



AO

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF

REF.: EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 19/2016
PROCESSO CJF – ADM 2015/00217

OBJETO

Contratação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento de solução de gestão de serviços de TI

PROPOSTA DE PREÇOS

Página 1



Autenticado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1467265.14101317-6280 - consulta à autenticidade em
siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar



CJFADM201500217Y06



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS	4
REPRESENTANTES LEGAIS PARA ASSINATURA DO CONTRATO:.....	4
PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS:.....	5
TABELA DE COMPROVAÇÃO TÉCNICA	6
COMPROVAÇÃO TÉCNICA PLATAFORMA DE SOFTWARE UTILIZADA PARA A CENTRAL DE SERVIÇOS.....	6
LISTA DE DOCUMENTAÇÃO DO FABRICANTE.....	22



Autenticado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1467265.14101317-6280 - consulta à autenticidade em
siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar





Brasília-DF, 10 de outubro de 2016.

AO

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF

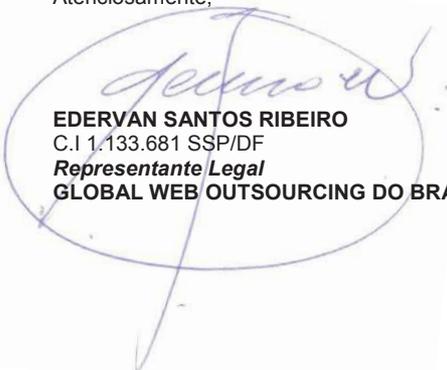
REF.: EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 19/2016
PROCESSO CJF – ADM 2015/00217

Prezados Senhores,

Inicialmente apresentamos a V.Sas., nossos dados cadastrais para eventuais consultas e/ou endereçamento de alguma correspondência.

Razão Social	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.
Endereço Matriz	Av. Yojiro Takaoka, n.º 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service – Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06541-038.
Endereço para correspondência	SCN Quadra 05, Bloco A Sala 401, Torre Sul – Brasília Shopping, Brasília/DF, CEP 70715-900.
CNPJ	12.130.013/0001-64
Inscrição Estadual	67503
E-mail	licita@globalweb.com.br
Representante Legal	Edervan Santos Ribeiro
Cargo	Gerente de Licitação
CPF	573.609.791-53
RG	1.133.681 SSP/DF
Fone/Fax	(61) 3426-3248 e (61) 3426-3303
Banco	Banco Itaú
Praça de Pagamento	São Paulo-SP
Agência	0367
Conta Corrente	82785-4

Atenciosamente,



EDERVAN SANTOS RIBEIRO
C.I 1.133.681 SSP/DF
Representante Legal
GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA



Autenticado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1467265.14101317-6280 - consulta à autenticidade em
siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar





APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Apresentamos a V.S^a, nossa proposta de preços com a descrição detalhada e objetiva para **Contratação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento de solução de gestão de serviços de TI, nos termos e condições constantes do referido Edital e seus anexos, ao Valor Global de R\$ 1.714.999,40 (um milhão, setecentos e quatorze mil, novecentos e noventa e nove reais e quarenta centavos).**

A Solução de Gestão de Serviços de TI será mantida instalada, atualizada e operacional nas dependências do CJF e obrigatoriamente adequada à infraestrutura tecnológica do Conselho da Justiça Federal. Será fornecida a solução de gestão em uso pelo CJF do Fabricante CA.

Nos preços ofertados estão inclusos todos custos relativos aos que, por previsão, incidam direta ou indiretamente sobre os serviços a serem prestados ao **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF**.

Declaramos cumprir todas as exigências técnicas exigidas no **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 19/2016 do CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF**

REPRESENTANTES LEGAIS PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

NOME: ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES NACIONALIDADE: BRASILEIRO RG: 6.948.564 SSP/MG CPF: 967.715.506-72 PROFISSÃO: ADVOGADO FUNÇÃO NA SOCIEDADE: ADVOGADO ESTADO CIVIL: CASADO CIDADE/ESTADO: SÃO PAULO/SP	NOME: PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO NACIONALIDADE: BRASILEIRO RG: 619.657 SSP/DF CPF: 040.971.838-69 PROFISSÃO: ANALISTA DE SISTEMAS FUNÇÃO NA SOCIEDADE: ADMINISTRADOR ESTADO CIVIL: DIVORCIADO CIDADE/ESTADO: BRASÍLIA/DF
---	---





PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS:

Valor das atividades de atendimento e suporte 1º e 2º Níveis:

Itens	Descrição	Valor Mensal	Quant. Meses	Valor Total
1	Serviço de Suporte à Administração do Atendimento remoto e presencial	R\$ 9.728,34	20	R\$ 194.566,80
2	Serviço Especializado em ITIL	R\$ 14.460,75	20	R\$ 289.215,00
3	Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	R\$ 6.215,22	20	R\$ 124.304,40
4	Serviço (Solução) de Gestão da Central de Serviços de TI	R\$ 25.560,91	20	R\$ 511.218,20
5	Serviço de Atendimento Remoto	R\$ 13.867,78	20	R\$ 277.355,60
6	Serviço de Atendimento Presencial	R\$ 15.916,97	20	R\$ 318.339,40
Custo Total (R\$)		R\$ 85.749,97		R\$ 1.714.999,40

Valor Mensal: Oitenta e cinco mil, setecentos e quarenta e nove reais e noventa e sete centavos)

Valor Total: Um milhão, setecentos e quatorze mil, novecentos e noventa e nove reais e quarenta centavos)

Validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da abertura da licitação.

O pagamento deverá ser efetuado em conformidade com a cláusula décima nona - MÓDULO II – MINUTA DE CONTRATO do referido Edital.

Estão incluídos no preço todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços objeto desta licitação.

Declaramos ciência de que o CJF realizará o contingenciamento das obrigações trabalhistas, conforme previsto na IN CJF nº 1/2013 e na Resolução CNJ n. 169/2013, nos termos estabelecidos na Cláusula Décima Nona da minuta do contrato.





TABELA DE COMPROVAÇÃO TÉCNICA

COMPROVAÇÃO TÉCNICA PLATAFORMA DE SOFTWARE UTILIZADA PARA A CENTRAL DE SERVIÇOS

Requisitos da Solução de Gestão da Central de Serviços de TI	Nome do Software	Documento URL	Página/Item
1 Requisitos gerais:			
1.1 Suportar um ambiente 100 % ITIL V3 com 10 processos certificados pela Pink Elephant (<i>PinkVERIFY™</i>), que visa garantir a operacionalização dos processos definidos em Projeto do CJF de mapeamento de processos, e também para garantir a qualidade do provimento do serviço e fácil auditoria pelo CONTRATANTE;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_r125_Green_Bo ok_ENU.pdf	27
1.2 Os 10 (dez) processos que deverão estar certificados pela Pink Elephant são: Gerenciamento de Incidente (IM = Incident Management), Cumprimento de Requisição (RF = Request Fulfillment Management), Gerenciamento de Problema (PM = Problem Management), Gerenciamento de Mudança (CHG = Change Management), Gerenciamento Configuração e de Ativo de Serviço (SACM = Service Asset & Configuration Management), Gerenciamento de liberação e Implantação (REL = Release & Deployment Management), Gerenciamento da Disponibilidade (AVM = Availability Management), Gerenciamento do Conhecimento (KM = Knowledge Management), Gerenciamento de Níveis de Serviço (SLM = Service Level Management, Gerenciamento do catálogo de serviço (SCM – Service Catalog Management)).	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_r125_Green_Bo ok_ENU.pdf	320
1.3 A comprovação do disposto no item anterior será realizada por meio da apresentação de certificado original válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, ou por cópia autenticada; Ao CJF reserva-se o direito de acessar o site da Entidade Pink Elephant para verificação da comprovação;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_r125_Green_Bo ok_ENU.pdf	320

Página 6



CJFADM201500217Y06



Autenticado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1467265.14101317-6280 - consulta à autenticidade em siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar



2		Interfaces:		
2.1	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser 100% em ambiente WEB, acessada via navegador (no mínimo Mozilla Firefox, MS Internet Explorer e Google Chrome);	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	81
2.2	A solução deve permitir a instalação da Interface WEB em servidor separado do Banco de Dados;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	4473
2.3	Integração nativa com Microsoft Active Directory para autenticação de usuários, sem necessidade de importar informações para base de dados local da solução;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	209
2.4	Integração com E-MAIL para abertura e atualização de chamados;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	157
2.5	Exibir o CMDB (configuration management database) na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
2.6	Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração, IC's);	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	148
2.7	Permitir a visualização do calendário de mudanças agendadas de forma gráfica permitindo no mínimo visão semanal e mensal;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	756
2.8	Interface para o usuário deverá ser em Português Brasil;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	1018
2.9	Possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	01
2.10	Banco de dados compatível com Oracle (versão 11g ou superior, utilizando o character set WE8ISO8859P1) ou Microsoft SQL Server (versão 2014 ou superior);	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	8165_r127_CertMatrix.pdf	04
2.11	Utilizar base de dados centralizada e integrada;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	8165_r127_CertMatrix.pdf	04
2.12	Ajuda online com informações sensíveis ao contexto;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	75
2.13	Permitir personalização e modificação da interface do usuário, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	Guia Avançado de Customização - USD 55(1).pdf	45





2.14 Nos layouts de tela definido pelo usuário, a possibilidade de fornecer diferentes grupos com visões detalhadas do evento, componentes e sistemas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	Guia Avançado de Customização - USD 55(1).pdf	45
2.15 O sistema não deve perder sua configuração após a aplicação de atualizações ou upgrades;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CertMatrix.pdf	3
2.16 Base de dados única e integrada com todos os 10 processos ITIL;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_r125_Green_Book_ENU.pdf	27
3 Integração com outras ferramentas:			
3.1 Integração nativa com Microsoft Active Directory para autenticação de usuários, sem necessidade de importar informações para base de dados local da solução;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	209
3.2 Integração com tablets e smartphones, provendo interface WEB para acompanhamento de chamados por meio desses dispositivos;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	3205
3.3 Possibilidade de integrar com sistemas de e-mail;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	157
3.4 Possibilidade de integrar com o zabbix (sistema de monitoração).	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	157
4 Funcionalidades de apoio à gestão de incidentes:			
4.1.1 Utilização dos seguintes meios para abertura e resolução de chamados: Via telefone; Via e-mail; Via ferramentas de gestão de infraestrutura (monitoração); Via portal web.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	157
4.1.2 Gerenciamento de Incidentes com indicadores de criticidade e impacto de falhas de ICs, para facilitar a classificação no registro do Incidente;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	464
4.1.3 Priorização automática, apontamento e escalção de Incidentes baseados em registros de categorização;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	333
4.1.4 Escalada automática de Incidentes baseados em usuários afetados, intervalos de tempos pré-determinados ou algum fato marcante;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	333
4.1.5 No registro do incidente, os campos data, hora e número do mesmo são de preenchimento automático pela solução proposta;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	384





4.1.6 A abertura, modificação e encerramento de Incidentes serão realizados somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	74
4.1.7 Os incidentes terão classificação automática, segundo entendimento das necessidades do cliente;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	970
4.1.8 Indicadores de prioridade, impacto e urgência na alocação dos registros de Incidentes;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	464
4.1.9 Roteamento automático de Incidentes para grupos ou equipes de atendimento;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	383
4.1.10 Gerenciamento de mudanças para que se possa determinar se uma mudança programada proverá a solução para um incidente existente;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
4.1.11 Atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	101
4.1.12 Priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	970
4.2 Monitoração de incidentes:			
4.3 Atualização e rastreamento de Incidente / Problema / Mudanças pelo número de referência único;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	1006
4.4 Simplicidade para identificação e classificação de incidentes por categoria, prioridade, grupos responsáveis, individual, status do ANS (acordo de nível de serviço), etc;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	316
4.5 As telas de monitoramento devem ser personalizáveis pelo usuário;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	377





<p>4.6 Incidente / Problema / Mudanças podem ser monitorados e atualizados por uma seleção de um ou vários critérios, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Critério de data - Status atual - Tipo de IC - Categoria do Incidente / Problema / Mudança - Detalhamento do Impacto e da Urgência - Anexar workflows de processos - Qual o indivíduo ou a equipe de suporte que registrou o Incidente / Problema / Mudança. - Qual o indivíduo ou a equipe de suporte que resolveu o Incidente / Problema / Mudança. - Incidente / Problema / Mudanças atribuído por equipe de suporte - Informação do usuário - Localização física - Detalhamento da Resolução. - Quebras de ANS - Detalhamento das Escalações - Texto livre como descrito pelo usuário quando registrando o Incidente / Problema / Mudança 	<p>CA SERVICE DESK MANAGER r14.1</p>	<p>CA_SDM_Admin_PTB.pdf</p>	<p>1006</p>
<p>4.7 Possibilidade de visualizar Incidente/Problema/Mudança similares baseados no critério de seleção do usuário;</p>	<p>CA SERVICE DESK MANAGER r14.1</p>	<p>CA_SDM_Admin_PTB.pdf</p>	<p>1006</p>
<p>4.8 Possibilidade de buscar Soluções Conhecidas a partir das telas de monitoração;</p>	<p>CA SERVICE DESK MANAGER r14.1</p>	<p>CA_SDM_Admin_PTB.pdf</p>	<p>377</p>
<p>4.9 Se uma solução / procedimentos for encontrada a possibilidade de associar a solução / procedimento ao Incidente;</p>	<p>CA SERVICE DESK MANAGER r14.1</p>	<p>CA_SDM_Admin_PTB.pdf</p>	<p>899</p>
<p>4.10 Possibilidade de abrir o Incidente original de dentro da tela de monitoramento.</p>	<p>CA SERVICE DESK MANAGER r14.1</p>	<p>CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf</p>	<p>4451</p>
<p>5 Resolução e atualização de incidentes:</p>			
<p>5.1 Capacidade de enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;</p>	<p>CA SERVICE DESK MANAGER r14.1</p>	<p>CA_SDM_Admin_PTB.pdf</p>	<p>101</p>





5.2 Capacidade de enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento com 4(quatro) avaliações possíveis (ótimo, bom, regular e ruim) quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem resolvidos; Quando a resposta for regular ou ruim deverá ser obrigatório o preenchimento de um campo do tipo texto com comentário e sugestão de melhoria.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
5.3 Manter log de atualização das atividades;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	38
5.4 As atualizações deverão gravar informações sobre tempo;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
5.5 As atualizações devem registrar quem e quando foi feita a auto-associação da tarefa;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
5.6 O workflow deve incluir tarefas de Resolução e de Encerramento, baseadas em permissão e perfil;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	351
5.7 Uma vez resolvido o Incidente/Mudança/Problema o grupo de suporte deverá atualizar os registros categorizando a causa raiz;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	593
5.8 Possibilidade de reabrir um Incidente fechado;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	312
5.9 As equipes de suporte e Service Desk deverão ter acesso ao pacote de resoluções comuns;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
5.10 A atribuição de incidentes às diversas equipes de suporte pode ser restringida com base em regras definidas pelo cliente;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	449
5.11 Baseada em detalhes do Log o sistema deverá ser capaz de sugerir uma lista de atualização das atividades associadas com soluções ou procedimentos;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
5.12 Quando atribuído a diferentes equipes de suporte, o sistema deverá automaticamente anexar o ANS correto e monitorar e reportar sobre ela até que uma Resolução ou uma re-atribuição ocorram.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	383
5.13 Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN, onde o acesso será consensual (via permissão de acesso por parte do usuário) para atendimento de 1º nível, para solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	297





5.14 Possibilitar a distribuição de pacotes de softwares para estações e/ou servidores individuais, grupos de estações e/ou servidores ou então para todas as estações e/ou servidores gerenciados	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	1123
5.15 Possibilitar o agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de softwares.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	1123
5.16 Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa - bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	1123
5.17 Fornecer o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB, Floppy) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos do tipo MIF (Management Information File), e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	44
6 Base de conhecimento:			
6.1 Solução de Base de Conhecimento integrada e disponível na mesma interface da gerência de incidentes, problemas, mudanças e configuração;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	899
6.2 Possuir interface WEB, com acesso via navegador Mozilla Firefox, Internet Explorer e Google Chrome, para o analista e usuários.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	81
6.3 Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	899
6.4 A solução deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	899
6.5 Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	899
6.6 Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	899





6.7 Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.8 Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.9 Permitir a criação de requisições ou incidentes a partir de um documento da base de conhecimento.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.10 Sempre associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.11 Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.12 Informar quantas requisições, incidentes ou problemas estão relacionados a cada documento de conhecimento.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.13 Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.14 Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.15 Disponibilizar dinamicamente os documentos mais relevantes da base de conhecimento no portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos usuários e analistas.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.16 Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.17 Possuir mecanismo de importação de conhecimento para a base.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.18 Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.19 Controle acesso e escrita aos documentos baseado em perfil de usuários.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.20 Implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
6.21 Emitir relatórios sobre os documentos da base de conhecimento.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899





7 Funcionalidades de apoio à gestão de problema:			
7.1 Capacidade de registrar Problemas provenientes de diferentes recursos: - Telefone, - E-mail, - Web, - Agentes externos - ferramentas de monitoração, sistemas de Service Desk, entre outros;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	30
7.2 Geração automática de número de referência único;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	379
7.3 O sistema de alerta deve ser capaz de enviar mensagens via e-mail para usuários pré-definidos;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	101
7.4 Permitir pesquisas na Base de Conhecimento baseadas em informações do incidente / problema / mudança;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	899
7.5 Capacidade de criar um grande incidente e rapidamente gravar incidentes repetidos do original e automaticamente juntar os incidentes repetidos. Quando o grande incidente for resolvido todos os incidentes ligados também devem ser automaticamente resolvidos.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	2104
7.6 Capacidade de enviar e-mail para o usuário e para as equipes de suporte adequadas quando o incidente / problema / mudança for aberto.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	101
7.7 A auto escalação dos incidentes / Problemas / Mudanças quando perto de quebrar ou quando quebrado as metas de ANS, permitindo alertar os analistas e a gerência via E-MAIL e/ou SMS;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	449
7.8 Possibilidade de definir campos mandatórios definidos pelo usuário sem necessidade de alteração de código;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	Guia Avançado de Customização - USD 55(1).pdf	73
7.9 Possibilidade de agrupar incidente/problema/mudança semelhantes em conjuntos, agrupar incidente/problema/mudanças a problemas e agrupar incidente/problema/mudança a requisições de mudanças;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	2104
7.10 Possibilidade de enviar via e-mail ou exportar para fontes externas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	101





7.11 Possibilidade de incluir a disponibilidade da equipe de suporte em todos os períodos de tempo. Se um Incidente / Problema / Mudança for atribuído a um dos membros da equipe que se encontre indisponível, uma mensagem de aviso deverá ser exibida;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	215
7.12 Possibilidade de atribuir Problemas para equipes de suportes diferentes.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf	449
7.13 O sistema deverá mostrar claramente a data e à hora exata que qualquer atribuição das equipes ou indivíduos foram feitas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	384
7.14 Possibilidade de automaticamente sugerir um ANS adequado baseados em regras de negócio prédefinidas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	172
7.15 Capacidade de associar/anexar Workflows Incidentes;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Impl_PTB.pdf	450
7.16 Gerenciamento de Problemas, facilidades na identificação de componentes de infraestrutura que são problemáticos ou instáveis;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	30
7.17 Criação, acompanhamento e encerramento das fases do registro de problemas de forma fácil, intuitiva e acurada;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	30
7.18 Correta distinção entre incidente, problema, erro conhecido, solução de contorno e definitiva;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	30
7.19 Possibilitar o monitoramento do progresso e acompanhamento de problemas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	30
7.20 Abrir uma Requisição de Mudanças (RDM) a partir de um ou mais registros de problemas existentes,	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	30
permitindo a cópia automática de campos pré-determinados e especificando o relacionamento entre os mesmos;			
7.21 Manter um relacionamento entre os incidentes, problemas, erros conhecidos e RDM;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	899
7.22 Utilizar facilidades de identificação de erros conhecidos associados a uma mudança implementada com êxito, permitindo sua revisão e encerramento;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	593
7.23 Utilizar acesso seguro e controlado para o CMDB que possibilite navegar, modificar e extrair informações relacionadas a problemas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_ Ref_PTB.pdf	01





7.24 Possibilitar que a equipe de suporte responsável pelo gerenciamento do problema possa relatar à equipe da Central de Serviços o estado do problema, progressos alcançados e soluções aplicadas, definitivas ou de contorno;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	101
7.25 Incrementar no registro do problema o grau de severidade ou de impacto de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	30
7.26 Utilizar procedimentos automáticos para escalação do gerenciamento de incidentes para gerenciamento de problemas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	30
7.27 Utilizar a expedição de alertas automáticos para o gerente do problema indicando que existe um perigo em exceder valores-limite pré-definidos.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	101
8 Funcionalidades de apoio à gestão de mudanças:			
8.1 Comunicação das informações de Mudanças e PM (Programação de Mudanças) que possam ser distribuídas para a Central de Serviços e grupos de usuários;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
8.2 Fechamento de Incidentes, Problemas e Erros Conhecidos quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
8.3 Gerenciamento de Mudanças, aprovação e acompanhamento de RDMs, fornecendo informações detalhadas dos ICs afetados e relacionados com a mudança;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
8.4 Identificação do impacto (incidentes e problemas) pósimplementação e utilização de recursos para mudanças executadas e finalizadas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
8.5 Rastrear e monitorar do ciclo de vida de uma requisição de mudança;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
8.6 Registrar e armazenar RDM em um formato de fácil uso, sendo que as submissões de RDM somente poderão ser realizadas por pessoas autorizadas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
8.7 Criar relacionamentos entre problemas e mudanças;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753
8.8 Rejeitar mudanças quando aplicável, explicitando o estado da rejeição, a razão e promovendo a notificação para a Central de Serviços e usuários;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pd f	753





8.9 Registrar informações de avaliação de impacto, ICs afetados, dentro do registro de mudança, para subsidiar o processo de autorização de mudanças;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
8.10 Suportar a programação de mudanças durante todo o ciclo de vida da mudança, bem como a notificação à Central de Serviços se os níveis de serviço forem rompidos durante a sua implementação;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
8.11 Gerar procedimentos de reversão de mudança;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
8.12 Identificar erros conhecidos, problemas e incidentes associados a uma mudança implementada com êxito, permitindo sua revisão e encerramento;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
8.13 Comunicar informações de mudanças e programações destas para a Central de Serviços e grupos de usuários;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	101
8.14 Manter o processo de Gerenciamento de Problemas atualizado sobre mudanças históricas, atuais e futuras;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
8.15 Suportar a tarefa de atualização de informações de IC no CMDB quando ocorrer uma mudança bem sucedida no mesmo;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
8.16 Acessar detalhes de relacionamento entre vários IC para respaldar a avaliação de uma autorização de mudança, através de visualização gráfica, permitindo ao gerente do processo tomar decisões baseadas nos mapas que formalizam a estrutura dos serviços de TI;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
8.17 Calcular janelas de trabalho para execução de atividades que indisponibilizem um IC e possam causar impacto ao serviço prestado, sugerindo períodos de menor impacto. Esses períodos devem ser calculados considerando: os horários permitidos constantes em Acordos de Nível de Serviço (ANS) dos serviços que usam o item de configuração a ser indisponibilizado; os horários dos "clientes" dos serviços; e os horários que o IC deve estar operacional para não causar impacto ao serviço;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
8.18 Gerenciar múltiplas mudanças encadeadas como projetos, controlando o seu tempo de execução com controle de predecessor e sucessor dentro de um projeto;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
8.19 Encadear atividades com controle de predecessor e sucessor dentro de uma mudança;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753





8.20 Possuir integração nativa com os seguintes módulos de Gerenciamento de Serviços: Gerenciamento da	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Liberações e Gerenciamento de Níveis de Serviço.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	753
9 Funcionalidades de apoio à gestão de nível de serviço:			
9.1 Fornecer informações para o planejamento, execução e aferição da monitoração de níveis de serviço;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.2 Fornecer informações para o estabelecimento de linhas base para a proposição de Acordos de Nível de Serviço (ANS);	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.3 Permitir o registro e importação de dados para produção de Catálogo de Serviços;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.4 Permitir o estabelecimento de requisitos de nível de serviço;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.5 Fornecer informações para o gerenciamento de contratos internos (Acordos de Nível Operacional ou ANO);	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.6 Gerar relatórios de nível de serviços;	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	9
9.7 Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.8 Permitir a configuração do Catálogo de Serviços para atender necessidades específicas de clientes, associando os IC que suportam estes serviços;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	316
9.9 Publicar relatórios de nível de serviços.	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	02
9.10 Fornecer informações para o gerenciamento do ciclo de vida de ANO e de ANS;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.11 Permitir a monitoração automática dos limites de níveis de serviço entregues com base nos ANS;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.12 Emitir relatórios baseados em requerimentos de ANS;	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	02
9.13 Permitir o acesso às informações de ANS para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças, possibilitando o tratamento de requerimentos de disponibilidade, janela para implementações, detalhes acordados e demais temas correlatos;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170





9.14 Registrar objetivos de níveis de serviço em termos de requerimentos operacionais;	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	02
9.15 Identificar atributos de impacto nos ICs e nos ANS, como IC críticos ou clientes VIP;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
9.16 Possuir integração nativa entre o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço e os processos de Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	170
10 Funcionalidades de apoio à gestão de configuração:			
10.1 Identificação única do IC;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.2 Identificação única da localidade do IC, considerando: - Localidade: região, localidade, edifício, rua, prédio, sala - Organização: divisão, subdivisão, seção, departamento - Produto: Classe genérica, Produto genérico, produto, item	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.3 Controle do ciclo de vida do IC;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.4 Capacidade de relacionar a qualquer outro IC de forma bidirecional;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.5 Capacidade de relacionamento do IC aos usuários;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.6 Capacidade de manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.7 Capacidade de relacionamento do IC com todos os sistemas e/ou aplicativos instalados;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.8 Capacidade de relacionamento do IC com todos os serviços os quais depende (ex: depende de servidor de impressão, depende de um servidor de internet, depende de um servidor de arquivo, etc.).	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.9 Capacidade de relacionar o IC a todos os serviços os quais fornece (ex: fornece impressão, fornece arquivos, fornece internet, etc.).	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.10 Capacidade de rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB <i>Discovery</i>).	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01





10.11 O CMDB <i>Discovery</i> deverá ser capaz de identificar, no mínimo, os seguintes componentes da infraestrutura do CJF: servidores, microcomputadores desktop, notebooks, switches, impressoras, sistemas operacionais e softwares.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.12 Capacidade de permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
10.13 Capacidade de realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf	01
11 Processos de workflow:			
11.1 O sistema deverá ser capaz de gravar e guardar múltiplos processos de Workflow;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	383
11.2 Os processos de workflow devem ser definidos pelo usuário;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	383
11.3 O workflow de um Processo de Mudança para um tipo específico de Mudança deverá ser criado de forma simples, e sem codificação;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	383
11.4 O sistema deverá permitir que diferentes processos de autorizações possam ser utilizados ou invocados dependendo do tipo de mudança;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	383
11.5 Cada Processo de Workflow deverá estar associado a um ANS global, e cada Tarefa incluída neste workflow estará associado a uma parte do ANS global;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	383
11.6 Possibilidade de definir a obrigatoriedade ou não de tarefas;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	Guia Avançado de Customização	73
11.7 O sistema de Workflow deverá suportar processamento de fluxos de trabalho em paralelo;	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	383
11.8 O Workflow deverá ter uma ferramenta gráfica de construção, edição e consulta.	CA SERVICE DESK MANAGER r14.1	CA_SDM_Admin_PTB.pdf	383
12 Relatórios:			
12.1 Fornecer um conjunto de relatórios já pré-definidos;	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	55
12.2 O sistema deverá ter visualização gráfica dos dados para dar suporte a decisão gerencial	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	2





12.3 Suportar SQL como linguagem para criação de relatório;	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	6
12.4 Permitir a criação de relatórios dinâmicos de forma simples (drag & drop).	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	55
12.5 Suportar a definição de indicadores de desempenho (KPIs).	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	55
12.6 Permitir a criação de filtros e agrupamentos nos relatórios.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	55
12.7 Fornecer um portal de relatórios para facilitar a consulta.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	55
12.8 Suportar a customização do portal de relatórios, por usuário.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	132
12.9 Permitir que os relatórios sejam enviados por FTP, email, e servidor de arquivos durante a sua visualização.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	55
12.10 Permitir a exportação dos relatórios para os formatos: MS-Excel, PDF, MS-Word, .csv, Power Point, ODS e ODT.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	100
12.11 Possuir o agendamento de relatórios.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	55
12.12 Permitir que o agendamento envie os relatórios gerados por e-mail, FTP e servidor de arquivos.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	101
12.13 Suportar que os relatórios agendados sejam gerados nos formatos: MS-Excel, PDF, MS-Word, .csv, Power Point, ODS e ODT.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	11
12.14 Possuir a estruturação dos relatórios em pastas com controle de acesso.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	10
12.15 Permitir que o usuário crie relatórios ou atalhos para relatórios pré-existentes nas pastas as quais tem acesso.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	132
12.16 Permitir acesso aos relatórios através de dispositivo móvel.	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	2
13 Dashboard:			
13.1 Fornecer um conjunto de relatórios já pré-definidos;	Xtraction	Xtraction v13 User Guide.pdf	48
13.2 O sistema deverá ter visualização gráfica dos dados para dar suporte a decisão gerencial	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	2





13.3 Permitir a criação de dashboards dinâmicos de forma simples (drag & drop).	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	2
13.4 Suportar a definição de indicadores de desempenho (KPIs).	Xtraction	Xtraction v13 User Guide.pdf	48
13.5 Suportar a criação de filtros e agrupamentos nos dashboards	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	2
13.6 Permitir exportar ou agendar a exportação dos dashboards nos formatos PDF, HTML, Word, Excel, PowerPoint.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	11
13.7 Permitir o drill down para detalhamento dos dados, possibilitando também o acesso direto em contexto do ticket à solução de central de serviços.	Xtraction	Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf	7
13.8 Prover visão da central de serviços em tempo real.	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	2
13.9 Prover layouts pré definidos com gráficos, calendários, grids e pivot tables.	Xtraction	xtraction-for-ca-service-management.pdf	2
13.10 Permitir agendar o tempo de atualização dos dashboards.	Xtraction	Xtraction v13 User Guide.pdf	2

LISTA DE DOCUMENTAÇÃO DO FABRICANTE

Documentos entregues anexos a esta proposta

-  8165_r127_CertMatrix.pdf
-  CA CMDB Implementation Guide.pdf
-  CA MDB r1.5 Overview.pdf
-  CA Service Management - 14.1_PTB_20151215.pdf
-  CA_SDM_Admin_PTB.pdf
-  CA_SDM_CMDB_Tech_Ref_PTB.pdf
-  CA_SDM_Impl_PTB.pdf
-  CA_SDM_r125_Green_Book_ENU.pdf
-  CA_SDM_Tech_Ref_PTB.pdf
-  CertMatrix.pdf
-  Guia Avançado de Customização - USD 55(1).pdf
-  Xtraction v13 Administrator Guide.pdf
-  Xtraction v13 Report Designer Guide.pdf
-  Xtraction v13 User Guide.pdf
-  xtraction-for-ca-service-management.pdf





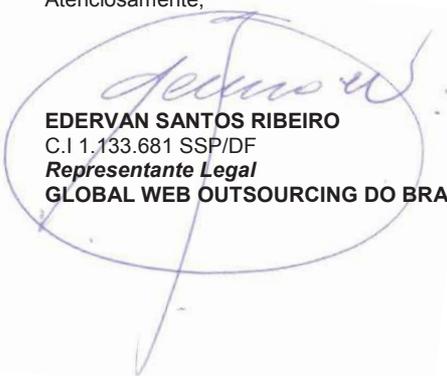
Encerra-se nesta página a apresentação da Proposta de Preços da **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.**

Declaramos conhecer e aceitar todas as condições do referido Edital, independentemente de qualquer transcrição, bem como de seus Anexos.

Declaramos ainda que a **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA** atende integralmente às exigências técnicas, prazos, entrega e qualidade, constantes do referido Edital e seus Anexos.

Brasília-DF, 10 de outubro de 2016.

Atenciosamente,



EDERVAN SANTOS RIBEIRO
C.I 1.133.681 SSP/DF
Representante Legal
GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.



Autenticado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1467265.14101317-6280 - consulta à autenticidade em
siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar

