



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO B – DETALHAMENTO DAS SOLUÇÕES

DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DE TI

1.1. SOLUÇÃO PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

O fornecimento da Solução de Gestão de Serviços de TIC será de responsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo a CONTRATADA responsável em treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela FUNDAÇÃO SAUDE, sem custos adicionais;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve implementar, de forma integrada, os processos do ITIL relacionados a: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Repertório de Serviço;

As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante;

Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando -se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;

Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca dos Chamados;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve permitir a anexação de arquivos durante a abertura de um Chamado;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (colaboradores) disponíveis;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve suportar a integração com Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve permitir a criação de regras de negócios (workflow);

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve notificar, de maneira automática, aos interessados o acompanhamento dos Chamados;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de nível de serviço (SLA);

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA;

A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

1.2. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO

O fornecimento da Solução de Monitoramento será de responsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo a CONTRATADA responsável em treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela FUNDAÇÃO SAUDE, sem custos adicionais;

Esta solução deverá prover suporte para a instalação em ambientes Windows/Unix/Linux/XXX;

Esta solução deverá prover suporte para o monitoramento do Banco de Dados XXX;

Esta solução deverá prover suporte a protocolos de mercado;

A instalação de agentes não deve necessitar de reboot do sistema.

Mudanças de configuração no agente não devem precisar de reboot do sistema

A comunicação com os agentes deve ser por range de portas definidas e suportar VPN.

A solução deve guardar dados históricos em banco de dados relacional de mercado.

Esta solução deverá monitorar sistemas de e-mail Microsoft Exchange.

Na gerência de Microsoft Exchange a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.

Na gerência de Microsoft Exchange a solução deverá coletar informações sobre as caixas de e-mail e métricas do Exchange.

Na gerência de AD a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.

Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de servidores Apache.

Para gerenciamento de Apache a solução deverá monitorar tempos de resposta e métricas de recursos individuais do Apache, bem como prover análise nos dados coletados e detectar problemas e degradações.

Para gerenciamento de IIS a solução deverá monitorar checkpoints individuais como System, Web Services, IIS e ASP.

Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Servidores web Apache, Apache Tomcat, Jboss, Glassfish e IIS

Esta solução deverá executar testes sintéticos em URL para coleta de tempo de resposta e disponibilidade.

Os testes sintéticos de URL deverão monitorar o tempo de download da página e comparar conteúdo da página com valores definidos.

Os testes sintéticos de URL deverão suportar proxies e autenticação de usuário.

Esta solução deverá monitorar nos servidores o tráfego das interfaces de rede do ponto de vista de desempenho.

Esta solução deverá monitorar solução de serviço de Nuvem Office365.

Esta solução deverá monitorar solução de Nuvem Azure/AWS/Google e outras disponíveis se possível.

Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Aplicativos de serviço da Nuvem Office365 (Outlook, OneDrive, SharePoint, Teams etc.).

Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Nuvem Azure/AWS/Google.

Na gerência de serviço de Nuvem Office365 a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.

Esta solução deverá monitorar soluções de Docker/Kubernetes (Openshift/Rancher).

Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de soluções de Docker/Kubernetes (Openshift/Rancher).

Esta solução deverá monitorar para todas as interfaces ethernet nos servidores todo o tráfego TCP/IP com contadores relacionados ao volume trafegado.

1.3. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA PARA GESTÃO DE PROJETOS DE TIC

O fornecimento da Solução de Gestão de Projetos será de responsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo a CONTRATADA responsável em gerir, treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela FUNDAÇÃO SAUDE, sem custos adicionais;

Esta solução deverá possuir características de solução corporativa para gerenciamento de projetos e trabalhos diários;

Esta solução deverá ser capaz de criar perfis de usuário, membros de equipes, participantes de projetos e tomadores de decisões da empresa;

Esta solução deverá permitir a priorização de tarefas do projeto e controlar o tempo hábil para realização dele;

Esta solução deverá ser acessada através dos navegadores de internet atuais em qualquer lugar;

Esta solução deverá emitir relatórios gerencias: visibilidade dos projetos, atividades operacionais e trabalhos diários/mensais/anuais;

Esta solução deverá ser capaz de gerenciar recursos para os respectivos projetos de forma prática;

Esta solução deverá ser de fácil manuseio para os usuários/coordenadores;

Esta solução deverá ser capaz de elaborar cronogramas, para acompanhamento da execução e progresso dos projetos.

Rio de Janeiro, 28 janeiro de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 31/01/2022, às 12:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 31/01/2022, às 13:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **27943236** e o código CRC **54EF58EC**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 27943236

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br