidade de cada Serviço, considerando a inclusão e/ou exclusão de novos a serem disponibilizados aos usuários. Considerando as inovações tecnológicas e as novas políticas estratégicas, assim como as minimizações de alcance dos resultados promovidos pela dotação de metodologias que promovam menor tempo ou dificuldade de execução dos serviços, promovendo, quando for o caso, propostas de alterações de custos das tarefas com aumento ou diminuição do valor, conforme as justificativas do estudo.

Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto, conforme necessidade do demandante e entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Para cada documento entregue, quando previsto mais de um no contexto da mesma Ordem de Serviço e/ou este seja pré-requisito para o desenvolvimento de outros documentos e/ou outras tarefas/atividades, a CONTRATANTE deverá validá-lo em até 5 (cinco) dias úteis após sua entrega pela CONTRATADA, de forma que não prejudique o bom desempenho e cumprimento dos prazos acordados na Ordem de Serviço. A não validação desse documento pela CONTRATANTE, neste prazo, implicará na aprovação tácita do documento apresentado.

## **9. DOS MECANISMOS DE GESTÃO DO CONTRATO**

O processo para a prestação de serviço tem início com a emissão da Ordem de Serviço (OS) que expressa os serviços solicitados.

Após a autorização do serviço a CONTRATADA realizará as Atividades, produzindo um Relatório dos Serviços com as respectivas Tarefas/Atividades que será entregue ao órgão.

A CONTRATANTE avaliará a execução do serviço aferindo se os indicadores de qualidade e nível de serviço foram respeitados pela CONTRATADA. Caso haja alguma penalidade decorrente do descumprimento dos indicadores de qualidade exigidos, ela deverá constar no supracitado Relatório.

Aplicar-se-ão todas as disposições constantes do Art. 66 e 67 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

A fiscalização deverá ser exercida por profissionais designados pela PRODAM nos termos do Art. 67 da Lei nº 8.666/93, não implicando em corresponsabilidade, nem exime a empresa contratada de responsabilidade.

Caberá ao Fiscal do Contrato atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

O recebimento e aceite dos produtos/serviços serão realizados de acordo com o art. 73 da Lei nº 8.666/93, observados as condições e prazos constantes deste Termo de Referência, nos seguintes termos:

- Por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante Termo de Aceite, assinado pelas partes, em até 15 (quinze) dias corridos ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

### **9.1. Elementos de Gestão**

Para aperfeiçoar a fiscalização do contrato e agilizar o processo de pagamento, o sistema de ITSM irá controlar as ordens de serviços abertas, fechadas, glosas, e relatório de serviços, além disto, deverão ser observadas as seguintes atividades:

- No primeiro dia útil de cada mês (mês "M"), o Gestor da CONTRATADA disponibilizará no sistema de gestão de serviços ao Fiscal do Contrato, o Relatório

de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M - 1";

- O Fiscal do Contrato analisará o Relatório dos Serviços com as respectivas Tarefas/Atividades executados, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados ou que tenham sido prestados com defeito e ainda aguardem regularização;
- O Fiscal do Contrato devolverá e disponibilizará em até três dias úteis, o Relatório dos Serviços com as respectivas Tarefas/Atividades executados e Aprovado ou com as indicações das correções a serem introduzidas, que poderá ser via sistema de gestão de serviços, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), referente ao mês "M - 2";
- Na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados, o Preposto emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório dos Serviços com as respectivas Tarefas/Atividades executados e CONCORDÂNCIA do Preposto com as correções informadas pelo Gestor do Contrato, o Gestor da Contratada atualizará o Relatório dos Serviços com as respectivas Tarefas/Atividades executados e emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório dos Serviços com as respectivas Tarefas/Atividades executados e NÃO CONCORDÂNCIA do Preposto com as correções informadas pelo Gestor do Contrato, o Preposto encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do Gestor do Contrato. Para os itens em ainda em NÃO CONCORDÂNCIA, retirar do Relatório dos Serviços Executados e iniciar tratativas apartadas dos demais itens;
- Os itens em CONCONDÂNCIA deverão seguir o processo para serem faturados;

As faturas mensais deverão ser entregues, mediante protocolo, ao Gestor do Contrato, com prazo para vencimento não inferior a 20 (vinte) dias corridos após a data da efetiva entrega na Sede do CONTRATANTE, acompanhadas dos seguintes documentos:

- a) Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pelo Fiscal do Contrato no mês "M - 1";
- b) Certidões de regularidade fiscal e demais documentos legalmente exigidos;
- c) O Gestor do Contrato adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento;
- d) A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao Contratante, mas a glosa indevida possibilitará à Contratada o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.

## 10. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

Contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto do contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor

estimado inicial atualizado do contrato, conforme dispõe o §1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93 e alterações.

## **11. DAS INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

A PRODAM poderá realizar inspeções e diligências a qualquer momento da execução do Contrato, a fim de garantir que os serviços prestados e os produtos estejam de acordo com as especificações técnicas exigidas, bem como com os níveis de serviços definidos neste Termo de Referência.

## **12. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

O modelo de remuneração é baseado na homologação mensal de Ordens de Serviço que estão sujeitas à aprovação pela área requisitante desta PRODAM.

Os pagamentos serão quitados pela PRODAM, de acordo com o serviço **efetivamente executado** e os correspondentes preços consignados na proposta comercial da Contratada, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, após apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo fiscal do contrato, ao setor financeiro da PRODAM, em conformidade com o art. 40, XIV, "a" da Lei 8.666/93. A Nota Fiscal/Fatura deverá atender às exigências dos órgãos de Fiscalização, inclusive quanto ao prazo da autorização para sua emissão.

## **13. DOS REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM)**

A CONTRATADA deverá fornecer solução para o gerenciamento dos serviços de TI (ITSM) sem qualquer ônus à PRODAM, cuja especificações técnicas mínimas para esta solução constam no Anexo I (Especificações Técnicas Mínimas do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI), deste Termo de Referência. Devendo ainda ser observado os pontos abaixo:

- Atender todos os requisitos e especificações constantes no Anexo I (Especificações Técnicas Mínimas do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) deste Termo de Referência;
- Os processos gerenciados pela solução indicada deverão, necessariamente, estar em conformidade com as melhores práticas indicadas pela ITIL, sendo imprescindível a disponibilidade de todos os processos indicados no escopo deste Termo de Referência para o início da execução do contrato;
- Esta solução será disponibilizada no ambiente da CONTRATANTE sem nenhum custo ou ônus adicional (licença ou atualizações);
- Sejam disponibilizadas licenças de uso permanente à todos os usuários de todos os órgãos e entidades participantes que contratarem o serviço previsto neste Termo de Referência sem nenhum custo ou ônus adicional - *General Public License* (Licença Pública Geral) v2 ou superior, inclusive aos clientes da CONTRATADA e aos profissionais de 3º nível de fornecedores internos e/ou externos que por ventura precisarem ter acesso ao sistema.

#### **14. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Os itens a serem contratados que fazem parte do objeto descrito neste Termo de Referência deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade e desempenho de acordo com os níveis de serviços deste TR.

Os níveis mínimos de serviço (NMS) estão descritos no Anexo II deste TR. Os indicadores e valores indicados servirão de métrica para a aferição dos níveis de serviços definidos.

A metodologia de avaliação da qualidade dos produtos e serviços executados será a comparação com um valor de referência mínimo aceitável, com frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços mensal, realizada pela contratada até o décimo dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, ou à execução do item deste TR.

Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços relativos aos níveis de serviços a seguir descritos serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços acordados serão ajustados em comum acordo com a empresa contratada.

#### **15. DO LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços serão executados e os produtos entregues na sede da Contratante, na cidade de Manaus - AM, nas dependências da PRODAM.

Os serviços serão realizados durante a jornada de trabalho habitual de 08 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira, no horário de expediente da PRODAM.

#### **16. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os processos a serem implantados serão definidos pela CONTRATANTE de acordo com o Catálogo de Serviços (Anexo II);

Todos os processos a serem implantados serão aderentes às disciplinas da ITIL - V3, e compatíveis com soluções certificadas, conforme exigido neste Termo de Referência;

A CONTRATADA poderá sugerir melhorias ou customizações nos processos fornecidos, que serão avaliadas pela CONTRATANTE;

Todos os processos e fluxos de trabalho deverão ser customizados, configurados e parametrizados na solução de ITSM, de forma que os mesmos sejam adequados às necessidades e regras de negócio da CONTRATANTE;

As alterações sugeridas pela CONTRATADA serão implantadas somente após a aprovação da CONTRATANTE, que irá validar se a mudança trará melhorias significativas no processo já desenvolvido;

Em caso de alteração não aprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implantar o processo original;

Cabe à CONTRATANTE atualizar os processos em caso de alteração;

A CONTRATADA é responsável por todas as customizações e modificações necessárias em sua solução para implantar os processos exigidos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá realizar parametrizações, customizações e cargas de dados nas ferramentas componentes da solução de modo que estas se tornem totalmente compatíveis com os processos mapeados, diretrizes e fluxos definidos e entregues pela CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá realizar a integração da autenticação da solução com a base de USUÁRIOS utilizada na CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá implementar na solução ITSM todos os indicadores previstos neste Termo de Referência;

A CONTRATADA deverá implementar e preencher o Catálogo de Serviços e o CMDB, com todos os seus relacionamentos, e de acordo com as definições da CONTRATANTE, que participará da atividade suportando a CONTRATADA;

Os serviços de análise, levantamento, mapeamento e implantação dos processos serão executados em 02 (duas) fases, planejamento e transição, conforme especificações a seguir.

## **DA FASE DE PLANEJAMENTO**

Terá duração máxima de 30 (trinta) dias corridos iniciados a partir da assinatura do Contrato e abertura de Ordem de Serviço pelo Gestor do Contrato;

A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a assinatura do Contrato e abertura de Ordem de Serviço pelo Gestor do Contrato, o Plano de Implantação da Central de Serviços contendo o cronograma detalhado das atividades do item a serem executadas;

Caso a CONTRATADA não apresente o Plano de Implantação dos serviços contratados no período definido acima (20 dias – da emissão da OS), estará sujeita à sanção administrativa prevista neste Termo de Referência;

O Plano de Implantação dos Serviços contratados deverá contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- Definição do Escopo;
- Matriz de Responsabilidade e Relacionamento (RACI);
- Análise de Riscos;
- Plano de Implantação dos Processos indicados neste Termo de Referência;
- Plano de Alocação de Recursos, apresentando quais recursos serão disponibilizados e onde ficarão alocados durante o contrato;
- Estratégia de transferência contínua de conhecimento ou plano de continuidade do projeto;
- Plano de gerenciamento da segurança da informação, nos serviços que precisam de garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação;
- Plano de Comunicação e Divulgação;
- Caso a CONTRATANTE solicite algum ajuste, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar o plano no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

- Durante o período da Fase de Planejamento, a CONTRATADA deverá providenciar a instalação e configuração do o fornecimento dos recursos de software, sua instalação e configuração, alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação do serviço contratado;
- Emitido o Termo de Aceite, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Transição e a faturar a fase de Planejamento;
- Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova fase de planejamento. Sendo possível, caso necessário, ajustes nos processos e serviços executados, considerados no processo de melhoria e operação assistida.
- Após o Termo de Aceite, será iniciada a Fase de Implantação.

## DA FASE DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

SERVIÇO	NMS
Implantação do Gerenciamento do Catálogo de Serviços Implantação do Gerenciamento de Nível de Serviço Implantação do Gerenciamento de Incidente Implantação do Cumprimento de Requisições Implantação do Gerenciamento de Conhecimento	Até 60 dias após <u>abertura de OS</u> (de acordo com premissas e restrições constantes no Anexo II do TR).
Implantação do Gerenciamento de Portfólio de Serviços Implantação do Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço Implantação do Gerenciamento da Liberação e Implantação Implantação do Gerenciamento de Mudança	Até 180 dias após <u>abertura de OS</u> (de acordo com premissas e restrições constantes no Anexo II do TR).
Implantação do Gerenciamento de Problema Implantação do Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI Implantação do Gerenciamento de Evento	Até 240 dias após <u>abertura de OS</u> (de acordo com premissas e restrições constantes no Anexo II do TR).

## 17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Obedecer às normas operacionais fornecidas pela PRODAM.
- Empregar funcionários qualificados e devidamente capacitados na execução os serviços, conforme qualificações profissionais descritas neste TR, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte da PRODAM, assim como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades.

- Realizar, às suas expensas, na forma da legislação pertinente, tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho, os exames médicos de seus empregados, exigidos por força da Lei.
- Fornecer aos seus empregados benefícios de alimentação e vale-transporte nos termos da legislação pertinente.
- Qualquer outro benefício adicional, por força de lei ou não, que se torne necessário ao bom e completo desempenho das atividades, será integralmente assumido pela CONTRATADA.
- Manter seus funcionários devidamente informados das normas disciplinares da PRODAM, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos.
- Fornecer crachá de identificação a seus funcionários, de uso obrigatório quando em serviço.
- Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente aa PRODAM ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços.
- Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o equipamento em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de mau uso por parte de seus funcionários.
- Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar aa PRODAM ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a PRODAM descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.
- Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como todo e qualquer sistema desenvolvido, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da PRODAM, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal aa PRODAM.
- Responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.
- Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando aa PRODAM os esclarecimentos julgados necessários.
- Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da PRODAM.
- Cumprir mensalmente as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento das mesmas incorrerá, após as notificações de advertência e multa, na rescisão do contrato de prestação de serviços.
- A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização da PRODAM não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.
- Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

terceiros, contra a PRODAM, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta Contratação.

- Manter um profissional responsável pelo gerenciamento dos serviços com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto a PRODAM, sem ônus para a PRODAM.
- Atender de imediato às solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares da PRODAM.
- Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso e licenças.
- Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviço.
- Elaborar e apresentar aa PRODAM, nas datas estabelecidas nas Ordens de Serviço, todos os produtos e relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços. Os relatórios deverão contemplar detalhamento das atividades desenvolvidas.
- Atender às solicitações da PRODAM, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos.
- Atender aos requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:
- As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (*IT Infrastructure Library*), ISO 20.000, COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*);
- O CONTRATANTE poderá exigir a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, quando demandados por tarefas que assim o exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;
- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;
- A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;
- Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

- Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.
- Atender os requisitos exigidos para CONTRATADA com relação a sigilo e segurança da informação:
- Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE;
- Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus funcionários que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;
- Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;
- Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricante, técnicos, subempreiteiros, entre outros;
- Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;
- Submeter seus funcionários aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE.
- Atender os requisitos exigidos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de metodologia e padronização:
- Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional;
- Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;
- Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo CONTRATANTE;



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

- Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus funcionários designados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;
- Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;
- Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo CONTRATANTE;
- Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar à PRODAM os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.
- Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.
- Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.
- A contratada A CONTRATADA deve atender aos seguintes requisitos exigidos com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:
- Não utilizar qualquer servidor da PRODAM na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º, inciso III, da Lei nº. 8.666/1993, sob pena de imediata rescisão contratual;
- Disponibilizar um responsável técnico, com especialidade em gerência de atividades e serviços de Tecnologia da Informação, nos moldes a serem contratados, denominado de Preposto, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão técnica do contrato, a execução e coordenação dos serviços.
- Cabe ao Preposto: Estar disponível e acessível, pessoalmente ou por contato telefônico, nos dias úteis, inclusive em feriados e finais de semana, viabilizando o contato como CONTRATANTE;
- Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
- Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;
- Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- Executar os procedimentos técnico/administrativos referentes aos funcionários disponibilizados para execução dos serviços contratados;
- Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
- Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da PRODAM;
- Fiscalizar regularmente os seus funcionários designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

- Apresentar seus funcionários com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- Garantir equipe mínima com profissionais qualificados suficientes para execução da totalidade das UST previstas para as Ordens de Serviço (OS) classificadas rotineiras, sistêmicas ou projetizadas;
  - **Rotineira** – tarefas de periodicidade previamente definida para execução, tarefas executadas para garantir a disponibilidade dos serviços contratados, execução contínua;
  - **Sistêmica** – tarefas de que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração e que são remuneradas pelo número de execuções no período;
  - **Projetizada** – tarefas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.
- Selecionar e treinar adequadamente os funcionários disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
- Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

## 18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às unidades para a execução dos serviços, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, objeto desta TR, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos que venha a ser considerada prejudicial ou inconveniente para a PRODAM.
- Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações, e eventuais alterações.
- Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando à CONTRATADA e exigindo as medidas corretivas necessárias.
- Acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.
- Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.
- Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- Avaliar os relatórios das atividades executadas pela CONTRATADA.

- Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.

## 19. DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto.

## 20. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

A vigência da futura contratação será de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada, segundo o interesse da PRODAM.

Enfatiza-se o caráter de natureza continuada referente ao item 1 do objeto deste TR que poderão ser prorrogados, segundo a conveniência e o interesse da PRODAM, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (meses), nos termos do inciso II, art. 57 da Lei nº 8.666, pelo caráter de serviços de apoio auxiliar às atividades fins da PRODAM, necessários ao alcance efetivo de sua missão institucional, no atual contexto de exigências dos órgãos de controle para adequação às melhores práticas de TI, visando à evolução do nível de maturidade em gestão e governança em Tecnologia da Informação integrando gestão da estratégia, gerenciamento de projetos e gestão de processos.

## 21. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO E SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Apresentar 01 (um) ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedidos(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa proponente tenha executado serviços similares aos definidos nos itens deste TR, a seguir descritos.

Justificam-se estes critérios técnicos obrigatórios de habilitação de forma a assegurar um mínimo de capacidade da empresa licitante em cumprir as obrigações contratuais estritamente relacionados com o Objeto deste TR, sem comprometer a competitividade do certame.

Será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas em Edital, a empresa que apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, sendo permitido o somatório de Atestados apenas para comprovação de itens diferentes - dos abaixo relacionados, sendo vedado o somatório para a composição individual para cada um dos itens, pois isto descaracterizaria a complexidade do ambiente considerado no presente certame. Assim, a licitante deverá apresentar:

- I. Atestado de capacidade técnica que comprove experiência na prestação de serviços com o uso de ordens de serviço (OS) e níveis de serviço determinados;
- II. Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha executado:
  - Implantação de metodologias de gestão de serviços de TI, em conformidade com modelos de maturidade como: ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e Cobit (*Control Objectives for Information and related Technology*), e



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

implantação de processos e procedimentos de acordo com as práticas recomendados pelos modelos e normas: ITIL, Cobit, ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e ISO 38.500 (Governança de TI).

- Serviço de diagnóstico de maturidade em Governança de TI baseado no framework Cobit em uma instituição pública ou privada contendo minimamente a identificação do grau de maturidade em todos os domínios e processos do Cobit, análise dos objetivos de TI em relação aos objetivos do negócio (instituição), desenvolvimento de matriz demonstrando relação entre os processos de TI e os objetivos do negócio.
  - Experiência no diagnóstico de maturidade em Gestão Estratégica de TI, Gerenciamento de Projetos (com o uso do padrão PMI) e Gestão de Processos;
  - Desenvolvimento de relatórios gerenciais que permita o acompanhamento dos níveis de serviço alcançados na prestação de serviços - painel de controle (*dashboards*);
- III. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência em gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado: ITIL, Cobit, PMBoK (do PMI), Prince2 e Scrum;
- IV. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência em análise de viabilidade, aderência ao negócio e análise de riscos;
- V. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência em implantação, configuração e suporte de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) que, além de ser certificada em pelo menos 9 (nove) disciplinas ITIL pela *Pink Elephant* (entidade certificadora dos processos ITIL) – registro na entidade *Pink Verify Toolsets*, que opere em interface web (navegadores de internet) com *Mobile* (APP), que seja possível integração com LDAP (sendo possível autenticação em aplicações Microsoft (Active Director) ou soluções OpenSource (por exemplo: ZIMBRA, OpenLDAP e SAMBA), permitindo notificação automática dos alertas para a equipe de solucionadores, e que contemple em sua solução no mínimo os processos: Gerenciamento de Níveis de Serviço; Gerenciamento de Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Incidentes; Cumprimento de Requisições; Gerenciamento de Conhecimento e Gerenciamento de Configuração e Ativos, bem como experiência na configuração e suporte no uso de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);
- VI. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência em levantamento e mapeamento de fluxos de trabalho do órgão contratante, bem como experiência na customização, configuração e parametrização em ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM), e experiência no desenho de fluxos de trabalho em conformidade com a ITIL, comprovando sua execução também por meio da ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser apresentada à PRODAM.

O(s) atestado(s) de capacidade técnica deve(m) conter o nome, endereço dos atestadores, ou qualquer outro meio com o qual a Contratante possa manter contato com os

declarantes, e devem conter explicitamente os serviços acima listados, como forma de comprovação da experiência solicitada.

A PRODAM poderá efetuar diligências para verificar a veracidade das informações prestadas e documentações apresentadas, estando a licitante participante sujeita às penalidades impostas pela lei.

## **21.1. CRITÉRIOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS**

### **21.1.1. DA HOMOLOGAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM):**

A CONTRATANTE, por meio desse teste de conformidade (Anexo VII – Teste de Conformidade), averiguará se a LICITANTE de fato detém o conhecimento mínimo necessário para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com o atendimento às especificações técnicas mínimas contidas no Anexo I, deste Termo de Referência;

O momento de avaliação do conhecimento técnico da CONTRATADA referente ao sistema de gestão de serviços de TI será realizado após a fase de aceitação de proposta de preço e da habilitação do processo licitatório;

A comprovação da conformidade ao objeto será inicialmente, por meio de apresentação de toda a documentação técnica comprobatória (CDs, manuais e outros que evidencie o conhecimento técnico solicitado);

Todos os requisitos tecnológicos, funcionais e não funcionais descritos no Teste de Conformidade (Anexo VII), deverão ser comprovados em sua totalidade. Os testes serão públicos e todas as LICITANTES interessadas e credenciadas no certame poderão assistir (até 2 representantes por licitante);

Para realização desse Teste de conformidade, a licitante vencedora do menor preço deverá apresentar ao CONTRATANTE no sistema a localização funcional de toda a Lista de Requisitos, objetivando facilitar a identificação e conferência pela equipe;

A licitante vencedora do menor preço deverá realizar a instalação/configuração em 01 (um) dia e demonstração prática dos requisitos tecnológicos e simulações solicitadas do uso da solução de gestão de serviços de TI no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis subsequentes, improrrogáveis, a contar da data da convocação pelo Pregoeiro;

A licitante vencedora poderá atender a fase de demonstração com até 03 (três) representantes legais. As demais licitantes interessadas em acompanhar poderão participar com até 01 (um) representante legal cada. Todos os participantes serão registrados em ata, durante os dias que ocorrer a demonstração;

O Pregoeiro tornará público, a todas as licitantes credenciadas no certame, dia e hora em que o Teste de Conformidade (Anexo VII) será realizado;

Durante a demonstração, a equipe técnica do CONTRATANTE solicitará diretamente para licitante vencedora o requisito a ser comprovado. A licitante vencedora fará a demonstração dirigida para equipe técnica. Ao final da demonstração a equipe técnica

anotará em relatório técnico se julga atendido ou não a demonstração;

As dúvidas e/ou necessidades de esclarecimentos deverão ser formalizada por escrito pelo representante das empresas interessadas e encaminhada para a equipe técnica, que avaliará a pertinência da mesma, onde caso julgue necessário, solicitará a empresa licitante para responder ao questionamento;

O resultado dos testes será apresentado no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar do dia seguinte ao final Prova de Conceito;

- O resultado terá a seguinte categorização:
  - CLASSIFICADA: os testes comprovaram que a LICITANTE atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica;
  - DESCLASSIFICADA: os testes comprovaram que a LICITANTE não atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica;
- Ao final do período de demonstração, a solução será desinstalada tão logo sejam sanadas todas as dúvidas acerca da solução ofertada;
- Caso a licitante vencedora do menor preço seja considerada DESCLASSIFICADA, o Pregoeiro convocará a próxima LICITANTE classificada para ateste de conformidade;
- Caso todas as licitantes sejam consideradas desclassificadas o Pregoeiro agendará nova data para o certame;
- Havendo uma licitante vencedora do menor preço CLASSIFICADA, o Pregoeiro seguirá com os procedimentos legais de adjudicação e homologação da proposta vencedora;
- Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da prova de conceito;
- Caso a licitante convocada não consiga realizar a prova de conceito de acordo com as características descritas acima, será DESCLASSIFICADA, sendo convocada a próxima licitante classificada;
- Todos os custos relativos à prova de conceito ficarão a cargo da licitante, não tendo direito a qualquer indenização, inclusive no caso de não ser CLASSIFICADA. O resultado terá a seguinte categorização:
  - CLASSIFICADA: os testes comprovaram que a LICITANTE atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica;
  - DESCLASSIFICADA: os testes comprovaram que a LICITANTE não atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica;
- Ao final do período de demonstração, a solução será desinstalada tão logo sejam sanadas todas as dúvidas acerca da solução ofertada.
- Caso a licitante vencedora do menor preço seja considerada DESCLASSIFICADA, o Pregoeiro convocará a próxima LICITANTE classificada para a teste de conformidade.

- Caso todas as licitantes sejam consideradas desclassificadas o Pregoeiro agendará nova data para o certame.
- Havendo uma licitante vencedora do menor preço CLASSIFICADA, o Pregoeiro seguirá com os procedimentos legais de adjudicação e homologação da proposta vencedora.
- Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não do teste de conformidade.
- Caso a licitante convocada não consiga realizar a demonstração/teste de conformidade de acordo com as características descritas acima, será DESCLASSIFICADA, sendo convocada a próxima licitante classificada.
- Todos os custos relativos à demonstração/teste de conformidade ficarão a cargo da licitante, não tendo direito a qualquer indenização, inclusive no caso de não ser CLASSIFICADA.

## 22. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento será o de menor preço global, com fulcro no § 2º do artigo 2º do Decreto nº 5.450/2005 e no inciso “X” do Artigo 40 da Lei nº 8.666/1993.

Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste TR, que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor, será divulgado o resultado do julgamento da proposta de preço.

Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço ofertado em relação ao valor referencial, que deverá ser demonstrado conforme Anexo IV, quando solicitada pelo Pregoeiro, para a sua aceitação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do TR.

Caso julgue necessário, o pregoeiro poderá solicitar à empresa classificada em primeiro lugar que evidencie a exequibilidade de seu lance ofertado, sendo que a mesma deverá atender por meio de documentos e/ou planilhas que sejam hábeis e suficientes à comprovação.

Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o TR.

Verificado o atendimento das exigências fixadas no TR, o licitante será declarado vencedor na classificação do certame.

Decididos os recursos eventualmente interpostos, o processo licitatório será submetido à autoridade competente para que se proceda à devida homologação e consequente adjudicação do objeto licitado à licitante vencedora.

O objeto desta licitação será adjudicado à licitante que obtiver a primeira classificação no

certame, obedecidos aos critérios fixados neste TR e seus Anexos.

### 23. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

Para a **assinatura do Contrato** a licitante vencedora do certame deverá apresentar comprovação da qualificação e da capacitação técnico-profissional dos profissionais responsáveis pela execução do Contrato, devendo **POSSUIR EM SEU QUADRO** (comprovação mediante apresentação de cópia autenticada da carteira de trabalho, ficha de registro de empregado ou contrato de prestação de serviço, ou quando se tratar de dirigente ou sócio da empresa licitante, tal comprovação será realizada mediante a apresentação do estatuto ou contrato social) todos os prestadores especializados nas áreas de atuação constantes no escopo deste Termo de Referência, em razão das especificidades técnicas apresentadas pelos diversos componentes da solução.

A empresa vencedora obriga-se a apresentar, como **condição para a assinatura do contrato**:

- Apresentar Declaração relativa à determinação contida no art 3º da Resolução n 07 (18/10/2005) do Conselho Nacional de Justiça, com nova redação dada pela Resolução nº 09-06/12/2005;
- Comprovar que possui certificação ISO 20.000 em seus processos de gestão de serviços de TIC;
- Comprovar que o sistema de gestão de serviços de TI (ITSM) a ser entregue, possui, no mínimo, 9 (NOVE) processos ITIL certificados por meio de selo *PinkVerify*: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Catálogo de Serviço, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento dos Ativos e Configuração, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento de Nível de Serviço e Gerenciamento de Problemas;
- Comprovar que atua na área de informática, documentação listando a existência de profissionais integrantes ao quadro permanente da empresa e a cópia de certificados autenticados emitidos conforme a especializações abaixo, sendo que um mesmo profissional poderá comprovar uma ou mais certificações: Certificação ITIL V3 Foundation; Certificação ITIL Expert; Certificação HDI Support Center Manager ou superior; Certificação Cobit 5 (ou superior); Treinamento em curso de formação ISO 20.000.

Não será aceita documentação que indique encontrar-se a Proponente em vias de obtenção da certificação, ou que se encontre em processo de auditoria para tanto, ou com prazo de validade expirado, ou que de qualquer outra maneira não comprove encontrar-se com certificação definitiva e em vigência. Nos casos em que a Certificação possui prazo de validade e este não estiver explicitado no documento, deverá ser juntada prova documental de que a certificação está vigente.

## **24. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

A empresa contratada deverá entregar à contratante toda e qualquer documentação gerada em função da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

A Contratada cederá a PRODAM, em caráter definitivo, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos trabalhos desenvolvidos e dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, dados, esquemas, diagramas e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

## **25. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

A empresa contratada será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços contratados, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei tais documentos.

A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou preposto nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

Para a formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar um Termo de Confidencialidade (Anexo V) e Termo de Ciência (Anexo VI), comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, e não praticar ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em estejam sendo processadas;

O Termo deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, que deverá dar ciência a todos os profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

## **26. DAS PENALIDADES**

A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o futuro Contrato dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a as penalidades previstas em lei.

Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no futuro Contrato, a PRODAM aplicará à Licitante Adjudicatária, garantido o contraditório e à prévia defesa, nos termos do art. 87, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações, as seguintes sanções:

Advertência.

Multa moratória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

Multa compensatória de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato e de seus aditivos, se for o caso, no caso de inexecução total do objeto;

Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a PRODAM, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade ministerial competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.

Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Licitante Adjudicatária ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

A aplicação das penalidades previstas no parágrafo anterior é de competência exclusiva do Ministro de Estado.

As multas, referidas serão recolhidas, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos pagamentos eventualmente devidos à Contratada, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente, nos termos dos §§ 2º e 3º, do art. 86, da Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada.

Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela PRODAM, a Contratada ficará isenta das penalidades supramencionadas. As penalidades previstas neste item serão formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## **27. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- a) Este documento foi elaborado em conformidade com a legislação vigente, em especial a Lei nº 8.666/1993 e a Lei nº 10.520/2002, bem como os outros dispositivos legais citados neste TR, visando propiciar a maior competitividade possível, dentro das recomendações dos órgãos de controle.
- b) Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro;
- c) No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação;
- d) As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um) em quaisquer dos índices exigidos na qualificação econômico-financeira deverá comprovar seu patrimônio líquido mínimo, a fim de aferir a sua capacidade econômica econômico-financeira, nos termos do § 2º do artigo 31 da Lei 8.666 /93, no limite de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, previsto no § 3º do referido dispositivo legal.
- e) A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação;
- f) As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da

ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação;

- g) Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório;
- h) Na contagem dos prazos estabelecidos no Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração;
- i) O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público;
- j) Em caso de divergência entre disposições deste Termo de Referência e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Termo de Referência;
- k) Quaisquer dúvidas das especificações deverão ser esclarecidas por meio do endereço eletrônico no e-mail da Comissão de Licitação.

## **28. DOS ANEXOS:**

- Anexo I - Especificações Técnicas Mínimas do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM);
- Anexo II – Catálogo e Níveis de Serviço;
- Anexo III – Modelo de Ordem de Serviço (OS)
- Anexo IV – Modelo Proposta Comercial
- Anexo V – Termo de Confidencialidade
- Anexo VI – Termo de Ciência
- Anexo VII – Teste de Conformidade

---

Daniel Tadeu  
Diretor Técnico

---

Emerson Silva de Souza  
Gerente da GDESK



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

## ANEXO I

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM)

#### a. Requisitos Técnicos Funcionais da Solução de ITSM:

REQUISITOS FUNCIONAIS A SEREM DEMONSTRADOS	Funcionalidade demonstrada no sistema de ITSM pela Licitante?	
	SIM	NÃO
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Serviços em formato de Catalogo		
<input type="checkbox"/> Permitir definir a data de implantação para o serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir definir os objetivos do Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir definir serviços que ficarão disponíveis para usuários no portal		
<input type="checkbox"/> Permitir associar Script de Orientação ao Serviço (vinculados a base de conhecimento)		
<input type="checkbox"/> Permitir associar modelos (templates) de criação ao Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir associar modelos (templates) de acompanhamento ao Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar o Histórico para Auditoria de Serviço (mudanças realizadas no serviço ao longo do tempo)		
<input type="checkbox"/> Permitir definir o Impacto e a Urgência do serviço no Negócio		
<input type="checkbox"/> Permitir definir a Prioridade do serviço no Negócio conforme critérios selecionados		
<input type="checkbox"/> Permitir definir a Situação de Serviços		
<input type="checkbox"/> Permitir definir a Importância do Serviço para o Negócio		
<input type="checkbox"/> Permitir definir Condições de Operação de operação do serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir definir Tipos de Eventos do Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir definir Tipos de Solicitações do Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir definir o Local de Execução do Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir definir Tipos do Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Categorias de Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Grupos de Atividades Periódicas		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Justificativas de Falhas		
<input type="checkbox"/> Permitir criação de mapa de desenho de serviços, vinculando os itens de configuração e suas relações		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Catálogo de Negócios		



§ Permitir a associação de Catálogo de Negócios com Contratos		
§ Permitir a associação de Serviços com Catálogo de Negócios		
o Permitir a Carga de Catálogo de Serviços		
o Permitir o Cadastro de Categorias de Solução		
o Permitir o Cadastro de Causas de Incidentes		
o Permitir definir um Acordo de Nível de Serviço (ANS) para o incidente		
o Permitir no cadastro do incidente visualizar os incidentes e requisições de serviço com o mesmo solicitante do incidente que está sendo cadastrado		
o Permitir anexar arquivos ao registro de incidente		
o Permitir vincular um script (Conhecimento) ao registro de incidente. Possibilitando um conhecimento estratégico para acesso rápido e facilitado		
o Permitir cadastro e listagem de ocorrências vinculadas ao incidente		
o Permitir vincular a problemas (Gerenciamento de problema)		
o Permitir vincular a mudanças (Gerenciamento de mudança)		
o Permitir vincular a Itens de Configuração (Gerenciamento de ativos)		
o Permitir vincular a conhecimentos (Gerenciamento de conhecimento)		
o Permitir atribuir um responsável pelo registro de incidente		
o Permitir atribuir um solicitante para o registro de incidente.		
o Permitir vincular informações de contato com o solicitante. Contendo telefone, e-mail e localidade		
o Permitir definir um fluxo para o incidente totalmente customizado para a necessidade do negócio		
o Permitir categorizar os incidentes por serviços.		
o Permitir pesquisar a base de conhecimentos com o conteúdo da descrição do incidente		
o Permitir definir a urgência e o impacto		
o Permitir direcionar o incidente para um grupo específico		
o Permitir enviar notificações por email durante a criação, andamento e finalização do incidente		
o Permitir vincular questionários ao incidente, por meio de um template totalmente customizado		
o Permitir definir um causa para o incidente		
o Permitir especificar o detalhamento da causa do incidente		
o Permitir definir um categoria de solução para o incidente		



<input type="checkbox"/> Permitir especificar uma solução resposta para o incidente		
<input type="checkbox"/> Permitir finalizar o incidente como solução temporária		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular o incidente a um contrato		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar os incidentes abertos na tela de registro de incidentes. Obtendo de informações básicas as mais completas sobre o incidente		
<input type="checkbox"/> Permitir executar os incidentes abertos na tela de registro de incidentes		
<input type="checkbox"/> Permitir definir o filtro da pesquisa na tela de gerenciamento de incidentes, de acordo com a necessidade do negócio		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular o incidente a sub-solicitações e solicitações filhas		
<input type="checkbox"/> Permitir alterar o SLA do incidente, de acordo com a necessidade do negócio. Especificando a justificativa e detalhamento		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar análise de tendências		
<input type="checkbox"/> Permitir suspender o incidente, pausando assim o SLA		
<input type="checkbox"/> Permitir reativar o incidente, voltando a contabilizar o SLA		
<input type="checkbox"/> Permitir um visão resumida dos incidentes na tela de gerenciamento de incidentes, possibilitando uma visão mais geral		
<input type="checkbox"/> Permitir um visão detalhada dos incidentes na tela de gerenciamento de incidentes, possibilitando uma visão mais específica		
<input type="checkbox"/> Permitir a paginação da listagem de incidentes na tela de gerenciamento de incidentes, possibilitando uma visão mais amigável		
<input type="checkbox"/> Permitir fazer uma pesquisa de satisfação, sobre a opinião do solicitante do incidente		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Valor Serviço Contrato"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Solicitação Reaberta"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Solicitação Por Executante"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Top 10 Incidentes / Requisições"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Execução Solicitação"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Carga Horária Trabalhada"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Quantitativo por Serviços Concluídos (Sintético)"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Quantitativo"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Quantitativo de Serviços Concluídos (Analítico)"		



<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Pesquisa Solicitações/Incidentes"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Pesquisa Satisfação"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Pesquisa Aprovação solicitações"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Gráficos e Relatórios (Painel)"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Gráfico Tempo Real"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Gantt"		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios sobre "Controle de Causas e Soluções"		
<input type="checkbox"/> Permitir conexão e leitura de dados de e-mail para abertura de incidentes.		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Justificativas de Solicitações		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Categorias de Solução		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de Causas de Requisições de Serviços		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um Acordo de Nível de Serviço (ANS) para a requisição de serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir no cadastro da requisição de serviço visualizar os incidentes e requisições de serviço com o mesmo solicitante da requisição de serviço que está sendo cadastrada		
<input type="checkbox"/> Permitir anexar arquivos ao registro de requisição de serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular um script (Conhecimento) ao registro de requisição de serviço. Possibilitando um conhecimento estratégico para acesso rápido e facilitado		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastro e listagem de ocorrências vinculadas a requisição de serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular a problemas (Gerenciamento de problema)		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular a mudanças(Gerenciamento de mudança)		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular a Itens de Configuração (Gerenciamento de ativos)		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular a conhecimentos (Gerenciamento de conhecimento)		
<input type="checkbox"/> Permitir atribuir um responsável pelo registro de requisição de serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir atribuir um solicitante para o registro de requisição de serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir vincular informações de contato com o solicitante. Contendo telefone, email e localidade		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um fluxo para a requisição de serviço totalmente customizado para a necessidade do negócio		
<input type="checkbox"/> Permitir categorizar as Requisições de Serviços por serviços		



<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir pesquisar a base de conhecimentos com o conteúdo da descrição da requisição de serviço</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir definir a urgência e o impacto</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir direcionar a requisição de serviço para um grupo específico</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir enviar notificações por email durante a criação, andamento e finalização da requisição de serviço</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir vincular questionários a requisição de serviço, por meio de um template totalmente customizado</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir definir um causa para a requisição de serviço</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir especificar o detalhamento da causa da requisição de serviço</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir definir um categoria de solução para a requisição de serviço</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir especificar uma solução resposta para a requisição de serviço</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir finalizar a requisição de serviço como solução temporária</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir vincular a requisição de serviço a um contrato</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir visualizar as Requisições de Serviços abertos na tela de registro de Requisições de Serviços. Obtendo de informações básicas as mais completas sobre a requisição de serviço</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir executar as Requisições de Serviços abertos na tela de registro de Requisições de Serviços</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir definir o filtro da pesquisa na tela de gerenciamento de Requisições de Serviços, de acordo com a necessidade do negócio</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir vincular a requisição de serviço a sub-solicitações e solicitações filhas</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir alterar o SLA da requisição de serviço, de acordo com a necessidade do negócio. Especificando a justificativa e detalhamento</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir suspender a requisição de serviço, pausando assim o SLA</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir reativar a requisição de serviço, voltando a contabilizar o SLA</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir um visão resumida das Requisições de Serviços na tela de gerenciamento de Requisições de Serviços, possibilitando uma visão mais geral</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir um visão detalhada das Requisições de Serviços na</li></ul>		



tela de gerenciamento de Requisições de Serviços, possibilitando uma visão mais específica		
o Permitir a paginação da listagem de Requisições de Serviços na tela de gerenciamento de Requisições de Serviços, possibilitando uma visão mais amigável		
o Permitir fazer uma pesquisa de satisfação, sobre a opinião do solicitante da requisição de serviço		
o Permitir gerar relatórios sobre "Valor Serviço Contrato"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Solicitação Reaberta"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Solicitação Por Executante"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Top 10 Requisições de Serviços / Requisições"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Execução Solicitação"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Carga Horária Trabalhada"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Quantitativo por Serviços Concluídos (Sintético)"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Quantitativo"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Quantitativo de Serviços Concluídos (Analítico)"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Pesquisa Solicitações/Requisições de Serviços"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Pesquisa Satisfação"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Pesquisa Aprovação solicitações"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Gráficos e Relatórios (Painel)"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Gráfico Tempo Real"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Gantt"		
o Permitir gerar relatórios sobre "Controle de Causas e Soluções"		
o Permitir conexão e leitura de dados de e-mail para abertura de Requisições de Serviços		
o Permitir por meio da ferramenta de Designer desenhar fluxos que serão usados em:		
§Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço;		
§Gerenciamento de Problema;		
§Gerenciamento de Mudança;		
o Permitir o envio de email em qualquer momento do fluxo, de acordo com a necessidade do negócio		
o Permitir a utilização de Scripts durante o fluxo para atender necessidades mais específicas		
o Permitir a criação das tarefas humanas com associação da		



funcionalidade a ser exibida com apontamento da devida configuração de segurança		
<input type="checkbox"/> Permitir a importação e a exportação do fluxo de trabalho		
<input type="checkbox"/> Permitir o versionamento do fluxo de trabalho		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Requisições de Nível de Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir o cadastro de Acordos de Nível de Serviço		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar avaliações de SLA		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar avaliações por fornecedor		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar avaliação de contrato, de acordo com um determinado período		
<input type="checkbox"/> Permitir criar planos de melhoria		
<input type="checkbox"/> Permitir criar ICs (Itens de Configuração)		
<input type="checkbox"/> Permitir criar ICs relacionado a outro IC		
<input type="checkbox"/> Permitir criar grupos de IC		
<input type="checkbox"/> Permitir renomear grupo de IC		
<input type="checkbox"/> Permitir excluir grupo de IC		
<input type="checkbox"/> Permitir criar ICs dentro de grupos		
<input type="checkbox"/> Permitir mover ICs entre grupos		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar ICs relacionados		
<input type="checkbox"/> Permitir pesquisar ICs relacionados		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar ICs impactados por um IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar serviços impactados por um IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar as características do IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar informações de auditoria do IC		
<input type="checkbox"/> Permitir identificar a data do último inventário para o IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um contrato ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir identificar um IC como único		
<input type="checkbox"/> Permitir definir uma família ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir uma classe ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir uma localidade ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir uma data de expiração ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um colaborador ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir uma versão ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um número de série ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir a criticidade do IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir o impacto e urgência do IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir o status atual do IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir o tipo do IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir uma mídia para o IC		
<input type="checkbox"/> Permitir associar um incidente/requisição ao IC		



<input type="checkbox"/> Permitir associar um problema ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir associar uma mudança ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir associar uma liberação ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir associar um grupo de item de configuração ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir a definição de ativo fixo		
<input type="checkbox"/> Permitir definir o tipo de responsável ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um responsável ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir definir valores as características do IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar incidentes/requisições relacionadas ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar problemas relacionados ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar mudanças relacionadas ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar liberações relacionadas ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar bases de conhecimento relacionadas ao IC		
<input type="checkbox"/> Permitir filtrar ICs por identificação, criticidade ou status		
<input type="checkbox"/> Permitir gravar baselines para o IC		
<input type="checkbox"/> Permitir restaurar baselines para o IC		
<input type="checkbox"/> Permitir exportar os dados do CMDB		
<input type="checkbox"/> Permitir a visualização de legendas informando a situação e tipo do IC (Ativado, Em manutenção, Homologação, Arquivado, Desativado, Implantação, Em desenvolvimento, Validar item, IC crítico, Windows, Linux)		
<input type="checkbox"/> Permitir a criação de scripts de intervenção para validação e formatação de dados que chegam do coletor de inventário		
<input type="checkbox"/> Permitir o cadastro de "Pastas", conforme "Perfil de acesso" do usuário que está realizando a ação		
<input type="checkbox"/> Permitir definir Permissões de acesso próprias para cada "Perfil acesso" associado a uma "Pasta"		
<input type="checkbox"/> Permitir que para cada um dos "Perfis de acesso" associados a "Pasta" podem ser definidas permissões de "Leitura", "Leitura/Gravação" e aprovar ou não uma base de conhecimento para aquela "Pasta"		
<input type="checkbox"/> Permitir a herança de Permissões de acesso herdadas de uma "Pasta Superior" (pai)		
<input type="checkbox"/> Permitir que após uma "Pasta" ser cadastrada, possibilita gravar "Notificações". Um usuário, ou vários, bem como um grupo de usuário ou vários, serão notificados conforme a opção marcada do cadastro da notificação		
<input type="checkbox"/> Permitir a alteração do cadastro de uma "Pasta" conforme "Perfil de acesso" do usuário que está realizando a ação		
<input type="checkbox"/> Permitir a exclusão de uma "Pasta" conforme "Perfil de acesso" do usuário que está realizando a ação		



<input type="checkbox"/> Permitir a pesquisa de uma "Pasta"		
<input type="checkbox"/> Permitir o cadastro de Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir classificar o Conhecimento o "Tipo do Documento" em três valores: Documento, FAQ, Erro Conhecido		
<input type="checkbox"/> Permitir gravar "Notificações" para um Conhecimento. Um usuário, ou vários, bem como um grupo de usuário ou vários, serão notificados conforme a opção marcada do cadastro da notificação		
<input type="checkbox"/> Permitir que em um Conhecimento um ou mais usuários, e um ou mais grupos podem ter diferentes "graus de importância"		
<input type="checkbox"/> Permitir associar outros conhecimentos a um Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir associar "eventos monitorados" a uma base de conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir que um conhecimento, estará associado (estará dentro) a uma pasta		
<input type="checkbox"/> Permitir classificar a "Origem" de um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Para cada conhecimento, é definido um nível de privacidade		
<input type="checkbox"/> Permitir definir a Situação de um Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir a visualização do "Autor" e do "Aprovador" de um conhecimento		
<input type="checkbox"/> É definida uma "Data de Expiração" para um Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir "Publicar" ou não o conhecimento, que terá seu acesso a sujeito as permissões da "Pasta", da "Privacidade" e do "Perfil de acesso"		
<input type="checkbox"/> Permitir Gerenciar a disponibilidade, Direitos autorais e Legislação de um Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir anexar arquivos ao registro do Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir escrever o conteúdo da Conhecimento através de um editor de textos		
<input type="checkbox"/> Permitir a Alteração de um Conhecimento com versionamento		
<input type="checkbox"/> Permitir a Exclusão de um Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir o Arquivamento de um Conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir o Cadastro de "Palavras Gêmeas": "Palavra" e "Palavra correspondente"		
<input type="checkbox"/> Permitir a alteração do cadastro de "Palavras Gêmeas"		
<input type="checkbox"/> Permitir a exclusão do cadastro de "Palavras Gêmeas"		
<input type="checkbox"/> Permitir a Pesquisa de "Palavras Gêmeas", em que se pesquisa por "Palavra" e/ou "Palavra correspondente"		
<input type="checkbox"/> Permitir a Pesquisa base de conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir verificar e alterar Apêndices de um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir verificar a média de avaliação de um conhecimento		





<input type="checkbox"/> Permitir verificar o histórico de versões de um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir verificar o histórico de alteração de um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir que na "Pesquisa de base de conhecimento", se envie um comentário com uma nota para aquele conhecimento, bem como os dados de quem está fazendo o comentário		
<input type="checkbox"/> Permitir verificar a quantidade de comentários de um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar ou alterar solicitações de serviços associadas a um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar problemas associados a um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar mudanças associadas a um conhecimento;		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar ativos de configuração associados a um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar liberações associadas a um conhecimento		
<input type="checkbox"/> Permitir pesquisar e visualizar FAQ's		
<input type="checkbox"/> Permitir pesquisar e visualizar registros de erros conhecidos		
<input type="checkbox"/> Permitir adicionar imagens a uma categoria na galeria de imagens		
<input type="checkbox"/> Permitir manter categoria de galeria de imagens		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar a lista de problemas registrados de acordo com a permissão do usuário logado		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar pesquisa de um registro de problema		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar atualização manual da lista de registro de problemas		
<input type="checkbox"/> Permitir ativar atualização automática da lista de registros de problemas		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar detalhes de um registro de problema		
<input type="checkbox"/> Permitir suspender/reactivar o registro de um problema		
<input type="checkbox"/> Permitir agendar atividade para o registro de um problema		
<input type="checkbox"/> Permitir capturar tarefa de um registro de problema		
<input type="checkbox"/> Permitir executar tarefa de um registro de problema		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar dados do registro de problema (título, contrato, data, prioridade, prazo, solicitante, situação, tarefa atual, grupo executor, responsável atual)		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar gráficos de registros de problemas		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar o cadastro/atualização de registros problemas		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um contrato ao registro de problema		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um solicitante ao registro de problema		
<input type="checkbox"/> Permitir definir uma origem ao registro de problema		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um grupo executor ao registro do problema		
<input type="checkbox"/> Permitir definir informações de contato (nome, e-mail, telefone,		



ramal, unidade, localidade física) associadas ao registro do problema		
o Permitir definir informações do registro de problema (título, descrição, severidade, impacto, urgência, data limite para solução/contorno, prioridade, tipo de gerenciamento, notificações por e-mail, categoria do problema, causa, categoria de solução, descrição de fechamento)		
o Permitir visualizar a data da última atualização do registro do problema		
o Permitir adicionar registro de execução		
o Permitir imprimir o registro do problema		
o Permitir inserir Apêndices ao problema		
o Permitir pesquisar/relacionar erros conhecidos ao problema		
o Permitir pesquisar/relacionar conhecimentos ao problema		
o Permitir a conexão e leitura de dados de e-mail para a abertura de problemas		
o Permitir durante a atualização relacionar ICs ao problema		
o Permitir durante a atualização relacionar mudanças ao problema		
o Permitir durante a atualização relacionar incidentes ao problema		
o Permitir durante a atualização realizar a revisão de problema grave		
o Permitir durante a atualização realizar a avaliação e diagnóstico do problema (causa raiz, mensagem de erro associada, diagnóstico)		
o Permitir durante a atualização relacionar solução ao problema (adicionar solução de contorno, adicionar solução definitiva)		
o Permitir durante a atualização relacionar erros conhecidos ao problema		
o Permitir durante a atualização relacionar problema ao problema que está sendo alterado		
o Permitir durante a atualização a alteração da situação do problema		
o Permitir o realizar o inventário de rede		
o Permitir a integração com ferramenta de monitoração Nagios		
o Permitir a integração com ferramenta de monitoração Zabbix		
o Permitir cadastrar expressões cron para controle da execução de inventário		
o Permitir o cadastro de categorias de ocorrência para o controle dos eventos		



<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir o cadastro de uma ou mais conexões com módulo de gerenciamento de eventos.</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir o cadastro de uma ou mais conexões com o módulo de gestão de inventário (responsável por realizar o inventário de rede)</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir o cadastro de condições que serão utilizadas para a geração de eventos</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir gerar eventos com base em condições cadastradas no sistema de ITSM/ITSM</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir armazenado ilimitado de ocorrências de eventos, por meio do registro dos dados em sistema de armazenamento com escalabilidade horizontal, ou "big data"</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir realizar o processamento complexo de eventos e a correlação dos mesmos</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir configurar ações automáticas para criação de incidentes quando da ocorrência de eventos</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir monitorar o status dos itens de configuração importantes para o negócio</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir criar regras de correlação de eventos por meio de uma linguagem própria para correlação de eventos (EPL - <i>Event Process Language</i>)</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir produzir relatórios a partir de dados históricos de eventos</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir a criação de regras de negócios e fluxos de trabalho para as ações a serem tomadas por tipos de eventos</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir classificar os eventos por tipos (informação, advertência e exceção) e ações necessárias</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir realizar a análise de eventos para identificar tendências. Por exemplo: picos e vales de eventos em um período de tempo definido</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir consolidar e armazenar dados dos eventos</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir correlacionar eventos oriundos de múltiplas ferramentas de monitoração</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir consolidar e identificar eventos duplicados</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir agendar a otimização de recursos de maneira proativa, com base na análise de eventos. Por exemplo: usando padrões de eventos (picos e vales) para processamento em lote ou atualizações de anti-vírus para otimizar o agendamento; usando padrões de eventos para determinar quando rodar scripts</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Permitir ter uma visão consolidada dos eventos por serviço ou</li></ul>		



sistema		
<input type="checkbox"/> Permitir consolidar eventos provenientes de diversas plataformas/domínios. Por exemplo: múltiplos tipos de hardware, plataformas		
<input type="checkbox"/> Permitir associar eventos com os registros dos itens de configuração no CMDB;		
<input type="checkbox"/> Permitir integração direta com Gerenciamento de Incidentes para gerar eventos de alerta e/ou notificações		
<input type="checkbox"/> Permitir geração de relatórios dinâmicos (out-of-the-box)		
<input type="checkbox"/> Permitir a geração de relatórios gerenciais com base em dados históricos		
<input type="checkbox"/> Permitir criar regras de negócio configuráveis e opções para notificar os responsáveis ou grupo de responsáveis com base no tipo de evento		
<input type="checkbox"/> Permitir gravar um Registro de Incidente ou Registro de Mudança com base em condições e regras predefinidas. Por exemplo: a falha de um servidor dispara o mecanismo de registro de um incidente e atividades correlatas		
<input type="checkbox"/> Permitir automatizar notificações e regras de escalonamento para manter a TI e usuários informados de potenciais incidentes		
<input type="checkbox"/> Permitir o cadastro de riscos		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um nível para o risco		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar e gerenciar requisições de mudanças		
<input type="checkbox"/> Permitir votar propostas		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar votações da Requisição de Mudança		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar relacionamentos com Itens de Configuração		
<input type="checkbox"/> Permitir fazer relacionamentos com serviços		
<input type="checkbox"/> Permitir relacionar requisições de mudança com problemas		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar relacionamentos de requisições de mudança com incidentes/requisição		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar relacionamentos de requisições de mudança com riscos		
<input type="checkbox"/> Permitir realizar relacionamentos de requisições de mudança com papéis/responsabilidades		
<input type="checkbox"/> Permitir fazer checklist das requisições de mudança		
<input type="checkbox"/> Permitir o uso de Workflow criado na própria ferramenta para mudanças específicas		
<input type="checkbox"/> Permitir buscar o histórico de mudanças		
<input type="checkbox"/> Permitir anexar planos de reversão		
<input type="checkbox"/> Permitir o relacionamento da requisição de mudança com		



grupos		
o Permitir definir tipos das mudanças, exemplo, mudança emergencial ou normal		
o Permitir definir um fluxo específico para um tipo de mudança		
o Permitir definir o impacto e a urgência para o tipo de mudança		
o Permitir o cadastro de e-mail notificações após:		
§A criação de uma requisição de mudança		
§A finalização de uma requisição de mudança		
§Uma ação específica		
o Permitir a captura de uma requisição de mudança por um colaborador		
o Permitir que o colaborador que capturou a requisição de mudança, execute-a		
o Permitir visualizar os detalhes de uma requisição de mudança		
o Permitir pesquisar requisições de mudança, de acordo com o período, número ou outros filtros referentes à requisição de mudança		
o Permitir agendar atividades para as mudanças		
o O agendamento das mudanças podem ser:		
§Mensal		
§Semanal		
§Diário		
o No agendamento de mudanças, é possível definir qual grupo de atividades ficará encarregada de uma mudança		
o Visualizar calendário de mudanças planejadas		
o Permitir a criação de justificativas para as mudanças		
o Permitir cadastrar/gerenciar requisições de liberações		
§Permitir definir um contrato para a requisição de liberação		
§Permitir definir um solicitante para a requisição de liberação		
§Permitir definir a data e a hora inicial		
§Permitir definir a data e a final planejada		
§Permitir definir o grupo de atividades para a requisição de liberação		
§Permitir definir um título para a requisição de liberação		
§Permitir definir uma descrição para a requisição de liberação		
§Permitir definir o contato do executor da liberação		
§Permitir definir o tipo da requisição de liberação		
§Permitir definir o impacto, a urgência, como também a prioridade		
o Permitir o relacionamento da requisição de liberação com requisições de mudança		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

<input type="checkbox"/> Permitir o relacionamento da requisição de liberação com itens de configuração		
<input type="checkbox"/> Permitir o relacionamento da requisição de liberação com problemas		
<input type="checkbox"/> Permitir o uso de Workflow criado na própria ferramenta para liberações específicas		
<input type="checkbox"/> Permitir a adição de mídias definitivas		
<input type="checkbox"/> Permitir anexar documentos à requisição de liberação		
<input type="checkbox"/> Permitir definir papéis/responsabilidades		
<input type="checkbox"/> Permitir o relacionamento da requisição de liberação com requisições de compras		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios de requisição de liberação de acordo com:		
§Período de abertura		
§Período de encerramento		
§Número		
§Contrato		
§Unidade		
§Solicitante		
§Situação		
§Prioridade		
§Grupo solucionador		
<input type="checkbox"/> Permitir gerar relatórios das requisições em PDF ou XLS		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar/editar tipos de liberação		
§Permitir definir um fluxo para o tipo de liberação		
§Permitir definir um e-mail para notificação de:		
<input type="checkbox"/> Criação		
<input type="checkbox"/> Finalização		
<input type="checkbox"/> Ações específicas		
§Permitir definir um grupo executor para o tipo de requisição de liberação		
§Permitir definir um calendário para o tipo de requisição de liberação		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar/editar justificativas de requisição de liberação		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar contratos		
<input type="checkbox"/> Permitir listar contratos		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um cliente para um contrato		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um fornecedor para um contrato		
<input type="checkbox"/> Permitir definir um tipo para o contrato/acordo		



§Acordo de Nível Operacional		
§Contrato		
§Contrato Subjacente		
o Permitir definir uma data para o término do contrato		
o Permitir definir uma moeda para o contrato		
o Permitir definir a cotação da moeda		
o Permitir editar o acordo de nível de serviço do contrato		
o Permitir definir/editar a complexidade do contrato		
o Permitir definir/editar perfis do contrato		
o Permitir definir/editar produtos do contrato		
o Permitir administrar os contratos		
o Permitir criar ordens de serviço para um contrato		
o Permitir criar faturas para um contrato		
o Permitir adicionar notificações para um contrato		
o Permitir programar atividades para um contrato		
o Permitir cadastrar fórmulas para um contrato		
o Permitir cadastrar fórmulas OS para um contrato		
o Permitir vincular Workflow para serviço específico do contrato		
o Permitir vincular Calendário para serviço específico do contrato		
o Permitir cadastrar projetos		
o Permitir visualizar o resumo dos projetos		
o Permitir cadastrar o planejamento e visualizar o cronograma dos projetos		
o Permitir visualizar a carteira de trabalho do projeto		
o Permitir realizar o registro de timesheet do projeto		
o Permitir realizar o pagamento do projeto		
o Permitir Gerar Relatório de DashBoards		
o Permitir Gerar Relatório de Incidentes/Requisição		
§Permitir Gerar Relatório Gantt		
§Permitir Gerar Relatório de Gráficos e Relatórios (Painel)		
o Permitir visualizar o relatório de Incidentes por serviço no formato tabela		
o Permitir imprimir gráfico de Incidentes por serviço		
o Permitir download do relatório de Incidentes por serviço no formato PDF		
o Permitir download do relatório de Incidentes por serviço no formato XLS		
o Permitir visualizar o relatório de Incidentes por prioridade no formato tabela		



<input type="checkbox"/> Permitir imprimir gráfico do relatório de Incidentes por prioridade		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por prioridade no formato PDF		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por prioridade no formato XLS		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar o relatório de Incidentes por situação no formato tabela		
<input type="checkbox"/> Permitir imprimir gráfico do relatório de Incidentes por situação		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por situação no formato PDF		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por situação no formato XLS		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar o relatório de Incidentes por origem no formato tabela		
<input type="checkbox"/> Permitir imprimir gráfico do relatório de Incidentes por origem		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por origem no formato PDF		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por origem documento XLS		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar o relatório de Incidentes por unidade no formato tabela		
<input type="checkbox"/> Permitir imprimir gráfico do relatório de Incidentes por unidade		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por unidade no formato PDF		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório de Incidentes por unidade no formato XLS		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar o relatório Incidentes por fase no formato tabela		
<input type="checkbox"/> Permitir imprimir gráfico do relatório Incidentes por fase		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório Incidentes por fase no formato PDF		
<input type="checkbox"/> Permitir download do relatório Incidentes por fase no formato XLS		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar o relatório de Incidentes por contrato no formato tabela		
<input type="checkbox"/> Permitir imprimir gráfico do relatório de Incidentes por		



contrato		
○ Permitir download do relatório de Incidentes por contrato no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Incidentes por contrato no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Incidentes por tipo de serviço no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Incidentes por tipo de serviço		
○ Permitir download do relatório de Incidentes por tipo de serviço no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Incidentes por tipo de serviço no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Requisições por serviço no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por serviço		
○ Permitir download do relatório de Requisições por serviço no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por serviço no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Requisições por prioridade no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por prioridade		
○ Permitir download do relatório de Requisições por prioridade no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por prioridade no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Requisições por situação no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por situação		
○ Permitir download do relatório de Requisições por situação no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por situação no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Requisições por origem no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por origem		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

○ Permitir download do relatório de Requisições por origem no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por origem no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Requisições por unidade no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por unidade		
○ Permitir download do relatório de Requisições por unidade no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por unidade no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Requisições por fase no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por fase		
○ Permitir download do relatório de Requisições por fase no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por fase no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Requisições por contrato no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por contrato		
○ Permitir download do relatório de Requisições por contrato no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por contrato no formato XLS		
○ Permitir visualizar o relatório de Requisições por tipo de serviço no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Requisições por tipo de serviço		
○ Permitir download do relatório de Requisições por tipo de serviço no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições por tipo de serviço no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Desempenho na captura de incidentes e requisições no formato tabela		
○ Permitir download do relatório de Desempenho na captura de incidentes e requisições no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Desempenho na		



captura de incidentes e requisições no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Qualidade do Atendimento e SLA no formato tabela		
○ Permitir download do relatório de Qualidade do Atendimento e SLA no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Qualidade do Atendimento e SLA no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Controle de SLA no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Controle de SLA		
○ Permitir download do relatório de Controle de SLA no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Controle de SLA no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Quantitativos por Horário de Abertura no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Quantitativos por Horário de Abertura		
○ Permitir download do relatório de Quantitativos por Horário de Abertura no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Quantitativos por Horário de Abertura no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Pesquisa de Satisfação sobre Atendimentos (Incidentes e Requisições) no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório de Pesquisa de Satisfação sobre Atendimentos (Incidentes e Requisições)		
○ Permitir download do relatório de Pesquisa de Satisfação sobre Atendimentos (Incidentes e Requisições) no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Pesquisa de Satisfação sobre Atendimentos (Incidentes e Requisições) no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Requisições de produtos e serviços no formato tabela		
○ Permitir download do relatório de Requisições de produtos e serviços no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Requisições de produtos e serviços no formato XLS		



○ Permitir visualizar relatório de Inventário no formato tabela		
○ Permitir download do relatório de Inventário no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Inventário no formato XLS		
○ Permitir visualizar Relatório por serviço no formato tabela		
○ Permitir download do Relatório por serviço no formato PDF		
○ Permitir download do Relatório por serviço no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Impactos das Mudanças (RFC x IC) tabela		
○ Permitir download do relatório de Impactos das Mudanças (RFC x IC) no formato PDF		
○ Permitir download do relatório de Impactos das Mudanças (RFC x IC) no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório Atualizações de IC não autorizadas no formato tabela		
○ Permitir download do relatório Atualizações de IC não autorizadas no formato PDF		
○ Permitir download do relatório Atualizações de IC não autorizadas no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório Requisição Mudança x Impacto no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório Requisição Mudança x Impacto		
○ Permitir download do relatório Requisição Mudança x Impacto no formato PDF		
○ Permitir download do relatório Requisição Mudança x Impacto no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Mudanças x SLA no formato tabela		
○ Permitir imprimir gráfico do relatório Requisição Mudança x Impacto		
○ Permitir download do relatório Requisição Mudança x Impacto no formato PDF		
○ Permitir download do relatório Requisição Mudança x Impacto no formato XLS		
○ Permitir visualizar relatório de Mudanças x Risco no		



formato tabela		
o Permitir imprimir gráfico do relatório de Mudanças x Risco		
o Permitir download do relatório de Mudanças x Risco no formato PDF		
o Permitir download do relatório de Mudanças x Risco no formato XLS		
o Permitir visualizar relatório de Mudanças x Serviço no formato tabela		
o Permitir imprimir gráfico do relatório de Mudanças x Serviço		
o Permitir download do relatório de Mudanças x Serviço no formato PDF		
o Permitir download do relatório de Mudanças x Serviço no formato XLS		
§Permitir Gerar Relatório de Pesquisa Solicitações/Incidentes		
§Permitir Gerar Relatório de Gráfico Tempo Real		
§Permitir Gerar Relatório Quantitativo		
§Permitir Gerar Relatório Quantitativo por Serviços Concluídos (Sintético)		
§Permitir Gerar Relatório Quantitativo de Serviços Concluídos (Analítico)		
§Permitir Gerar Relatório de Valor de Serviço de Contrato		
§Permitir Gerar Relatório de Pesquisa de Satisfação		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitação Por Executante		
§Permitir Gerar Relatório de Pesquisa de Aprovação de Solicitações		
§Permitir Gerar Relatório de Relatório de Carga Horária Trabalhada		
§Permitir Gerar Relatório de Controle de Causas e Soluções		
§Permitir Gerar Relatório de Relatório de Execução de Solicitação		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitação de Reaberta		
§Permitir Gerar Relatório de Relatório Top 10 Incidentes / Requisições		
o Permitir Gerar Relatório de Gerência de Pessoal		
§Permitir Gerar Relatório de Unidade Colaborador		
o Permitir Gerar Conhecimento		
§Permitir Gerar Relatório de Base de Conhecimento		
§Permitir Gerar Relatório Quantitativo de Base de Conhecimento		



§Permitir Gerar Relatório de Documentos Acessados		
○ Permitir Gerar Relatório de Contrato		
§Permitir Gerar Relatório de Utilização de USTs		
§Permitir Gerar Relatório de Acompanhamento USTs		
○ Permitir Gerar Relatório de Acordo de Nível de Serviço		
§Permitir Gerar Relatório de Controle de SLA		
§Permitir Gerar Relatório de Relatório de Controle de SLA Atrasado		
○ Permitir Gerar Relatório de Problema		
§Permitir Gerar Relatório de Pesquisa de Problema		
§Permitir Gerar Relatório Quantitativo de Problema		
§Permitir Gerar Relatório de Problema / Incidentes		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitação / Problema Por Serviço		
○ Permitir Gerar Relatório KPI		
§Permitir Gerar Relatório de PI0102PG01-Cumprimento de prazo de atendimento das solicitações concluídas		
§Permitir Gerar Relatório de QG03-Documentação de funcionalidades novas ou alteradas no período		
§Permitir Gerar Relatório de QI02-Eficácia nas estimativas		
§Permitir Gerar Relatório de QI05-Eficácia nos testes		
§Permitir Gerar Relatório de PG02-Incidentes não resolvidos nem fechados		
§Permitir Gerar Relatório de QI03 QI04-Programação Defensiva e Eficácia		
○ Permitir Gerar Relatório de Configuração		
§Permitir Gerar Relatório de Item Configuração Pacote Office		
§Permitir Gerar Relatório de Mudança/Item Configuração		
○ Permitir Gerar Relatório Quantitativo de Mudança		
○ Categoria Ativos e Configuração:		
§Permitir Gerar Gráfico de Processadores		
§Permitir Gerar Gráfico de Sistemas Operacionais		
§Permitir Gerar Relatório de Informações de Inventário		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitações por Item de Configuração		
○ Base de Conhecimento:		
§Permitir Gerar Relatório de Consulta Base de Conhecimento x Solicitação		
○ Catálogo de Serviços:		
§Permitir Gerar Relatório de Consulta Serviço		



o Incidentes/Requisições:		
§Permitir Gerar Relatório de Desempenho na Captura de Incidentes e Requisições		
§Permitir Gerar Relatório de Indicadores		
§Permitir Gerar Relatório de Listagem de Solicitações (Descrição e Resposta)		
§Permitir Gerar Relatório de Acompanhamento de Chamados Pendentes		
§Permitir Gerar Relatório de Quantidade de chamados abertos no período por tarefa		
§Permitir Gerar Relatório de Quantidade de chamados atendidos no período por tarefa		
§Permitir Gerar Relatório de Quantidade de chamados cancelados no período por tarefa		
§Permitir Gerar Relatório de chamados atendidos por tarefa		
§Permitir Gerar Relatório de chamados abertos por mês nos últimos 12 meses		
§Permitir Gerar Relatório de incidentes/solicitações abertos por mês nos últimos 12 meses		
§Permitir Gerar Relatório de chamados abertos por dia no mês		
§Permitir Gerar Relatório de incidentes/solicitações abertos por dia no mês		
§Permitir Gerar Relatório de chamados atendidos por grupo no período		
§Permitir Gerar Relatório de chamados atendidos por tarefa (top 10)		
§Permitir Gerar Relatório de chamados atendidos por tarefa/solicitante (top 20)		
§Permitir Gerar Relatório de Situação dos chamados abertos no período		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitações abertas por prioridade no período		
§Permitir Gerar Relatório de Chamados com categoria alterada no período		
§Permitir Gerar Relatório de Relacionamento de Solicitações Filhas		
§Permitir Gerar Relatório de Justificativas		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitações por Ocorrência		
§Permitir Gerar Relatório de Tratamento de Solicitações		
§Permitir Gerar Relatório de Quantidade de Solicitações abertas em X dias		



§Permitir Gerar Relatório Totalizador de Chamados por Tipo de Solicitação		
§Permitir Gerar Relatório Totalizador de Chamados por Tipo e Situação		
§Permitir Gerar Relatório de Gestão Fábrica - Executante		
§Permitir Gerar Relatório de Gestão Fábrica - No Prazo		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitações por Grupo Atual		
§Permitir Gerar Relatório de Tempo de Captura - Reclassificação		
§Permitir Gerar Relatório de Tempo de Execução por data, solicitação e grupo		
§Permitir Gerar Relatório de Tempo de Execução por solicitação e grupo		
§Permitir Gerar Relatório de Tempo de Execução por solicitação, tarefa e grupo		
○ Liberações		
○ Mudanças		
○ Níveis de Serviço		
○ Problemas		
○ Projetos		
○ Requisições de Produtos e Serviços:		
§Permitir Gerar Relatório de Requisições de Produtos e Serviços		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitações de Compras Aprovadas		
§Permitir Gerar Relatório de Solicitações de Compras por Período de Abertura		
○ Permitir Visualizar solicitações de serviços pessoal em lista		
○ Permitir Visualizar solicitações de serviços de grupo em lista		
○ Permitir Visualizar solicitações de serviços pessoal em mapa		
○ Permitir Visualizar solicitações de serviços de grupo em mapa		
○ Permitir o cadastro de solicitação de serviço novas		
○ Permitir aprovação de solicitação de serviço		
○ Permitir Atender uma solicitação de serviço		
○ Permitir Realizar Checkin de uma solicitação		
§Permitir a captura de solicitação de serviço		
§Permitir a reativação de uma solicitação de serviço		
○ Permitir Realizar checkout de uma solicitação de serviço		
§Permitir a suspensão de uma solicitação de serviço		
§Permitir a resolução de uma solicitação de serviço		
§Permitir o cancelamento de uma solicitação de serviço		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

o Permitir Enviar as coordenadas de uma unidade		
o Permitir Sugerir checkin de uma solicitação de serviço		
§Permitir Aceitar Sugestão de Checkin		
§Permitir Recusar Sugestão de Checkin		
o Gerência de Rotas Diárias		
§Permitir selecionar um técnico de rota		
§Permitir selecionar o período de abertura de uma solicitação de serviço		
§Permitir selecionar o estado de uma rota		
§Permitir selecionar a cidade de uma rota		
§Permitir selecionar o contrato de uma rota		
§Permitir selecionar a unidade de uma rota		
§Permitir informar a data de execução das solicitações de serviços de uma rota		
§Permitir visualizar a situação da execução de solicitação de serviço		
§Permitir selecionar mais de uma solicitação de serviço para um técnico em uma rota		
§Permitir visualizar uma solicitação de serviço a ser selecionada		
§Permitir visualizar solicitações de serviços no mapa de uma rota		
o Posicionamento de Técnico		
§Permitir selecionar um contrato de um técnico em rota		
§Permitir selecionar o grupo de um técnico em rota		
§Permitir selecionar a unidade de um técnico em rota		
§Permitir selecionar o Técnico em rota		
§Permitir selecionar a data início e data fim de atendimento do técnico em rota		
§Visualizar o técnico em rota no mapa		
§Visualiza o último ponto valido do GPS do técnico em rota		
· Visualiza a situação da solicitação de serviço de um técnico em rota		
o Histórico de Atendimento		
§Permitir selecionar o estado da rota de atendimento do técnico		
§Permitir selecionar a cidade da rota de atendimento do técnico		
§Permitir selecionar o grupo executor da rota de atendimento		
§Permitir selecionar o técnico da rota		
§Permitir selecionar a data início e a data fim de atendimento		



das solicitações da rota		
§Permitir selecionar a situação das solicitações de serviço da rota		
§Permitir visualizar a rota de atendimento do técnico no mapa.		
○ Permitir Visualizar o técnico e as solicitações atendidas por ele		
○ Permitir Visualizar a situação do atendimento de uma solicitação de serviço		
○ Permitir conexão múltipla		
○ Permitir criar uma conexão com um cliente (instância) específico		
○ Permitir desativar uma conexão de um cliente (instância)		
○ Permitir realizar um agendamento para realizar a importação dos dados de OS de uma instância de forma automática		
○ Permitir forçar manualmente a importação dos dados de OS de instância de forma automática		
○ Permitir a importação dos dados de OS de forma manual (importação de XML)		
○ Permitir a importação dos dados de OS de forma manual para múltiplos arquivos XML		
○ Permitir a exportação de dados do OS em formato XML		
○ Permitir testar a conexão com o cliente (instância)		
○ Permitir visualizar o log da execução das importações da instância		
○ Permitir realizar o download do log da execução das importações da instância		
○ Permitir definir um e-mail para notificações de configurações de importação		
○ Permitir criar um catálogo de serviços corporativo para os dados das Ordens de Serviço (OS)		
○ Permitir realizar um DE-PARA de serviços importados para os serviços corporativos do sistema de ITSM/ITSM (instancias e corporativos – dados OS)		
○ Permitir Integração com Open LDAP		
○ Permitir Integração com Active Directory		
○ Permitir a Criação de Telas Dinâmicas		
○ Permitir Construir Relatórios Dinamicamente		
○ Permitir acessar o Log do Servidor do sistema de ITSM/ITSM		
○ Permitir criar Modelos de E-mails personalizados		
○ Permitir criar Modelos de E-mails personalizados utilizando imagens da galeria de imagens		



<input type="checkbox"/> Permitir visualizar Trilha de Auditoria de todas as operações realizadas no sistema		
<input type="checkbox"/> Permitir a execução de Scripts de consulta, inserção ou alteração no Banco de Dados		
<input type="checkbox"/> Permitir exportar e importar dados de tabelas		
<input type="checkbox"/> Permitir a federação de dados (Envio de informações de uma instancia do sistema de ITSM/ITSM para um instancia corporativa com conversão das informações)		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar e executar Processamento Batch		
<input type="checkbox"/> Permitir utilizar mais de um banco de dados simultaneamente		
<input type="checkbox"/> Permitir rodar em mais de uma instância simultaneamente		
<input type="checkbox"/> Permitir internacionalização em três línguas (Português, Inglês e Espanhol)		
<input type="checkbox"/> Permitir Autenticação Própria		
<input type="checkbox"/> Permitir a parametrização do produto		
<input type="checkbox"/> Permitir a extração de dados através de chamadas REST para qualquer tabela da solução		
<input type="checkbox"/> Disponibiliza um Portal Web específico para usuários finais		
<input type="checkbox"/> Permitir a abertura de Incidentes à partir do Portal do Usuário		
<input type="checkbox"/> Permitir visualização do Catalogo de Negócios para solicitação de serviços		
<input type="checkbox"/> Permitir criar formulários/questionários para serem usados para captura de informações dos usuários		
<input type="checkbox"/> Permitir anexar documentos a solicitação		
<input type="checkbox"/> Permitir a Requisição de Serviços por meio do Portal do Usuário		
<input type="checkbox"/> Permitir o acesso a FAQ's por meio do Portal do Usuário		
<input type="checkbox"/> Permitir o acesso a conhecimentos por meio do Portal do Usuário		
<input type="checkbox"/> Permitir visualizar a lista chamados realizados pelo usuário		
<input type="checkbox"/> Permitir registrar ocorrência (pelo próprio usuário) para um chamado em andamento		
<input type="checkbox"/> Permitir definir Perfis de Acesso		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Localidades		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Tipos de Unidade		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Unidades		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Cargos		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Colaboradores		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Usuários		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Grupos		
<input type="checkbox"/> Permitir cadastrar Jornadas de Trabalho		





○ Permitir cadastrar Calendário		
○ Permitir regular as permissões de acesso dos serviços REST (web services)		
○ Permitir a construção de serviços no padrão REST para serem consumidos por sistemas externos;		
○ Permitir a construção de serviços de forma visual, arrastando componentes da paleta de componentes, tais como: componentes de bancos de dados, scripts, CVS, geração de relatórios, conversores		
○ Permitir o uso de mecanismos de script a serem usados na construções de serviços. Possui padrão: JavaScript, Ruby e Python		
○ Permitir a construção de condições temporais para início de atividades de fluxos de integrações		
○ Permitir a inclusão de condições de exceção nos elementos visuais do fluxo		
○ Permitir a execução de sub-fluxos de execução de serviços		
○ Permitir o uso (leitura e gravação) de informações de filas de message queue (MQ)		
○ Permitir a iniciação de fluxos de serviços através de filas de message queue (MQ)		
○ Permitir a leitura de informações de e-mail (SMTP) e consequente execução de serviços construídos na interface visual		
○ Permitir a criação de várias instancias em ambiente clusterizado		
○ Permitir a criação de várias instancias de processamento de ativos e processamentos batch desabilitando a interface visual (Web)		
○ Permitir isolamento de conexões de bancos entre informações transacionais e informações de relatório		
○ Permitir isolamento de conexões do Workflow (fluxo de trabalho) das conexões transacionais		
○ Permitir o uso de banco de dados NO-SQL para guarda de informações de eventos em estruturas de BIG-DATA		
○ Permitir a federação de informações de Itens de configuração		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

## ANEXO II

### CATÁLOGO E NÍVEIS DE SERVIÇO

#### I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

##### OBJETIVO

Detalhar os serviços que poderão ser prestados no presente contrato, apresentando o quantitativo estimado de UST para sua execução.

<b>SERVIÇOS PROJETIZADOS</b>			
<b>IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS E APOIO À GOVERNANÇA</b>			
<b>(ORDEM DE SERVIÇO – POR PERÍODO ESPECÍFICO)</b>			
<b>DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>UST*</b>	<b>QTD</b>	<b>UST TOTAL (12 MESES)</b>
Atualizar ou implantar, e configurar solução ITSM – Por instância de servidor	532	2	1.064
<b>Gerenciamento de Portfólio do Serviços</b>			
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por serviço (viabilizado por contrato externo (fornecedor) ou contrato interno (equipe interna TI) – ambos prestando serviço para as áreas de negócio do órgão ou clientes externos) de serviço Gerenciamento de Portfólio de Serviços	664	4	2.656
<b>Gerenciamento de Nível de Serviço</b>			
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo	592	4	2.368
<b>Cumprimento de Requisição</b>			
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo	502	4	2.008
<b>Gerenciamento de Incidente</b>			



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo	502	4	2.008	
<b>Gerenciamento do Conhecimento - Base de Conhecimento</b>				
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo	528	4	2.112	
<b>Gerenciamento de Problemas</b>				
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço.	2.024	4	8.096	
<b>Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço</b>				
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo. Por lote de 100 ativos	1244	4	4.976	
<b>Gerenciamento de Eventos</b>				
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo	1536	4	6.144	
<b>Gerenciamento de Mudança</b>				
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo	1702	4	6.808	
<b>Gerenciamento de Liberação e Implantação</b>				
Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução – Por contrato de serviço e por processo	1172	4	4.688	
<b>Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI</b>				
Analisar, Modelar e Implantar Processo – Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI. <ul style="list-style-type: none"><li>Por serviço crítico e/ou vital para o negócio do órgão (que pode ser suportado por “N” serviços de TI).</li><li>Serviço de negócio do órgão (ex: Datacenter para demais órgãos do estado - hosting; serviço de correio eletrônico para outros órgãos) suportados por serviços de TI.</li></ul>	2.056	4	8.224	
<b>SERVIÇOS SISTÊMICOS</b>				
<b>Operação assistida</b>	240	12	2.880	
<b>Transferência de Conhecimento</b>	1. Transferir conhecimento a nível Operacional	44	2	608
	2. Transferir conhecimento a nível de Administrador	44		
	3. Transferir conhecimento do Gerenciamento	36		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

de Portfolio.			
4. Transferir conhecimento processo Gestão de Ativos e Configuração	36		
5. Transferir conhecimento processo Gestão de Problemas	36		
6. Transferir conhecimento processo Gestão de Mudança	36		
7. Transferir conhecimento processo Gestão de Liberação	36		
8. Transferir conhecimento processo Gestão de Continuidade de Serviços de TI	36		
<b>Avaliação e Melhoria Contínua dos processos.</b>	528	12	6.336
<b>SERVIÇO ROTINEIRO (execução mensal)</b>			
<b>Plano de atendimento de suporte da solução padrão</b> ** início após a implantação do sistema de gerenciamento de serviços de TI	125	12	1.500

(\*) Todos esses valores foram propostos como estimativa para a execução dos serviços propostos, considerando a análise das soluções em outros órgãos, bem como estudo de mercado.

(\*\*) Os quantitativos estimados para cada um dos serviços poderão sofrer remanejamento entre os serviços no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da PRODAM, em função da priorização das tarefas/atividade, desde que não superem a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

**a. Implantação e configuração de solução de ITSM no ambiente computacional da**

**CONTRATANTE:** o CONTRATANTE entende que para a execução do objeto a ser contratado a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem qualquer ônus, solução sistêmica de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), conforme especificações técnicas e funcionais descritas no Anexo I deste Termo de Referência.

Devendo esta solução ser configurada e implantada no ambiente computacional da CONTRATADA. Esta solução deverá estar em conformidade com as especificações técnicas definidas, dentro dos padrões de qualidade estipulados e melhores práticas preconizadas pela ITIL.



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

<b>Implantar e configurar solução de ITSM</b>		
<b>Descrição Serviço:</b>	1. Configurar e implementar uma solução de ITSM para apoio a governança e gestão de serviços no ambiente computacional da Contratante, de acordo com as especificações técnicas definidas para a solução e dentro dos padrões de qualidade estipulados.	
<b>Premissas:</b>	1. Ambiente do cliente disponibilizado com as configurações mínimas para o correto funcionamento da solução contratada. 2. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.	
<b>Restrições:</b>	A configuração da solução em outro ambiente, que não nas dependências do cliente.	
<b>Atividades</b>		<b>Complexidade</b>
1. Identificar os requisitos de infraestrutura para implantação da solução		10
2. Configurar base de dados corporativa para os ambientes do cliente		10
3. Configurar a solução no ambiente computacional do cliente - Ambiente Homologação		8
4. Configurar a solução no ambiente computacional do cliente - Ambiente Produção		8
5. Registrar os resultados e preparar a documentação		4
<b>Entregáveis:</b>		
(i) Ambiente de Homologação configurado e instalado; (ii) Ambiente de Produção configurado e instalado; (iii) Documentação da configuração e instalação do Ambiente de Homologação e de Produção.		

- b. **Análise do ambiente e processos, e implantação e configuração dos processos na solução de ITSM:** analisar e modelar os processos de gerenciamento de TI, bem como a implantação desses na solução sistêmica de ITSM. Deverão ser considerados para a execução deste item os processos indicados abaixo.

<b>Gerenciamento de Portfólio do Serviço</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conjunto dos serviços que serão entregues pela TI, sendo agrupados por tamanho, disciplina e valor estratégico.</li><li>• O Portfólio contém todos os serviços de TI oferecidos pela empresa, traz ao cliente uma visão clara de quais serviços a TI oferece e como a TI agrega valor para os recursos financeiros alocados.</li><li>• Ele oferece um método para requisitar ou pedir os serviços publicados.</li><li>• O Catálogo de Serviço viabiliza a boa governança em que os principais termos, condições e controles definidos nele estejam integrados aos processos de prestação de serviço da organização.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>Ele permite que a organização melhore o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços, enquanto avalia de forma correta os custos e preços do serviço.</li></ul>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Definir a estrutura do Portfólio de Serviços de TI da Contratante, contendo os serviços de TI, de um contrato de empresa prestadora de serviço de TI e implementar na solução.	
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de um (1) contrato de serviço, que por sua vez, poderá contemplar até 5 serviços de negócio, que por sua vez poderá contemplar até 10 atividades (requisições e/ou incidentes) e até 10 serviços de apoio.</li><li>A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>	
<b>Atividades</b>		<b>Complexidade</b>
1. Levantar dados para estruturação do Portfólio de Serviços de TI		10
2. Levantar dados para estruturar os Serviços da Contratante (até 5 serviços de negócio, que poderá contemplar até 10 atividades (requisições e/ou incidentes) e até 10 serviços de apoio por contrato)		10
3. Levantar dados para estruturar os Serviços de uma empresa vinculada à Contratante (5 serviços de negócio, que poderá contemplar até 10 atividades (requisições e/ou incidentes) e até 10 serviços de apoio por contrato)		10
4. Estruturar o Portfólio de Serviços de TI da Contratante (Até 10 serviços de negócio)		10
5. Estruturar o Portfólio de Serviços de uma empresa TI vinculada à Contratante		10
6. Configurar e Parametrizar o Portfólio de Serviços da Contratante na solução de ITSM		8
7. Configurar e Parametrizar o Portfólio de Serviços de uma empresa vinculada à Contratante na solução de ITSM		8
8. Documentar a implantação do Portfólio de Serviços de TI		4
<b>Entregáveis:</b>		
(i) Documentação referente ao Portfólio de Serviços de TI de um (1) contrato de serviço, contemplando até 5 serviços de negócio, que por sua vez poderá contemplar até 10 atividades (requisições e/ou incidentes) e até 10 serviços de apoio;		
(ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do Portfólio de Serviços de TI de um (1) contrato de serviço, contemplando até 5 serviços de negócio, que por sua vez poderá contemplar até 10 atividades (requisições e/ou incidentes) e até 10 serviços de apoios, na solução de ITSM;		
(iii) Solução de ITSM parametrizada com o Portfólio de Serviços de TI.		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

<b>Gerenciamento do Catálogo de Serviços</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· O Catálogo de Serviço traz ao cliente uma visão clara de quais serviços a TI oferece e como a TI agrega valor para os recursos financeiros alocados.</li><li>· Ele oferece um método para requisitar ou pedir os serviços publicados.</li><li>· O Catálogo de Serviço viabiliza a boa governança em que os principais termos, condições e controles definidos nele estejam integrados aos processos de prestação de serviço da organização.</li><li>· Ele permite que a organização melhore o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços, enquanto avalia de forma correta os custos e preços do serviço.</li></ul>
<b>Descrição Serviço:</b>	Definir a estrutura do Catálogo de Serviços de TI da Contratante, contendo os serviços de TI ativos, de um contrato de empresa prestadora de serviço de TI e implementar na solução de GSTI.
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de um (1) contrato de serviço, que por sua vez, poderá contemplar até 50 serviços.</li><li>2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>
<b>Atividades</b>	<b>Complexidade</b>
1. Levantar dados para estruturação da Catálogo de Serviços de TI	10
2. Levantar dados para estruturar os Serviços da Contratante (50 serviços por contrato)	10
3. Levantar dados para estruturar os Serviços de uma empresa vinculada à Contratante (50 serviços por serviço/contrato – contrato externo (executado por fornecedor) ou contrato interno (executado pela equipe de TI)	10
4. Estruturar o Catalogo de Serviços de TI da Contratante	10
5. Estruturar o Catalogo de Serviços de uma empresa TI vinculada á Contratante	10
6. Configurar e Parametrizar o Catalogo de Serviços da Contratante na solução de GSTI	8
7. Configurar e Parametrizar o Catalogo de Serviços de uma empresa vinculada à Contratante na solução de GSTI	8
8. Documentar a implantação do Catálogo de Serviços de TI	4
<b>Entregáveis:</b>	
<p>(i) Documentação referente ao Portfólio de Serviços de TI de um (1) contrato de serviço, contemplando até 5 serviços de negócio, que por sua vez poderá contemplar até 10 atividades (requisições e/ou incidentes) e até 10 serviços de apoio;</p> <p>(ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do Portfólio de Serviços de TI de um (1) contrato de serviço, contemplando até 5 serviços de negócio, que por sua vez poderá contemplar até 10 atividades (requisições e/ou incidentes) e até 10 serviços de apoios, na solução de ITSM;</p>	



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

(iii) Solução de ITSM parametrizada com o Portfólio de Serviços de TI.

<b>Gerenciamento de Níveis de Serviço</b>		
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· O Gerenciamento de Nível de Serviços é o processo que forma o vínculo entre o departamento de TI e a organização. Para implementar este processo com sucesso é necessário que os outros processos.</li><li>· O foco principal deste processo é assegurar a qualidade dos Serviços em TI que são fornecidos a um custo aceitável ao negócio.</li></ul>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Identificar e implantar os Níveis Mínimos de Serviços (NS) dos serviços de TI ativos, de um contrato de empresa prestadora de serviço de TI e implementar na solução de ITSM.	
<b>Premissas:</b>	1. Identificar e implantar os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) dos serviços de TI ativos, de um contrato de empresa prestadora de serviço de TI e implementar na solução de ITSM.	
<b>Atividades</b>		<b>Complexidade</b>
1. Levantar dados para estruturação os Acordos de Níveis de Serviço do contrato de serviço de TI da Contratante		10
2. Levantar dados para estruturação os Acordos de Níveis de Serviço do contrato de serviço de TI de uma empresa vinculada a Contratante		10
3. Configurar e Parametrizar a solução de ITSM com os Acordos de Níveis de Serviço do contrato de serviço da Contratante		8
4. Configurar e Parametrizar na ITSM os Níveis de Serviço do contrato de serviço de uma empresa vinculada à Contratante.		8
<b>Entregáveis:</b>		
(i) Documentação referente ao ANS dos Serviços de TI de um (1) contrato de serviço, contemplando até 50 serviços;		
(ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração dos ANS de TI de um (1) contrato de serviço, contemplando até 50 serviços, na solução de ITSM;		
(iii) Solução de ITSM parametrizada com o ANS dos Serviços de TI.		

<b>Cumprimento de Requisição</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Por ser um processo utilizado por todos os outros processos do ITIL, o Gerenciamento do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação (confiável e íntegra) é entregue a toda instituição em tempo</li></ul>



	<p>hábil para que a mesma possa tomar decisões.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para que a gestão do conhecimento funcione, faz-se necessário a criação de métodos e ferramentas automatizadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.</li> <li>Assim, os processos e responsabilidades devem estar bem descritos, para que a ferramenta possa agir de acordo com a política da empresa e seus processos e não o contrário.</li> </ul>
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, modelar e implantar Processo de Trabalho para Cumprimento de Requisição na solução de ITSM da Contratante e de uma empresa prestadora de serviço de TI.
<b>Premissas :</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de um (1) contrato de serviço, que por sua vez, poderá contemplar até 50 serviços.</li> <li>A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li> <li>A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li> </ol>
<b>Restrições :</b>	1. A implantação do Catalogo de Serviço e ANS são pré-requisito para implantação do Gerenciamento de Requisição na solução de ITSM.
<b>Atividades</b>	<b>Complexidade</b>
1. Modelar processo de trabalho para tratamento de requisições dos serviços do CLIENTE e de uma empresa contratada.	10
2. Configurar e Parametrizar a solução de ITSM para o processo de Cumprimento de Requisição para a Contratante e uma empresa prestadora de serviço de TI vinculada.	8
3. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de Cumprimento de Requisição nos ambientes de Produção e Homologação.	8
4. Documentar a implantação do processo	4
<b>Entregáveis:</b>	
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Cumprimento de Requisição;	
(ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.	

<b>Gerenciamento de Incidente</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Gerenciamento de Incidentes tem como foco principal restabelecer o serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo no negócio, uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o cliente volte a</li> </ul>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

	<p>trabalhar de modo alternativo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Garantir que os melhores níveis de disponibilidade e de qualidade dos serviços, sejam mantidos conforme os acordos de nível de serviço é também uma tarefa da gerência de incidentes.</li><li>É importante que o Gerenciamento de Incidentes conheça e seja informado de quaisquer mudanças.</li></ul>
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Incidentes na solução de ITSM.
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de um (1) contrato de serviço, que por sua vez, poderá contemplar até 50 serviços.</li><li>A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>
<b>Restrições:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>A implantação do Catalogo de Serviço, do ANS e do Cumprimento de Requisição são pré-requisito para implantação do Gerenciamento de Incidentes na solução de ITSM.</li></ol>
<b>Atividades</b>	<b>Complexidade</b>
1. Modelar processo de trabalho para tratamento do Gerenciamento de Incidentes do contrato de serviço da Contratante e de uma empresa prestadora de serviço de TI	10
2. Configurar e Parametrizar a solução de ITSM para o processo de Incidentes para a Contratante e uma empresa prestadora de serviço de TI vinculada na solução de ITSM	8
3. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de Incidente nos ambientes de Produção e Homologação.	8
4. Documentar a implantação do processo	4
<b>Entregáveis:</b>	
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento de Incidentes;	
(ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.	

### **Gerenciamento do Conhecimento (base de conhecimento)**

<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Por ser um processo utilizado por todos os outros processos do ITIL, o Gerenciamento do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação (confiável e íntegra) é entregue a toda instituição em tempo hábil para que a mesma possa tomar decisões.</li></ul>
-------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"><li>Para que a gestão do conhecimento funcione, faz-se necessário a criação de métodos e ferramentas automatizadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.</li><li>Assim, os processos e responsabilidades devem estar bem descritos, para que a ferramenta possa agir de acordo com a política da empresa e seus processos e não o contrário.</li></ul>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Conhecimento na solução de ITSM.	
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho de um (1) contrato de serviço, que por sua vez, poderá contemplar até 50 serviços.</li><li>A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>	
<b>Atividades</b>		<b>Complexidade</b>
1. Modelar processo de trabalho para tratamento do Gerenciamento de Conhecimento no ambiente de TI da Contratante.		10
2. Elaborar e definição de Papéis e Responsabilidades para o Gerenciamento de Conhecimento.		8
3. Configurar os parâmetros o processo de Gerenciamento do Conhecimento na solução de ITSM.		4
4. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de Gestão de Conhecimento nos ambientes de Produção e Homologação.		8
5. Documentar a implantação do processo		8
<b>Entregáveis:</b>		
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento do Conhecimento;		
(ii) Documento com a definição de papéis e responsabilidade para o Gerenciamento do Conhecimento;		
(ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.		

<b>Gerenciamento de Problemas</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Basicamente as duas atividades principais Controle de Problemas e Controle de Erros têm como finalidade, a primeira identificar a causa raiz e a solução definitiva; a segunda acompanhar a remoção do erro passando por uma gestão de mudanças.</li><li>São atividades da gestão de problemas:</li></ul>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Controle de Problemas;</li><li>○ Controle de Erros;</li><li>○ Gerenciamento Proativo de Problemas;</li><li>○ Finalização da revisão dos Problemas Graves.</li></ul>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Problema na solução de ITSM.	
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para uma execução no ambiente de TI.</li><li>2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>	
<b>Restrições:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A implantação do Gerenciamento de Incidentes é pré-requisito para implantação do Gerenciamento de Problema na solução de ITSM.</li></ol>	
<b>Atividades</b>		<b>Complexidade</b>
1. Modelar processo de trabalho para tratamento do Gerenciamento de Problema no ambiente de TI da Contratante.		10
2. Elaborar e definição de Papéis e Responsabilidades para a Gestão de Problema		4
3. Configurar os parâmetros o processo de Gerenciamento de Problema na solução de ITSM.		10
4. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de Problema nos ambientes de Produção e Homologação.		8
5. Documentar a implantação do processo		4
<b>Entregáveis:</b>		
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento de Problemas;		
(ii) Documento com a definição de papéis e responsabilidade para o Gerenciamento de Problemas.		
(iii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.		

<b>Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· O objetivo do Gerenciamento de Configuração é fornecer informação segura e atualizada sobre os itens de configuração (IC's) em uso, desse modo assegura-se o inter-relacionamento direto com as demais disciplinas de gerenciamento de serviços da TI.</li></ul>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento da Configuração e Ativos do Serviço na solução de ITSM.	
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Entende-se por ativo de TI, um componente do serviço ou qualquer outro item que possa ser acessado/gerenciado remotamente.</li><li>2. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de até 100 ativos de TI mapeados de forma automatizada.</li><li>3. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>4. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>	
<b>Restrições:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Não ter acesso lógico aos ativos de configuração (Ex.: bloqueios de firewall, antivírus, e outras ferramentas de segurança);</li><li>2. Não ter infraestrutura mínima adequada para o Gerenciamento de Configuração e Ativos;</li><li>3. O ambiente deverá ter a validação técnica da Contratada.</li></ol>	
Atividades		Complexidade
1. Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento da Configuração e Ativos do Serviço.		10
2. Identificar estrutura para a criação de um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC).		10
3. Identificar os ativos de TI de forma automatizada em lotes de até 100 ativos.		10
4. Configurar e Parametrizar a solução de ITSM para o Gerenciamento da Configuração e Ativos do Serviço.		8
5. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de Gerenciamento da Configuração e Ativos do Serviço nos ambientes de Produção e Homologação.		8
6. Documentar o processo e a sua configuração		4
<b>Entregáveis:</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento de Configuração e Ativos;</li><li>(ii) Documento com a definição do BDGC para o Gerenciamento de Configuração e Ativos.</li><li>(iii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.</li></ol>		

Gerenciamento de Mudança	
<b>Definição:</b>	· A missão da Gerência de Mudanças é gerenciar todas as mudanças que possam causar impacto na capacidade da área de TI de entregar serviços, através de um ponto único e centralizado de aprovação, programação e



	<p>controle da mudança, para assegurar que a infraestrutura de TI permaneça alinhada aos requisitos do negócio, com menor risco possível.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Cumprir essa missão requer uma cuidadosa e bem pensada avaliação de riscos, de impactos e do processo de aprovação das mudanças.</li></ul>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Mudança na solução de ITSM.	
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para uma execução no ambiente de TI.</li><li>2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>	
<b>Restrições:</b>	Implantação do Gerenciamento de Incidentes é pré-requisito para implantação do Gerenciamento de Mudança na solução de ITSM.	
Atividades		Complexidade
1. Modelar processo de trabalho para tratamento do Gerenciamento de Mudança no ambiente de TI da Contratante.		10
2. Elaborar e definição de Papéis e Responsabilidades para a Gestão de Mudança.		4
3. Configurar os parâmetros o processo de Gerenciamento de Mudança na solução de ITSM.		10
4. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de mudança nos ambientes de Produção e Homologação.		8
5. Documentar a implantação do processo		4
<b>Entregáveis:</b>		
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento de Mudança; (ii) Documento com a definição de papéis e responsabilidade para o Gerenciamento de Mudança. (ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.		

### Gerenciamento de Liberação e Implantação

<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· O gerenciamento de liberação e implantação preconiza a construção, teste e entrega dos serviços especificados na fase de desenho do serviço aos clientes.</li></ul>
-------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"><li>· Sendo assim, uma das maiores preocupações do processo é de implantar liberações no ambiente de produção e estabelecer o uso efetivo do serviço, a fim de entrar os benefícios esperados pelos clientes.</li><li>· O processo de gerenciamento de liberações e implantação também se preocupa em assegurar a “passagem de bastão” (<i>handover</i>) para a operação do serviço, garantindo o suporte contínuo do novo serviço através da disponibilização de treinamentos e documentações adequados.</li></ul>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Liberação na solução de ITSM.	
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para uma execução no ambiente de TI.</li><li>2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>	
<b>Restrições:</b>	Implantação do Gerenciamento de Incidentes e Mudança são pré-requisito para implantação do Gerenciamento de Mudança na solução de ITSM.	
Atividades		Complexidade
1. Modelar processo de trabalho para tratamento do Gerenciamento de Liberação no ambiente de TI da Contratante.		10
2. Elaborar e definição de Papéis e Responsabilidades para a Gestão de Liberação.		4
3. Configurar os parâmetros o processo de Gerenciamento de Liberação na solução de ITSM.		10
4. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de Liberação nos ambientes de Produção e Homologação.		8
5. Documentar a implantação do processo		4
Entregáveis:		
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento de Liberação.		
(ii) Documento com a definição de papéis e responsabilidade para o Gerenciamento de Liberação.		
(ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.		



<b>Gerenciamento de Eventos</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· O gerenciamento de eventos prevê a detecção de todos os eventos que acontecem no serviço de TI, sua contextualização e a definição das medidas adequadas de controle que possam ser tomadas.</li><li>· Os eventos, na visão da ITIL, representam qualquer ocorrência detectável ou percebida que tenha relevância para o gerenciamento do serviço de TI.</li></ul>
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Eventos na solução de ITSM.
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para uma execução no ambiente de TI.</li><li>2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>
<b>Atividades</b>	
<b>Complexidade</b>	
1. Identificar o Serviço de TI (Um único serviço)	10
2. Identificar os ativos de TI (de 1 a 10 ativos por serviço)	10
3. Identificar os eventos para cada ativo de TI (de 1 a 10 eventos por ativo de TI)	10
4. Identificar as notificações/ações para cada evento (de 1 a 10 notificações por evento)	10
5. Elaborar a Matriz de Categorização de Eventos	10
6. Elaborar a Correlação de Eventos	10
7. Elaborar o Plano de Comunicação	10
8. Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Eventos	10
9. Configurar e Parametrizar a solução de ITSM para o Gerenciamento de Eventos	8
10. Realizar testes e validar a solução de ITSM com o processo de Gerenciamento de Eventos nos ambientes de Produção e Homologação.	8
11. Documentar o processo e a sua configuração	4
<b>Entregáveis:</b>	



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

- (i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento de Eventos;
- (ii) Documento com a definição da Matriz de Categorização de Eventos;
- (iii) Documentação com a definição da correlação de eventos;
- (iv) Documentação do plano de comunicação;
- (v) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.

<b>Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI</b>	
<b>Definição:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Processo responsável pelo gerenciamento de riscos que podem impactar seriamente os serviços de TI.</li><li>· O gerenciamento de continuidade de serviço de TI garante que o provedor de serviço de TI pode sempre prover o mínimo nível de serviço acordado, através da redução do risco a um nível aceitável e planejamento da recuperação dos serviços de TI, em caso de desastres.</li><li>· O gerenciamento de continuidade de serviço de TI suporta o gerenciamento de continuidade de negócio.</li></ul>
<b>Descrição Serviço:</b>	Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para o Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI na solução de GSTI.
<b>Premissas:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de um (1) serviço crítico de TI, o qual poderá contemplar de um (1) a (10) ativos de TI.</li><li>2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.</li><li>3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</li></ol>
<b>Atividades</b>	<b>Complexidade</b>
1. Identificar os Serviços Críticos de TI que apoiam os serviços críticos com base em estudos de risco e impacto ao Negócio do cliente, caso haja.	10
2. Análise de Impacto no Negócio (IAN), para um serviço de Negócio	10
3. Análise de Riscos para um serviço de Negócio.	10
4. Identificar os ativos de TI (de 1 a 10 ativos por serviço)	10
5. Elaborar Plano de Continuidade de Negócio para um Serviço Crítico.	10
6. Elaborar Plano de Restauração para um Serviço Crítico.	10
7. Elaborar Plano de Comunicação para um Serviço Crítico.	10
8. Analisar, Modelar e Implantar processo de trabalho para tratamento do Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI no ambiente de TI da	10

Contratante.	
9. Configurar e Parametrizar a solução de GSTI para o Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI	8
10. Realizar testes e validar a solução de GSTI com o processo de Gerenciamento de de Continuidade de Serviços de TI nos ambientes de Produção e Homologação.	8
11. Documentar o processo e a sua configuração	4
<b>Entregáveis:</b>	
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para o Gerenciamento de Eventos; (ii) Documento com a definição da Matriz de Categorização de Eventos; (iii) Documentação com a definição da correlação de eventos; (iv) Documentação do plano de comunicação; (v) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.	

c. **Operação assistida:** realizar acompanhamento presencial da solução de ITSM, após a implantação, para auxiliar no acompanhamento e esclarecimento de dúvidas;

Avaliação e melhoria contínua dos processos implantados: Avaliar o processo implantado, de modo a identificar necessidades de adequações e propor melhoria neste, por meio de medições e avaliações.

<b>Operação Assistida</b>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Realizar acompanhamento presencial da solução de ITSM, após a implantação, para auxiliar no acompanhamento e esclarecimento de dúvidas.
<b>Premissas :</b>	1.Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos por processo/ disciplina ITIL. 2. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos o horário comercial (de 08h às 18h) e em dias úteis.
<b>Atividades</b>	
1.Acompanhar a operação esclarece dúvidas de operação da ferramenta	<b>Comple xidade</b> 8
2.Acompanhar a operação esclarece dúvidas de processos de trabalho	8
<b>Entregáveis:</b>	
(i) Relatório da Operação Assistida	



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

**d. Avaliação e melhoria contínua dos processos**

<b>Avaliação e Melhoria contínua dos processos</b>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Avaliar o processo implantado, de modo a identificar necessidade de adequações e propor melhoria neste, por meio de medições e avaliações.
<b>Premissas:</b>	1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de Análise de Melhoria de Processo de um (1) contrato de serviço e para um processo. 2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado. 3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.
<b>Atividades</b>	
1. Identificar o processo atual	8
2. Elaborar análise do diagnóstico do processo atual	10
3. Elaborar Parecer com Proposta de modelagem do novo processo ou das correções necessárias.	10
4. Registrar os resultados e preparar a documentação	4
5. Repasse de conhecimento	8
<b>Entregáveis:</b>	
(i) Documentação referente a modelagem do processo de trabalho para a Melhoria; (ii) Documento com a definição de papéis e responsabilidade para a Melhoria; (ii) Documentação referente aos procedimentos da configuração do processo, na solução de ITSM.	

**e. Transferência de conhecimento técnico:** Capacitar presencialmente profissionais da CONTRATANTE para atuar como administrador, gestor e operador da solução de ITSM disponibilizada pela CONTRATADA. O repasse de conhecimento é necessário para que a CONTRATANTE possa obter os melhores resultados em menor tempo;

<b>Transferência de conhecimento técnico</b>	
<b>Descrição Serviço:</b>	Transferência de conhecimento técnico aos profissionais da CONTRATANTE para atuar como Administrador, Gestor e Operador da Solução de ITSM da CONTRATADA. O repasse de conhecimento é necessário para que a CONTRATANTE possa obter os melhores resultados em menor tempo.
<b>Premissas :</b>	O repasse de conhecimento para Administrador e para Gestor da solução de ITSM deverá ser restrita a servidores da CONTRATANTE.
<b>Atividades</b>	
	<b>Complexidade</b>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

1. Transferir conhecimento a nível Operacional	10
2. Transferir conhecimento a nível de Administrador	10
3. Transferir conhecimento do Gerenciamento de Portfolio.	10
4. Transferir conhecimento processo Gestão de Ativos e Configuração	10
5. Transferir conhecimento processo Gestão de Problemas	10
6. Transferir conhecimento processo Gestão de Mudança	10
7. Transferir conhecimento processo Gestão de Liberação	10
8. Transferir conhecimento processo Gestão de Continuidade de Serviços de TI	10
<b>Entregáveis:</b>	
(i) Transferência de conhecimento realizada presencialmente ( <i>in-loco</i> );	
(ii) Avaliação de reação dos participantes.	

- f. **Plano de atendimento de suporte da solução padrão:** disponibilizar, de segunda à sexta em horário comercial (08h – 18h), estrutura de suporte com equipe de especialistas para registrar os chamados, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários da ferramenta, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários;

<b>Plano de atendimento de suporte da solução padrão</b>		
<b>Descrição Serviço:</b>	Disponibilizar estrutura de suporte com equipe de especialistas, de segunda à sexta - em horário comercial (8h – 18h), para saneamento de dúvidas e/ou auxílio em relação à configuração da solução ITSM. O suporte deverá fornecer informações sobre atualizações, correções e serviços.	
<b>Premissas:</b>	1. Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo definido na atividade. 2. A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado. 3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.	
<b>Restrições:</b>	1 . O ambiente deverá ter a validação técnica da Contratada. 2 . Não ter acesso ao ambiente de TI onde está instalada a solução de ITSM.	
<b>Atividades</b>		<b>Complexidade</b>
1. Atualizações de novas versões e atualizações críticas de correção		4



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

2. Solicitação de assistência e suporte por telefone ou portal de relacionamento – até 20 chamados / mês	1
3. Solicitação de assistência e suporte por acesso remoto – até 10 chamados / mês	1
<b>Entregáveis:</b>	
(i) Relatório referente aos atendimentos realizados; (ii) Documentação referente aos procedimentos realizados nos atendimentos a solução de ITSM.	



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

## II – NÍVEIS DE SERVIÇOS

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
2. Confeção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
3. Entregar o ambiente configurado conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
4. Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
5. Cumprir prazo e a carga horária acordados para o processo de transferência de conhecimento conforme o escopo proposto.	98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
6. Atendimento da solicitação conforme definido no plano de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) aprovado pelo cliente.	98%	1% por atendimento não concluído no prazo.	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
7. Os chamados relacionados ao suporte da solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverão ser capturados em até 30 segundos.	98%	1% por atendimento não capturado no prazo.	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

### Indicador de Ordens de Serviço Concluídas com Atraso

INDICADOR Nº 1	ID_OS_A = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO
<b>Finalidade</b>	Verificar se o prazo acordado para a conclusão das ordens de serviço foi cumprido.
<b>Periodicidade</b>	Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês)

PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937, Praça 14 de Janeiro  
69020-110 - Manaus (AM) Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM,  
0800-092-2626 (92) 2121-6500



SECRETARIA DE ESTADO DE  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

	subsequente).
<b>Unidade de medida</b>	Percentual.
<b>Como medir</b>	Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente), contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período.
<b>Limite aceitável</b>	Até <b>5%</b> (cinco por cento) de atraso na conclusão das ordens de serviço do período.
<b>Fórmula</b>	$ID\_OS\_A = (T_{OS\_A}/T_{OS}) \times 100$ <p>Onde:</p> <p><math>T_{OS\_A}</math> = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período.</p> <p><math>T_{OS}</math> = Total de ordens de serviço concluídas no período.</p>
<b>Observação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas em contrato.</li></ul>

**Serão seguidos os seguintes níveis mínimos de serviço:**

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência de Atrasos (total das OS)	Redutor no pagamento da fatura
1	Índice de ordens de serviço concluídas com atraso	%(Total de ordens de serviço concluídas com atraso) / (Total de ordens de serviço concluídas)	95% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	100% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	>= 95 a <= 100%	12%
					>= 70% e < 95%	10%
					>= 55% e < 70%	8%
					>= 40% e < 55%	6%
					>= 6% e < 40%	4%

**ANEXO III**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)**

<b>1. Ordem de Serviço</b>		
<b>1.1 Nº da OS:</b>		<b>1.2 Data da Emissão:</b>
<b>2. Identificação da empresa contratante</b>		
<b>2.1 Nome:</b>	<b>2.4 CNPJ:</b>	<b>2.7 Inscrição Estadual:</b>
<b>2.2 Endereço:</b>	<b>2.5 Cidade:</b>	<b>2.8 UF:</b>
<b>2.3 CEP:</b>	<b>2.6 Telefone:</b>	<b>2.9 FAX:</b>
<b>3. Responsáveis da Contratante</b>		
<b>3.1 Nome:</b>	<b>3.3 Contato</b>	<b>3.4 E-mail</b>
<b>3.2 Cargo:</b>		
<b>4. Responsáveis da contratada</b>		
<b>4.1 Contratada</b>	<b>4.2 Contrato nº xxx/ &lt;&lt;ANO&gt;&gt; – Vigência: xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx</b>	
<b>5. Informações sobre o Serviço</b>		
<b>5.1 Nome do Serviço:</b>	Implantar e configurar solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) – Por instância de servidor	
<b>5.2 Objetivo:</b>	<p>1. Configurar e implementar uma solução de ITSM para apoio a governança e gestão de serviços no ambiente computacional da contratada.</p> <p>2. Contratante, de acordo com as especificações técnicas definidas para a solução e dentro dos padrões de qualidade estipulados.</p> <p>3. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.</p>	
<b>5.3 Período de Realização:</b>	<<inicio>> / <<fim>>	
<b>5.4 Local de Execução do Serviço:</b>		
<b>5.5 Lista de Tarefas / Atividades Solicitadas</b>		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

Item	Complexidade	Atividades/Observações	Formulação (Esforço x Complexidade)	Total UST
01				
02				
03				
04				
05				
<b>Total de UST Previsto para o Serviço</b>				

#### 5.6 Documentos Entregues

- ( ) Ambiente de Homologação configurado e instalado;
- ( ) Ambiente de Produção o configurado e instalado;
- ( ) Documentação da configuração e instalação do Ambiente de Homologação e de Produção.

#### 6. Instruções Complementares

1. Verificar as premissas e restrições constantes na Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Anexo I do Termo de Referência).
2. Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;
3. O custo para refazer ou reajustar o serviço, inicialmente contratado, deverá ser todo da Contratada;
4. O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;
5. Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;
6. Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;
7. O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto.

#### 7. Validação do Recebimento do Serviço

##### 7.1 Produtos entregues, status dos projetos ou outras evidências relevantes:

#### 8. Acompanhamento e Fiscalização

**8.1 Gestor do Contrato**  
(Contratante)

**Telefone(s) de Contato**

**Email**

PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937, Praça 14 de Janeiro  
69020-110 - Manaus (AM) Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM,  
0800-092-2626 (92) 2121-6500



SECRETARIA DE ESTADO DE  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

--	--	--

### 9. Validação do Recebimento do Serviço

#### 9.1 Responsável pela Validação

Nome	Assinatura	Data
<<Gerente do Projeto>>		

### 1. Ordem de Serviço

1.1 Nº da OS:		1.2 Data da Emissão:	
---------------	--	----------------------	--

### 2. Identificação da empresa contratante

2.1 Nome:	2.4 CNPJ:	2.7 Inscrição Estadual:
2.2 Endereço:	2.5 Cidade:	2.8 UF:
2.3 CEP:	2.6 Telefone:	2.9 FAX:

### 3. Responsáveis da Contratante

3.1 Nome:	3.3 Contato	3.4 E-mail
3.2 Cargo:		

### 4. Responsáveis da contratada

4.1 Contratada	4.2 Contrato nº xxx/<<ANO>> – Vigência: xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx

PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937, Praça 14 de Janeiro  
69020-110 - Manaus (AM) Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM,  
0800-092-2626 (92) 2121-6500



SECRETARIA DE ESTADO DE  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



5. Informações sobre o Serviço				
<b>5.1 Nome do Serviço:</b>		Análise do ambiente e processos, e implantação e configuração dos processos na solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).		
<b>5.2 Objetivo:</b>		<p>O objetivo de levantar, propor e implementar os processos indicados abaixo para configuração na solução de gerenciamento de TI - para um dos contratos de serviço de terceiro-, conforme as melhores práticas da ITIL e com foco nos processos de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Portfólio / Catálogo de Serviços;</li><li>· Acordo do Nível de Serviço;</li><li>· Requisição;</li><li>· Incidentes <b>e/ou</b></li><li>· Conhecimento.</li></ul> <p>O objetivo de configurar os processos indicados abaixo, por contrato de serviço, na solução de gestão de serviços de TI em ambiente computacional, e sua efetiva implantação dentro dos padrões de qualidade homologados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Portfólio / Catálogo de Serviços;</li><li>· Acordo do Nível de Serviço;</li><li>· Requisição;</li><li>· Incidentes <b>e/ou</b></li><li>· Conhecimento.</li></ul>		
<b>5.3 Período de Realização: &lt;&lt;início&gt;&gt; / &lt;&lt;fim&gt;&gt;</b>				
<b>5.4 Local de Execução do Serviço:</b>				
<b>5.5 Lista de Tarefas / Atividades Solicitadas</b>				
Item	Complexidade	Atividades/Observações	Formulação (Esforço x Complexidade)	Total UST
01				
02				
03				
04				
05				
<b>Total de UST Previsto para o Serviço</b>				
<b>5.6 Documentos Entregues</b>				
( ) – <<Completar com os possíveis entregáveis, por processo, conforme previsão no Anexo I (Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de TI) do Termo de Referência.>>				
<b>6. Instruções Complementares</b>				
1. Verificar as premissas e restrições constantes na Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Anexo I do Termo de Referência).				
2. Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução				



da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;

3. O custo para refazer ou reajustar o serviço, inicialmente contratado, deverá ser todo da Contratada;
4. O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;
5. Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;
6. Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;
7. O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto.

## 7. Validação do Recebimento do Serviço

### 7.1 Produtos entregues, status dos projetos ou outras evidências relevantes:

## 8. Acompanhamento e Fiscalização

**8.1 Gestor do Contrato**  
(Contratante)

**Telefone(s) de Contato**

**Email**

## 9. Validação do Recebimento do Serviço

### 9.1 Responsável pela Validação

**Nome**

**Assinatura**

**Data**

<<Gerente do Projeto>>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

### 1. Ordem de Serviço

1.1 Nº da OS:		1.2 Data da Emissão:	
---------------	--	----------------------	--

### 2. Identificação da empresa contratante

2.1 Nome:	2.4 CNPJ:	2.7 Inscrição Estadual:
2.2 Endereço:	2.5 Cidade:	2.8 UF:
2.3 CEP:	2.6 Telefone:	2.9 FAX:

### 3. Responsáveis da Contratante

3.1 Nome:	3.3 Contato	3.4 E-mail
3.2 Cargo:		

### 4. Responsáveis da contratada

4.1 Contratada	4.2 Contrato nº xxx/«ANO» – Vigência: xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx
----------------	--

### 5. Informações sobre o Serviço

5.1 Nome do Serviço:	Análise do ambiente e processos, e implantação e configuração dos processos na solução de ITSM – por contrato de serviço.
5.2 Objetivo:	<p>O objetivo de levantar, propor e implementar os processos indicados abaixo para configuração na solução de gerenciamento de TI - para um dos contratos de serviço de terceiro-, conforme as melhores práticas da ITIL e com foco nos processos de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciamento de Problema;</li><li>• Gerenciamento da Configuração e Ativos do Serviço;</li><li>• Gerenciamento de Mudança;</li><li>• Gerenciamento da Liberação;</li><li>• Gerenciamento de Eventos <b>e/ou</b></li><li>• Gerenciamento de Continuidade.</li></ul> <p>O objetivo de configurar os processos indicados abaixo, por contrato de serviço, na solução de gestão de serviços de TI em ambiente computacional, e sua efetiva implantação dentro dos padrões de qualidade homologados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciamento de Problema;</li><li>• Gerenciamento da Configuração e Ativos do Serviço;</li><li>• Gerenciamento de Mudança;</li><li>• Gerenciamento da Liberação;</li><li>• Gerenciamento de Eventos <b>e/ou</b></li></ul>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

· Gerenciamento de Continuidade.				
<b>5.3 Período de Realização: &lt;&lt;início&gt;&gt; / &lt;&lt;fim&gt;&gt;</b>				
<b>5.4 Local de Execução do Serviço:</b>				
<b>5.5 Lista de Tarefas / Atividades Solicitadas</b>				
Item	Complexidade	Atividades/Observações	Formulação (Esforço x Complexidade)	Total UST
01				
02				
03				
04				
05				
<b>Total de UST Previsto para o Serviço</b>				
<b>5.6 Documentos Entregues</b>				
( ) – <<Completar com os possíveis entregáveis, por processo, conforme previsão no Anexo I (Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de TI) do Termo de Referência.>>				

<b>6. Instruções Complementares</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar as premissas e restrições constantes na Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Anexo I do Termo de Referência).</li><li>2. Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;</li><li>3. O custo para refazer ou reajustar o serviço, inicialmente contratado, deverá ser todo da Contratada;</li><li>4. O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;</li><li>5. Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;</li><li>6. Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;</li><li>7. O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto.</li></ol>

<b>7. Validação do Recebimento do Serviço</b>
<b>7.1 Produtos entregues, status dos projetos ou outras evidências relevantes:</b>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

8. Acompanhamento e Fiscalização		
8.1 Gestor do Contrato (Contratante)	Telefone(s) de Contato	Email

9. Validação do Recebimento do Serviço		
9.1 Responsável pela Validação		
Nome	Assinatura	Data
<<Gerente do Projeto>>		

1. Ordem de Serviço			
1.1 Nº da OS:		1.2 Data da Emissão:	

2. Identificação da empresa contratante		
2.1 Nome:	2.4 CNPJ:	2.7 Inscrição Estadual:
2.2 Endereço:	2.5 Cidade:	2.8 UF:
2.3 CEP:	2.6 Telefone:	2.9 FAX:

3. Responsáveis da Contratante		
3.1 Nome:	3.3 Contato	3.4 E-mail
3.2 Cargo:		

4. Responsáveis da contratada	
4.1 Contratada	4.2 Contrato nº xxx/<<ANO>> – Vigência: xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx

5. Informações sobre o Serviço
--------------------------------

PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937, Praça 14 de Janeiro  
69020-110 - Manaus (AM) Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM,  
0800-092-2626 (92) 2121-6500



SECRETARIA DE ESTADO DE  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

<b>5.1 Nome do Serviço:</b>	Operação assistida.			
<b>5.2 Objetivo:</b>	O objetivo é realizar acompanhamento presencial da solução de ITSM, após a implantação, para auxiliar no acompanhamento e esclarecimento de dúvidas.			
<b>5.3 Período de Realização: &lt;&lt;inicio&gt;&gt; / &lt;&lt;fim&gt;&gt;</b>				
<b>5.4 Local de Execução do Serviço:</b>				
<b>5.5 Lista de Tarefas / Atividades Solicitadas</b>				
Item	Complexidade	Atividades/Observações	Formulação (Esforço x Complexidade)	Total UST
01				
02				
03				
04				
05				
<b>Total de UST Previsto para o Serviço</b>				
<b>5.6 Documentos Entregues</b>				
( ) – Relatório da Operação Assistida.				

<b>6. Instruções Complementares</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar as premissas e restrições constantes na Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Anexo I do Termo de Referência).</li><li>2. Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;</li><li>3. O custo para refazer ou reajustar o serviço, inicialmente contratado, deverá ser todo da Contratada;</li><li>4. O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;</li><li>5. Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;</li><li>6. Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;</li><li>7. O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto.</li></ol>

<b>7. Validação do Recebimento do Serviço</b>
<b>7.1 Produtos entregues, status dos projetos ou outras evidências relevantes:</b>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

--

### 8. Acompanhamento e Fiscalização

<b>8.1 Gestor do Contrato</b> (Contratante)	<b>Telefone(s) de Contato</b>	<b>Email</b>

### 9. Validação do Recebimento do Serviço

#### 9.1 Responsável pela Validação

<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>	<b>Data</b>
<<Gerente do Projeto>>		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

### 1. Ordem de Serviço

1.1 Nº da OS:		1.2 Data da Emissão:	
---------------	--	----------------------	--

### 2. Identificação da empresa contratante

2.1 Nome:	2.4 CNPJ:	2.7 Inscrição Estadual:
2.2 Endereço:	2.5 Cidade:	2.8 UF:
2.3 CEP:	2.6 Telefone:	2.9 FAX:

### 3. Responsáveis da Contratante

3.1 Nome:	3.3 Contato	3.4 E-mail
3.2 Cargo:		

### 4. Responsáveis da contratada

4.1 Contratada	4.2 Contrato nº xxx/ <<ANO>> – Vigência: xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx
----------------	---

### 5. Informações sobre o Serviço

5.1 Nome do Serviço:	Avaliação e melhoria contínua dos processos.			
5.2 Objetivo:	Avaliar o processo implantado, de modo a identificar necessidade de adequações e propor melhoria contínua deste, por meio de medições e avaliações.			
5.3 Período de Realização: <<inicio>> / <<fim>>				
5.4 Local de Execução do Serviço:				
5.5 Lista de Tarefas / Atividades Solicitadas				
Item	Complexidade	Atividades/Observações	Formulação (Esforço x Complexidade)	Total UST
01				
02				
03				
04				
05				
Total de UST Previsto para o Serviço				
5.6 Documentos Entregues				



- ( ) – Documento contendo avaliação do processo implantado e recomendações de melhorias;  
( ) – Adequar o processo com as melhorias acatadas, e indicar necessidade de ajuste nos demais processos envolvidos.

## 6. Instruções Complementares

1. Verificar as premissas e restrições constantes na Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Anexo I do Termo de Referência).
2. Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;
3. O custo para refazer ou reajustar o serviço, inicialmente contratado, deverá ser todo da Contratada;
4. O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;
5. Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;
6. Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;
7. O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto.

## 7. Validação do Recebimento do Serviço

### 7.1 Produtos entregues, status dos projetos ou outras evidências relevantes:

## 8. Acompanhamento e Fiscalização

**8.1 Gestor do Contrato**  
(Contratante)

**Telefone(s) de Contato**

**Email**

## 9. Validação do Recebimento do Serviço

### 9.1 Responsável pela Validação

**Nome**

**Assinatura**

**Data**

<<Gerente do Projeto>>



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

### 1. Ordem de Serviço

1.1 Nº da OS:		1.2 Data da Emissão:	
---------------	--	----------------------	--

### 2. Identificação da empresa contratante

2.1 Nome:	2.4 CNPJ:	2.7 Inscrição Estadual:
2.2 Endereço:	2.5 Cidade:	2.8 UF:
2.3 CEP:	2.6 Telefone:	2.9 FAX:

### 3. Responsáveis da Contratante

3.1 Nome:	3.3 Contato	3.4 E-mail
3.2 Cargo:		

### 4. Responsáveis da contratada

4.1 Contratada	4.2 Contrato nº xxx/«ANO» – Vigência: xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx
----------------	--

### 5. Informações sobre o Serviço

5.1 Nome do Serviço:	Transferência de Conhecimento.			
5.2 Objetivo:	Capacitar presencialmente profissionais da CONTRATANTE para atuar como Administrador, Gestor e Operador da Solução de ITSM da CONTRATADA. O repasse de conhecimento é necessário para que a CONTRATANTE possa obter os melhores resultados em menor tempo.			
5.3 Período de Realização:	«início» / «fim»			
5.4 Local de Execução do Serviço:				
5.5 Lista de Tarefas / Atividades Solicitadas				
Item	Complexidade	Atividades/Observações	Formulação (Esforço x Complexidade)	Total UST
01				
02				
03				
04				
05				

PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937, Praça 14 de Janeiro  
69020-110 - Manaus (AM) Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM,  
0800-092-2626 (92) 2121-6500



SECRETARIA DE ESTADO DE  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

<b>Total de UST Previsto para o Serviço</b>	
<b>5.6 Documentos Entregues</b>	
<input type="checkbox"/> – Transferência de conhecimento presencial <i>in loco</i> ;	
<input type="checkbox"/> – Avaliação de reação dos participantes.	

<b>6. Instruções Complementares</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar as premissas e restrições constantes na Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Anexo I do Termo de Referência).</li><li>2. Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;</li><li>3. O custo para refazer ou reajustar o serviço, inicialmente contratado, deverá ser todo da Contratada;</li><li>4. O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;</li><li>5. Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;</li><li>6. Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;</li><li>7. O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto.</li></ol>

<b>7. Validação do Recebimento do Serviço</b>
<b>7.1 Produtos entregues, status dos projetos ou outras evidências relevantes:</b>

<b>8. Acompanhamento e Fiscalização</b>		
<b>8.1 Gestor do Contrato</b> (Contratante)	<b>Telefone(s) de Contato</b>	<b>Email</b>

<b>9. Validação do Recebimento do Serviço</b>		
<b>9.1 Responsável pela Validação</b>		
<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>	<b>Data</b>
<<Gerente do Projeto>>		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

### 1. Ordem de Serviço

1.1 Nº da OS:		1.2 Data da Emissão:	
---------------	--	----------------------	--

### 2. Identificação da empresa contratante

2.1 Nome:	2.4 CNPJ:	2.7 Inscrição Estadual:
2.2 Endereço:	2.5 Cidade:	2.8 UF:
2.3 CEP:	2.6 Telefone:	2.9 FAX:

### 3. Responsáveis da Contratante

3.1 Nome:	3.3 Contato	3.4 E-mail
3.2 Cargo:		

### 4. Responsáveis da contratada

4.1 Contratada	4.2 Contrato nº xxx/ <<ANO>> – Vigência: xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx
----------------	--

### 5. Informações sobre o Serviço

5.1 Nome do Serviço:	Plano de atendimento de suporte da solução.			
5.2 Objetivo:	Disponibilizar, de segunda à sexta em horário comercial, estrutura de suporte com equipe técnica para registrar os chamados, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários da ferramenta, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários.			
5.3 Período de Realização:	<<inicio>> / <<fim>>			
5.4 Local de Execução do Serviço:				
5.5 Lista de Tarefas / Atividades Solicitadas				
Item	Complexidade	Atividades/Observações	Formulação (Esforço x Complexidade)	Total UST
01	M	Atualizações de novas versões e atualizações críticas de correção		
02	B	Solicitação de assistência e suporte por telefone ou portal de relacionamento – até 20 chamados /		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

		mês		
<b>03</b>	<b>I</b>	Solicitação de assistência e suporte por acesso remoto – até 10 chamados / mês		
<b>Total de UST Previsto para o Serviço</b>				

### 5.6 Documentos Entregues

- ( ) – Relatório referente aos atendimentos realizados;
- ( ) – Documentação referente aos procedimentos realizados nos atendimentos a solução de ITSM.

### 6. Instruções Complementares

8. Verificar as premissas e restrições constantes na Especificação Técnica do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Anexo I do Termo de Referência).
9. Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;
10. O custo para refazer ou reajustar o serviço, inicialmente contratado, deverá ser todo da Contratada;
11. O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;
12. Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;
13. Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;
14. O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto.

### 7. Validação do Recebimento do Serviço

#### 7.1 Produtos entregues, status dos projetos ou outras evidências relevantes:

### 8. Acompanhamento e Fiscalização

<b>8.1 Gestor do Contrato</b> (Contratante)	<b>Telefone(s) de Contato</b>	<b>Email</b>

### 9. Validação do Recebimento do Serviço

PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937, Praça 14 de Janeiro  
69020-110 - Manaus (AM) Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM,  
0800-092-2626 (92) 2121-6500



SECRETARIA DE ESTADO DE  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

9.1 Responsável pela Validação		
Nome	Assinatura	Data
<<Gerente do Projeto>>		



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

**ANEXO IV**

**MODELO PROPOSTA COMERCIAL**

NOME DA EMPRESA LICITANTE:  
CNPJ:  
ENDEREÇO:  
TELEFONE/FAX/E-mail:

<b>ESTIMATIVA</b>			
<b>Descrição da Atividade</b>	<b>Quantitativo UST (12 meses)</b>	<b>Valor (R\$) Unitário da UST</b>	<b>Custo Total (R\$) (12 meses)</b>
O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para a contratação de empresa especializada para prestação de serviço comum de apoio à gestão e governança de tecnologia da informação na PRODAM, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos.	<b>42.476</b>		
<b>Valor Global da Proposta por extenso</b>			

**VALIDADE DA PROPOSTA:** ..... (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do representante legal da empresa)

## ANEXO V

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

#### **Deverá os colaboradores da CONTRATADA:**

Usar tais informações apenas com o propósito de bem e fiel cumprir os fins da empresa;

Manter o sigilo relativo às informações confidenciais e revelá-las apenas aos empregados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas;

Proteger as informações confidenciais que lhe foram divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias informações confidenciais;

Manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações confidenciais, devendo comunicar à empresa, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O funcionário fica desde já proibido de produzir cópias ou *backup*, por qualquer meio ou forma, de qualquer dos documentos a ele fornecidos ou documentos que tenham chegado ao seu conhecimento em virtude da relação de emprego.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O funcionário deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ele fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela empresa para entrega, ou quando não for mais necessária a manutenção das informações confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O funcionário deverá destruir todo e qualquer documento por ele produzido que contenha informações confidenciais da empresa, quando não mais for necessária a manutenção dessas informações confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

Manaus-AM, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL/REPRESENTANTE DA EMPRESA

Nome legível \_\_\_\_\_

**ANEXO VI**

**TERMO DE CIÊNCIA**

Declaro estar ciente da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na PRODAM, conforme TERMO DE COMPROMISSO assinado entre a CONTRATADA e à **Processamento de Dados do Amazonas S/A**.

Declaro estar ciente de que estou sujeito às sanções legais e administrativas caso haja violação de políticas, normas e padrões da **Processamento de Dados do Amazonas S/A**.

<Localidade>, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Profissional de Execução dos Serviços  
(CONTRATADA)

\_\_\_\_\_  
Responsável pela Gestão dos Serviços  
(PRODAM)

**ANEXO VII**

**TESTE DE CONFORMIDADE**

<b>TESTE DE CONFORMIDADE</b>				
<b>ID</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ITEM ATENDIDO</b>		<b>Sempre que se aplicar, informar a página de referência no Manual da Solução</b>
		<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	
1	Ser de propriedade da CONTRATADA, ou esta possuir licença de uso permanente do sistema			
2	O sistema deve ser multiusuário e operar na web			
3	Possuir manuais e help (ajuda) de utilização das funções do sistema em Português (Brasil)			
4	Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis mínimos de serviços (NMS) de acordo com os Níveis de Serviços da CONTRATANTE, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado. Caso sejam ultrapassados os prazos de atendimento, a solução fará a notificação através da console e/ou envio de mensagem eletrônica e/ou mensagem de texto SMS			
5	A ferramenta deverá comprovar a aderência à metodologia ITIL para Central de Atendimento e no mínimo aos processos de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, e Gerenciamento do Conhecimento (Base de Conhecimento).			
6	A licitante deve demonstrar na solução de GSTI todas as funcionalidades da lista de funcionalidades contidas no ANEXO II deste Termo de Referência (ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SISTEMA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI). A apresentação dos itens contidos no Anexo supramencionado deve ser feita através de telas, relatórios, disparos de e-mails, geração de arquivos ou outras formas para que se comprove a real existência da funcionalidade. <b>Não</b> serão aceitos documentos prontos, documentos em formato de apresentação (Power Point ou similar). Todos os arquivos e relatórios gerados devem ser resultado de ações realizadas no momento da apresentação.			



	Em seguida iniciar a demonstração sequenciada de todos os itens do “Passo 1 ao Passo 15” deste Anexo.			
<b>Passo 1 – Documentação</b>				
1	Caso <b>não</b> sejam comprovados TODOS os itens do ANEXO II deste Termo de Referência (ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SISTEMA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI), o Teste de Conformidade será abortado e a licitante será desclassificada			
2	Abrir a Ajuda (Help) do sistema			
3	Navegar e verificar se a Ajuda (Help) do sistema consta em português			
<b>Passo 2 - Criação do serviço</b>				
1	Nome do Serviço: “Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER”			
2	Tipo: “Incidente”			
3	Categoria: “Erro Aplicativos”			
4	Data de Implantação: 01/01/2016			
5	Situação: Ativo			
6	Script de atendimento: Qualquer script que demonstre a funcionalidade			
7	O sistema deve gravar o novo serviço			
8	O sistema deve o log de auditoria desta inclusão			
<b>Passo 3 - Registrar um Acordo de Nível de Serviço</b>				
1	Título: “CONTRATANTE – TESTE DE CONFORMIDADE”			
2	Alvos de Tempo (padrão hh:mm) - Prioridade 1: 0:30 / Prioridade 2: 0:40 / Prioridade 3: 0:50 / Prioridade 4: 1:00 / Prioridade 5: 1:10			
3	Tempo para escalonamento automático: 10 minutos (tempo decorrido após a última ocorrência no incidente ou requisição de serviço em que não aja nenhuma ação)			
4	Grupo para escalonamento automático: GERENTES			
5	O sistema deve gravar o acordo de nível de serviço			
6	O sistema deve o log de auditoria desta ação			
<b>Passo 4 - Registrar um Contrato</b>				
1	Cliente: “CONTRATANTE – TESTE DE CONFORMIDADE”			
2	Fornecedor: “CONTRATADA”			
3	Número: 123456			
4	Objeto: TEXTO QUALQUER QUE REPRESENTA O OBJETO DO CONTRATO (deve ser múltiplas linhas);			
5	Data do Contrato: 01/01/2016			
6	Moeda: UST			



7	Cotação da Moeda: Valor informado no momento da apresentação pela equipe da CONTRATANTE – TESTE DE CONFORMIDADE			
8	Situação: Ativo			
9	O sistema deve gravar o contrato			
10	O sistema deve o log de auditoria desta ação			
<b>Passo 5 - Vincular criar um Fluxo de Trabalho</b>				
1	Nome: "INCIDENTE"			
2	O fluxo de trabalho deve ter no mínimo 3 (três) tarefas distintas realizadas por equipes diferentes, sendo 1 delas o Controle de Qualidade. Fluxo de trabalho deve ter também 1 (uma) estrutura de decisão			
3	O sistema deve gravar o fluxo de trabalho			
<b>Passo 6 - Vincular o serviço ao Contrato</b>				
1	Contrato: "CONTRATANTE x CONTRATADA"			
2	Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER			
3	Calendário do serviço: 09:00 as 20:00 de segunda a sexta (não há trabalho no final de semana)			
4	Fluxo de trabalho: "INCIDENTE"			
5	Acordo de Nível de Serviço: "CONTRATANTEGOLD"			
6	O sistema deve realizar o vínculo			
<b>Passo 7- Registrar 2 (dois) Incidentes com os seguintes dados</b>				
1	Contrato: "CONTRATANTE x CONTRATADA"			
2	Origem: Help Desk			
3	Solicitante: Usuário 1			
4	Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER			
5	Descrição do incidente: O usuário informa que ao abrir o Internet Explorer é apresentado uma mensagem com o seguinte erro "ERRO 12344"			
6	O sistema deve apresentar o IC vinculado ao "Usuário 1"			
7	Urgência: Informada no momento da apresentação pela equipe do CONTRATANTE			
8	Impacto: Informada no momento da apresentação pela equipe do CONTRATANTE			
9	O sistema deve gravar o incidente e informar a prioridade (calculada pelo sistema com base na Urgência e Impacto, obedecendo ao estabelecido pelo ITIL 2011), e apresentar o número (gerado automaticamente pelo sistema) e o SLA (configurado conforme gestão de SLA)			
10	Após a gravação, o incidente deve ser apresentado em listagem para os técnicos vinculados aos grupos que possuem visualização (conforme configurações de permissões). Esta listagem deve estar em ordem de SLAs			



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

11	O sistema deve o log de auditoria desta ação			
12	O usuário solicitante deve receber e-mail de abertura do incidente			
13	O usuário solicitante entrará no portal para acompanhar o incidente aberto			
14	Na sequência, após o registro no sistema, a Central de Atendimento deverá identificar e classificar o incidente, buscando as informações necessárias ao diagnóstico, de forma a resolvê-lo já no primeiro momento (N1), com apoio da Base de Conhecimento. A Central de Atendimento deverá, ainda, contemplar as seguintes informações:			
15	Data e horário de início de atendimento (caso tenha sido recepcionado em tempo superior a 10 (dez) minutos, registrar o fato no sistema)			
16	Definir o tipo e a tarefa a ser realizada, obtida automaticamente pelo fluxo de trabalho vinculado ao serviço			
17	Indicar o nome, e-mail, telefone, lotação, equipamento e/ou serviço a ser atendido			
18	Descrever informações complementares			
19	Rever urgência e impacto (se for o caso)			
20	Visualizar o nível de serviço estabelecido no contrato			
21	Registrar os procedimentos adotados pelo atendimento de 1º nível			
22	Registrar a causa do incidente			
23	Registrar o detalhamento da causa			
24	Registrar a categoria de solução			
25	Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);			
	Ao realizar o fechamento o sistema deve enviar o texto descritivo da solução/resposta para a base de conhecimento			
26	Encerrar o incidente			
27	O sistema deve encaminhar o incidente para o Controle de Qualidade (área ou técnico)			
28	O Controle de Qualidade encerra o incidente			
29	O sistema deve gerar o e-mail ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação)			
30	O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação			
31	A Central de Serviços encaminha/escalona o incidente não resolvido no N1 para área/grupo responsável pelo atendimento N2 do contrato em referência, conforme classificação do serviço e deve atender os passos a seguir:			
32	Aguardar 10 (dez) minutos para verificar se o incidente será encaminhado ao grupo GERENTES (conforme ações da Passo 3);			



33	O sistema deve gerar informações sobre esta intervenção automática (escalonamento automático);			
34	Algum integrante do grupo GERENTES deve encaminhar/escalonar para o atendimento N2 do contrato em referência;			
35	A contratada deverá iniciar o atendimento do incidente, visualizando data/hora limite para atendimento, conforme nível de serviço estabelecido;			
36	Possibilitar o registro no sistema data/hora que o atendimento é iniciado;			
37	Possibilitar o técnico responsável realizar a captura do incidente;			
38	Através da tela de incidente o operador deve abrir uma requisição de mudança;			
39	Através da tela de incidente o operador deve abrir um registro de problema;			
40	Realizar intervenção remota;			
41	O incidente deve ficar sem ação, até que possa ser gerado o atraso para demonstração de avisos. Ação manual, apenas aguardar os tempos necessários para comprovação da ação automática do sistema;			
42	O sistema deve apresentar indicativos do atraso do incidente;			
43	Possibilitar o registro no sistema data/hora que o atendimento é concluído, bem como as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado;			
44	Registrar a causa do incidente;			
45	Registrar o detalhamento da causa;			
46	Registrar a categoria de solução;			
47	Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);			
48	Encerrar o incidente;			
49	O sistema deve encaminhar o incidente para o Controle de Qualidade (área ou técnico);			
50	O Controle de Qualidade encerra o incidente;			
51	O sistema deve gerar o e-mail ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação);			
52	O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação.			
<b>Passo 8 - Visualizar informações do Passo 7 – Business Intelligence</b>				
1	Realizar a demonstração, na mesma interface da solução de GSTI, as informações registradas no Passo 7 utilizando solução BI (business intelligence). Deve apresentar cubos que permitam gerar informações sobre incidentes e requisições de serviços, contendo no mínimo as seguintes dimensões: Prioridade, Origem, Causa			



	do Incidente, Categoria de Solução, Grupo Solucionador, Situação, Serviço e Tempo. Observação: a solução de cubos deve ser na mesma interface do software de GSTI.			
2	Não serão aceitos softwares de B.I. que não sejam parte (componente ou módulo) da solução de gestão de serviços de TI.			
<b>Passo 9 - Emissão de relatórios de Acordos de Níveis de Serviço</b>				
1	Emitir relatórios do sistema que comprovem o ocorrido no Passo 7 (1 SLA cumprido e outro não);			
2	Gerar informações gráficas sobre as pesquisas de satisfação realizadas no Passo 7;			
3	Gerar informações gráficas com as seguintes informações:			
4	Quantitativos por situação;			
5	Quantitativos por prioridade;			
6	Quantitativos por Origem;			
7	Quantitativos por Serviço;			
8	Quantitativos por Contrato;			
9	Quantitativos por Horário de Atendimento;			
<b>Passo 10 - Monitoramento de Eventos</b>				
1	Realizar o gerenciamento de eventos de ativos de rede;			
2	Realizar o inventário de ativos de rede;			
3	Realizar o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switches, entre outros);			
4	Realizar a vinculação com a ferramenta de alarmística Nagios para o gerenciamento de ocorrências de eventos;			
5	Realizar a vinculação com a ferramenta de alarmística Zabbix para o gerenciamento de ocorrências de eventos;			
6	Realizar o co-relacionamento de ocorrências de eventos de diferentes Ativos de Redes;			
7	Realizar a geração de ocorrências de eventos a partir da Análise de Tendências e Correlação de Eventos;			
8	Realizar a consulta histórica de ocorrências de eventos;			
9	Realizar o gerenciamento de ocorrências de eventos de ferramentas legado;			
10	Realizar o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IPs diferentes;			
11	Realizar a tomada decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception;			
12	Realizar a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;			
13	Realizar a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;			



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

14	Criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer;			
<b>Passo 11 - Criar plano de melhoria</b>				
1	Criar um plano de melhoria para o contrato "CONTRATANTE x CONTRATADA", adicionando Objetivos e ações;			
2	Emitir o plano de melhoria para o contrato "CONTRATANTE x CONTRATADA".			
<b>Passo 12 - Georreferenciamento para Atendimento de solicitações</b>				
1	Demonstrar o aplicativo mobile com opções de Mapa e cálculos de distância (do local do atendente até a unidade de realização do serviço).			
2	Demonstrar no aplicativo <i>mobile</i> a criação de rotas de atendimento para técnicos de campo;			
3	Demonstrar no aplicativo <i>mobile</i> a monitoração em tempo real da localização dos técnicos de campo;			
4	Demonstrar no aplicativo <i>mobile</i> a opção do aplicativo indicar que há chamados próximos a sua localização e perguntar se o atendente quer realizar a captura;			
5	Demonstrar no aplicativo <i>mobile</i> o mapa com as indicações de chamados próximos (conforme raio próximo a localização);			
6	Demonstrar no aplicativo <i>mobile</i> a geração relatórios de atendimento dos técnicos de campo baseando na posição geográfica;			
<b>Passo 13 – Integração Single Sign-on</b>				
1	Executar o login via tecnologia própria;			
2	Executar o login via tecnologia Single sign-on;			
<b>Passo 14 – Criação de Questionários (Roteiros de atendimento)</b>				
1	Criar questionários dinamicamente;			
2	Vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);			
<b>Passo 15 – Gerador Dinâmico de Relatórios/Gráficos</b>				
1	Configurar visões de <i>dashboard</i> para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;			
2	Desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;			
3	Criar relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;			
4	Criar <i>Dashboards</i> dinamicamente pelo próprio cliente.			