



CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO DAG/DSI Nº 04/2022

Plataforma de ITSM para gestão de serviços e operações TI da Direção de Sistemas de Informação da SPMS.

Nota legal:

Esta apresentação é apenas uma versão preliminar do projeto pretendido, partilhada apenas para fins de informação geral, não podendo ser considerada versão final, nem vinculativa.

As informações contidas neste documento podem estar sujeitas a alterações, não comprometendo nem vinculando os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE e/ou quaisquer outros serviços e/ou órgãos do Ministério da Saúde ou do Serviço Nacional de Saúde.

I. ENQUADRAMENTO

A SPMS tem por missão a prestação de serviços partilhados nas áreas de compras e logística, serviços financeiros, recursos humanos e sistemas e tecnologias de informação e comunicação às entidades com atividade específica na área da saúde, de forma a "*centralizar, otimizar e racionalizar*" a aquisição de bens e serviços no Serviço Nacional de Saúde.

Os Sistemas de Informação na Saúde permitem a cooperação, a partilha de conhecimentos e informação, bem como o desenvolvimento de atividades de prestação de serviços nas áreas dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação. Desempenham um papel importante na reforma do sistema de saúde, tendo como principais objetivos a melhoria da acessibilidade, eficiência, qualidade e continuidade dos cuidados e o aumento da satisfação dos profissionais e cidadãos.

À SPMS cabe, ainda, a garantia da operacionalidade e segurança das infraestruturas tecnológicas e dos sistemas de informação do Ministério da Saúde, promovendo a definição e a utilização de normas, metodologias e requisitos que garantam a interoperabilidade e interconexão dos sistemas de informação da saúde entre si, e com os sistemas de informação transversais à Administração Pública, visando desenvolver e proteger a saúde dos cidadãos.



II. OBJETIVO

Pretende assim a SPMS, EPE vir a adquirir uma **Plataforma de ITSM para gestão de serviços e operações TI da Direção de Sistemas de Informação da SPMS** pelo que com vista à preparação do respetivo procedimento aquisitivo, e fazendo uso do disposto no artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, vem, nos termos da denominada "consulta preliminar ao mercado", solicitar informações sobre o objeto do contrato.

A(s) solução(ões) têm os seguintes objetivos macro:

1. A apresentação dos requisitos necessários para responder às necessidades dos utilizadores Portadores de Necessidades Especiais (PNE's);
2. A apresentação dos requisitos necessários para a administração de todas as funcionalidades da plataforma pela equipa de Operações e de Gestão de Serviços da SPMS;
3. A apresentação dos requisitos necessários para a auditoria de todas as ações e operações realizadas, bem como permitir a delimitação do âmbito, classificação das informações e tempo de retenção dos dados a serem auditados;
4. A apresentação dos requisitos necessários para uma gestão efetiva dos custos diretos (ex. esforço na resolução de tickets) e indiretos (ex. custo do serviço estar indisponível durante p.e. 1 hora) dos serviços TI disponibilizados pela plataforma ITSM;
5. A apresentação dos requisitos necessários para cumprimento das melhores práticas de gestão de serviços, de modo a alcançar a melhor performance operacional e de gestão;
6. A apresentação dos requisitos necessários para a gestão e manutenção da aplicação nos âmbitos de segurança, base de dados, ambientes aplicativos, sistemas operacionais, bem como o upload de dados (anexar arquivos) e backup;
7. A apresentação dos requisitos necessários para a integração com as diversas ferramentas e soluções que a SPMS utiliza ou planeia utilizar;
8. A apresentação dos requisitos necessários para responder às necessidades dos acessos dos utilizadores da plataforma de ITSM;
9. A apresentação dos requisitos necessários para que os utilizadores possam realizar ações operacionais e de gestão através de um dispositivo móvel;
10. A apresentação dos requisitos necessários para o envio de notificações sobre o ciclo de vida dos tickets, notícias e outras atualizações;



11. A apresentação dos requisitos necessários para que possa ser realizada a gestão dos acessos e permissões dos utilizadores;
12. A apresentação dos requisitos necessários para garantir a entrega, disponibilidade e desempenho do serviço;
13. A apresentação dos requisitos necessários para disponibilização de um portal no qual os utilizadores da plataforma (técnicos ou não) possam realizar o registo dos seus tickets, de forma fácil, rápida, segura e adequada às suas necessidades e aos serviços prestados e consumidos por estes;
14. A apresentação dos requisitos necessários para que seja possível a construção e disponibilização de relatórios e *dashboards* sobre os processos de ITSM implementados na plataforma e respetivos tickets relacionados, garantindo a adequação e gestão dos mesmos;
15. A apresentação dos requisitos necessários para garantir a segurança, a integridade e a disponibilidade dos dados e da ferramenta de ITSM, seja em *cloud* ou *on premise*;
16. A apresentação dos requisitos necessários para garantir a otimização e a agilidade das atividades executadas através da ferramenta de ITSM, bem como a uniformização do design da mesma ajustado às diretrizes da SPMS.

Suporte da Plataforma

O fornecimento do objeto do contrato deve contemplar a manutenção nos 4 anos seguintes à implementação (manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa) e Bolsa de horas considerada aceitável para eventual auxílio à equipa de Operações e Gestão de Serviços da SPMS na administração e gestão da plataforma.

Serviços de Implementação

Os serviços de implementação da plataforma compreendem duas fases:

- 1ª fase do projeto com o funcionamento base da plataforma para os seguintes 4 processos PinkVerify:
 - i. Gestão de Catálogos de Serviço;
 - ii. Gestão de Níveis de Serviço;
 - iii. Gestão de Incidentes;
 - iv. Gestão de Pedidos.



- 2ª fase do projeto com o funcionamento base da plataforma para os seguintes 6 processos PinkVerify:

- i. Gestão de Problemas;
- ii. Gestão de Alterações;
- iii. Gestão de Entregas;
- iv. Gestão de Configurações;
- v. Gestão de Ativos;
- vi. Gestão do Conhecimento.

Ambas as fases de implementação devem incluir serviços de consultoria, testes, documentação e de formação.

Deve ainda ser garantida a migração de dados da atual plataforma de ITSM da SPMS.

Assim, na presente consulta preliminar ao mercado, pretende-se identificar:

1. A **Plataforma ITSM** com apresentação do interface para o administrador, técnico de resolução e utilizador final;
2. Na 1ª fase do projeto, o **Plano macro de implementação**, onde deve ser garantida a migração de dados da atual plataforma de ITSM da SPMS e o funcionamento base da plataforma para os 4 processos PinkVerify acima referidos;
3. Na 2ª fase do projeto, o **Plano macro de implementação**, onde deve ser garantida a migração de dados da atual plataforma de ITSM da SPMS e o funcionamento base da plataforma para os 6 processos PinkVerify acima referidos;
4. A metodologia de gestão de projeto a adotar;
5. A **infraestrutura necessária**, caso a plataforma seja disponibilizada no modelo *On Premise*;
6. O preço base a considerar pela entidade adjudicante face aos serviços pretendidos:
 - a. 200 licenças concorrenciais para Ambiente Produção, 15 licenças concorrenciais para Ambiente Desenvolvimento, 15 licenças concorrenciais para Ambiente Qualidade, 5 licenças fixas para *Power Users*, 5 licenças fixas para integrações em *webservice* e número ilimitado de utilizadores finais, no modelo *Cloud/SaaS* e *On Premise*;
 - b. serviços de implementação da fase 1 e fase 2 do projeto, incluindo consultoria, implementação, testes, documentação e custos de formação;



- c. contrato de manutenção nos 4 anos seguintes à implementação (manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa) e Bolsa de horas considerada aceitável para eventual auxílio à equipa de Operações e Gestão de Serviços da SPMS na administração e gestão da plataforma.

III. FORMA DA CONSULTA

É imperativo que a consulta preliminar ao mercado seja conduzida com transparência e não haja tratamento desigual de operadores económicos, conforme dispõe o artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Assim, a consulta preliminar ao mercado será publicitada no portal de internet público da SPMS, EPE, em <https://spms.min-saude.pt/>, devendo os operadores económicos interessados em apresentar contributos no âmbito da Plataforma de ITSM para gestão de serviços e operações TI da Direção de Sistemas de Informação da SPMS, remeter por email para consulta.preliminar@spms.min-saude.pt até ao dia 09/09/2022.

Em data a designar (prevista 19 e 22 de setembro de 2022), a entidade adjudicante convidará cada um dos operadores económicos individualmente a efetuar apresentação de contributos para a solução que terá a duração máxima de 1 hora e 40 minutos. Nessa sessão a entidade adjudicante reserva um período de 50 minutos adicionais para solicitar esclarecimentos.

Os operadores económicos interessados deverão individualmente enviar para o email consulta.preliminar@spms.min-saude.pt a documentação que irá ser alvo da apresentação, com 5 dias de antecedência face à data para a qual será agendada a respetiva sessão. Será permitida a presença máxima de cinco elementos por cada operador económico, devendo fazer-se acompanhar de uma Declaração, onde conste a respetiva identificação.

IV. MODELO DE APRESENTAÇÃO

1. A apresentação da **Plataforma ITSM**, com apresentação da interface para o administrador, técnico de resolução e utilizador final deve ser composta por **powerpoint e demonstração** que permita interagir com a plataforma em ambiente demo, podendo incluir a **demonstração de casos práticos** (aprox. 1 hora);
2. A apresentação deverá incidir nos temas levantados nesta consulta:



- a. Plano de Implementação para a 1ª Fase do projeto (aprox. 10 min.);
- b. Plano de Implementação para a 2ª Fase do projeto (aprox. 10 min.);
- c. Infraestruturas necessárias, no caso da plataforma disponibilizada ser em modelo *On Premise* (aprox. 5 min.);
- d. Metodologia de gestão do projeto (aprox. 5 min.);
- e. Estimativa de custos (tal como referenciado no ponto II);

V. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO PELOS OPERADORES ECONÓMICOS

Os operadores económicos interessados em apresentar contributos no âmbito da presente Consulta Preliminar devem remeter email para o endereço consulta.preliminar@spms.min-saude.pt até ao dia 09/09/2022, devendo os interessados indicar claramente no assunto do email a referência “Consulta Preliminar n.º 4/2022 - Plataforma de ITSM”.

Os operadores económicos interessados deverão individualmente enviar para o email consulta.preliminar@spms.min-saude.pt a documentação que irá ser alvo da apresentação, **com 5 dias de antecedência** face à data para a qual será agendada a respetiva sessão.

Será permitida a presença máxima de cinco elementos por cada operador económico, devendo fazer-se acompanhar de uma Declaração, onde conste a respetiva identificação.

VI. INFORMAÇÃO PRETENDIDA

A informação a prestar pelos operadores económicos, considerada por eles como oportuna e relevante, é a seguinte:

- Detalhes do operador económico: Nome, endereço, site (se existir), contacto telefónico e email;
- Áreas de especialidade e atuação;
- Indicação do CAE;
- Informação do equipamento, serviço ou do seu portefólio, com os detalhes que considerar relevante para o objeto da consulta preliminar.



VII. PRAZO DA CONSULTA

Os operadores económicos interessados em apresentar contributos no âmbito da presente Consulta Preliminar deverão remeter email para o endereço consulta.preliminar@spms.min-saude.pt até ao dia 09/09/2022.

CONSULTA PRELIMINAR

Plataforma ITSM da SPMS



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde





Agenda

1. Enquadramento
2. Contexto
3. Processos com certificação PinkVerify
4. Requisitos Técnicos
5. Requisitos Funcionais
6. Requisitos Funcionais - ISO 20000
7. Requisitos de maior relevância para a SPMS

Enquadramento



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Âmbito

Plataforma de ITSM para gestão de serviços e operações TI da Direção de Sistemas de Informação da SPMS.

Objetivo

Conhecer as opções que o mercado oferece na área de ITSM face às necessidades atuais da SPMS.



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

O que se espera?

Na presente Consulta Preliminar ao Mercado, deve ser apresentado:

- 1. Plataforma ITSM** com apresentação da interface para o administrador, técnico de resolução e utilizador final (esta apresentação deve ser composta por **powerpoint e demonstração** que permita interagir com a plataforma em ambiente demo e pode incluir a **demonstração de casos práticos**) (aprox. 1 hora)
- 2. Plano macro de implementação*** para o funcionamento base da plataforma com 4 processos PinkVerify | **Fase 1 do projeto:**
 - ✓ Gestão de Catálogos de Serviço;
 - ✓ Gestão de Níveis de Serviço;
 - ✓ Gestão de Incidentes;
 - ✓ Gestão de Pedidos.(aprox. 10 min)
- 3. Plano macro de implementação*** dos restantes 6 processos PinkVerify na plataforma (excluindo os processos já incluídos no ponto anterior) | **Fase 2 do projeto:**
 - ✓ Gestão de Problemas;
 - ✓ Gestão de Alterações;
 - ✓ Gestão de Entregas;
 - ✓ Gestão de Configurações;
 - ✓ Gestão de Ativos;
 - ✓ Gestão do Conhecimento.(aprox. 10 min)



O que se espera?

4. Metodologia de gestão de projeto a adotar (aprox. 5 min)
5. Infraestrutura necessária, caso a plataforma seja disponibilizada no modelo *On Premise* (aprox. 5 min)
5. Preço base a considerar pela entidade adjudicante face aos serviços pretendidos, nos seguintes moldes (aprox. 10 min):

Rubrica	Descrição	Cloud / SaaS	On Premise (Se aplicável)
Licenças	Valor ano para 200 licenças concorrenciais para Ambiente Produção + 15 licenças concorrenciais para Ambiente Desenvolvimento + 15 licenças concorrenciais para Ambiente Qualidade + 5 licenças fixas para Power Users + 5 licenças fixas para integrações em webservice e número ilimitado de utilizadores finais		
Fase 1 do projeto	Valor dos serviços de implementação* para o funcionamento base da plataforma com 4 processos PinkVerify: gestão de catálogos de serviço, gestão de níveis de serviço, gestão de incidentes e gestão de pedidos (inclui consultoria, implementação, testes, documentação e custos de formação)		
Fase 2 do projeto	Valor dos serviços de implementação* dos restantes 6 processos PinkVerify na plataforma: gestão de problemas, gestão de alterações, gestão de entregas, gestão de configurações, gestão de ativos e gestão do conhecimento + gestão de eventos (inclui consultoria, implementação, testes, documentação e custos de formação)		
Contrato de manutenção	Valor ano do contrato de manutenção nos 4 anos seguintes à implementação (manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa) e Bolsa de horas considerada aceitável para eventual auxílio à equipa de Operações e Gestão de Serviços da SPMS na administração e gestão da plataforma		



Como?

1. Os operadores económicos interessados em apresentar contributos no âmbito da **Plataforma ITSM da SPMS** deverão remeter email para consulta.preliminar@spms.min-saude.pt até ao dia 09/09/2022, de modo a poderem apresentar a sua solução.
2. Em data a designar (prevista entre 19 e 22 de setembro de 2022), a SPMS convidará cada um dos operadores económicos individualmente a efetuar a apresentação de contributos para a solução.
3. Nessa sessão, a SPMS disponibilizará 2 horas e 30 minutos, distribuídos da seguinte forma:
 - 1h40 minutos para apresentação, conforme os tempos definidos no dois slides anteriores;
 - 50 minutos para solicitar esclarecimentos.
4. Cada um dos operadores económicos individualmente remeterão à SPMS a documentação que irá ser alvo da apresentação, com 5 dias de antecedência face à data para a qual está agendada a respetiva sessão.
5. A documentação deve ser enviada para o email consulta.preliminar@spms.min-saude.pt.
6. É permitida a presença máxima de cinco elementos por cada operador económico, devendo vir munidos de Declaração de onde conste a identificação.



Contexto



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



5

ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS DE SAÚDE

~406

UTILIZADORES COM PERFIL DE RESOLUÇÃO DE TICKETS



SPMS^{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



359

UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS



UTILIZADORES FINAIS:

- Informáticas Locais: 5 ARS + 54 Hospitais (Primeiras linhas de suporte locais)



54

HOSPITAIS PÚBLICOS

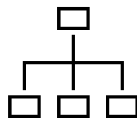
UTILIZADORES FINAIS:

- Universo de Utilizadores dos Sistemas de Informação disponibilizados pela SPMS (médicos, enfermeiros, assistentes técnicos e outros profissionais das entidades prestadores de cuidados de saúde)



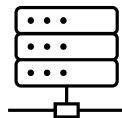
SPMS^{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



24

**GESTORES
DE SERVIÇO**



98

**CATÁLOGOS
DE SERVIÇO**



273370

**TICKETS
REGISTADOS
EM 2021**

(Portal, Email e Telefone)



405

**GRUPOS DE
RESOLUÇÃO**

Grupos Responsáveis pela resolução de incidentes e pedidos dos diversos âmbitos.

Incluem equipas internas (1ª e 2ª linha) e equipas da ARS_LVT e ARS Centro.



76

**EQUIPAS LOCAIS
TIC**

Equipas de conhecimento/accompanhamento, não fazem resolução de tickets.

Incluem Equipas de Informática Local dos Hospitais, ULS's, ARS LVT, ARS Centro, ARS Norte, ARS Alentejo e ARS Algarve



138

**EQUIPAS
EXTERNAS**

Equipas externas à SPMS com análise e resolução de tickets, fora da plataforma de ITSM.

Ex. DGS, ERS, ACSS.





SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Processos com certificação PinkVerify

O projeto contempla a implementação* dos seguintes processos que devem ter certificação PinkVerify na plataforma:

Fase 1:

- Gestão de Catálogo de Serviços
- Gestão de Níveis de Serviço
- Gestão de Incidentes
- Gestão de Pedidos

Fase 2:

- Gestão de Problemas
- Gestão de Alterações
- Gestão de Entregas
- Gestão de Configurações
- Gestão de Ativos
- Gestão do Conhecimento

*Deve ser garantida a migração de dados da atual plataforma de ITSM da SPMS



Requisitos Técnicos



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Requisitos Técnicos - Acessibilidade

Requisitos necessários para responder às necessidades dos utilizadores Portadores de Necessidades Especiais (PNE's).

ID	Requisito
RT1	Disponibilizar inclusão de utilizadores com necessidades especiais em resposta às Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1



Requisitos Técnicos - Administração

Requisitos necessários para a administração de todas as funcionalidades da plataforma pela equipa de Operações e de Gestão de Serviços da SPMS.

ID	Requisito
RT2	Disponibilizar um modelo de dados para toda a equipa da Gestão de Serviços da SPMS
RT3	Disponibilizar uma interface de utilizador para toda a equipa da gestão de serviços.
RT4	Programas de formação em Português e Inglês
RT5	Melhores Práticas de Operação, Administração e Manutenção
RT6	Manutenções regulares programadas sem indisponibilidade
RT7	Disponibilizar monitorização global do funcionamento da plataforma de ITSM (Informações de disponibilidade e segurança de acordo com os critérios e regras da SPMS)
RT8	Permitir configuração, manutenção e atualização de releases planeada sem inatividade
RT9	Disponibilizar métodos de desenvolvimento para customizações (no code, low code e pro code)
RT10	Disponibilizar nativamente inquéritos por Mobile

ID	Requisito
RT11	Disponibilizar formação de Power Users à equipa de Gestão de Serviços da SPMS para parametrização
RT12	Disponibilizar chat com utilizadores finais
RT13	Disponibilizar base de código
RT14	Dispor de flexibilidade e adaptabilidade funcional para implementação e manutenção evolutiva ágil (configuração de interface, permissões, formulários, relatórios, etc)
RT15	Disponibilizar Interface user friendly para configuração e customização
RT16	Disponibilizar customização de workflows para cada processo com código fonte a ser propriedade da SPMS
RT17	Disponibilidade mínima de língua portuguesa e inglesa
RT18	Disponibilizar portal customizável ou múltiplos portais
RT19	Responder aos requisitos de uma plataforma Omnicanal



Requisitos Técnicos - Auditoria

Requisitos necessários para auditoria de todas as ações e operações realizadas, bem como permitir a delimitação do âmbito, classificação das informações e tempo de retenção dos dados a serem auditados.

ID	Requisito
RT20	Disponibilizar registo histórico de ações realizadas
RT21	Disponibilizar registo histórico de operações (tipo de operação, a informação acedida ou manipulada, data/hora e o responsável)
RT22	Armazenar os dados de auditoria por prazo igual ou superior a RGPD
RT23	Disponibilizar acesso aos registos de auditoria a utilizadores com permissão adequada
RT24	Manter protegidas de alterações e acessos indevidos as informações de auditoria confidenciais
RT25	Disponibilizar nativamente auditoria de histórico de registos e de campos adicionais por configuração



Requisitos Técnicos - Gestão de Serviços

Requisitos necessários para cumprimento das melhores práticas de gestão de gestão de serviços, de modo a alcançar melhor performance operacional e de gestão.

ID	Requisito
RT26	Adequação ao padrão internacional de gestão de serviços de acordo com a norma ISO 20000
RT27	Disponer nativamente das melhores práticas ITIL pré configuradas
RT28	Certificado PinkVerify em Gestão de Catálogo de Serviços
RT29	Certificado PinkVerify em Gestão de Nível de Serviço
RT30	Certificado PinkVerify em Gestão de Incidentes
RT31	Certificado PinkVerify em Gestão de Pedidos
RT32	Certificado PinkVerify em Gestão de Problemas
RT33	Certificado PinkVerify em Gestão de Alteração
RT34	Certificado PinkVerify em Gestão de Entrega
RT35	Certificado PinkVerify em Gestão de Configuração
RT36	Certificado PinkVerify em Gestão de Conhecimento
RT37	Certificado PinkVerify em Gestão de Ativos

ID	Requisito
RT38	Disponibilizar fácil navegação entre os elementos disponíveis (Processos, Cls, Fornecedores...)



Requisitos Técnicos - Infraestrutura

Requisitos necessários para a gestão e manutenção da plataforma nos âmbitos de segurança, base de dados, ambientes aplicativos, sistemas operacionais, bem como o *upload* de dados (anexar arquivos) e *backup*.

ID	Requisito
RT39	Disponibilizar de resiliência aplicacional para recuperação de falhas antecipáveis
RT40	Disponibilizar interface de configuração e parametrização para o administrador/gestor
RT41	Disponibilizar ambientes de Desenvolvimento, Qualidade e Produção
RT42	Operar em base de dados MS SQL ou ORACLE.
RT43	Disponibilizar base de dados de reporting cópia da base de dados de Produção.
RT44	Dispor de sistema de configuração de backups.
RT45	Operar sem dependência de browsers nem sistemas operativos
RT46	Permitir upload de arquivos de até 50mgb e de extensões como .png, .jpeg, .xls, .ppt, .mpp, .csv, .doc, .docx e demais extensões utilizadas pelo mercado.
RT47	Sincronização de dados entre o sistema e a base de dados em todos os ambientes.

ID	Requisito
RT48	Possibilitar monitorização e alarmística através de ferramentas disponibilizadas pela SPMS.



Requisitos Técnicos - Integração

Requisitos necessários para a integração com as diversas ferramentas e soluções que a SPMS utiliza ou planeia utilizar.

ID	Requisito
RT49	Possibilitar Integração através de webservice com sistemas de informação adjacente (REST, REST API/SOAP) por métodos de integração síncronos e assíncronos.
RT50	Possibilitar integração com e-mail e importação de ficheiros
RT51	Permitir registos por email apenas de contas com domínios permitidos através de autenticação OAuth2.0
RT52	Disponibilizar compatibilidade com emails WINDOWS e LINUX
RT53	Permitir integração com ferramentas do centro de suporte (ex: IVR NOS)
RT54	Permitir integração com soluções de monitorização e alarmística Ex: Zabbix e Nagios) caso não disponibilize painel próprio
RT55	Permitir o registo de eventos de segurança por meio de integração com ferramenta de monitorização e alarmística
RT56	Permitir integração com sistemas de centralização de log ou acesso direto via SNMP
RT57	Permitir integração com soluções de AI (Ex: WATSON)
RT58	Possibilitar integração com ferramentas de cadastro de SI/TI

ID	Requisito
RT59	Assegurar integração com ferramentas de planeamento, desenvolvimento de software e operações utilizadas pela SPMS
RT60	Possibilitar integração com outras plataformas de ITSM
RT61	Possibilitar integração com ferramentas de chatbot
RT62	Disponibilizar interface de Service Management, IT Operations Management no CMDB
RT63	Possibilitar a criação de CMDB's individuais ou partilhadas
RT64	Permitir integração com a solução MicroSoft MS SCCM
RT65	Permitir integração com a solução MicroSoft MS Teams
RT66	Permitir integração com a solução MicroSoft MS office 365
RT67	Permitir integração com a solução MicroSoft MS PowerBI
RT68	Permitir integração com a solução MicroSoft MS Intune
RT69	Permitir integração com a solução MicroSoft MS PowerShell
RT70	Permitir integração com a solução MicroSoft MS Outlook
RT71	Permitir integração com a solução SIG@MS (Sistema Integrado de Gestão do MS)



Requisitos Técnicos - Licenciamento

Requisitos necessários para responder às necessidades dos acessos dos utilizadores da plataforma de ITSM.

ID	Requisito
RT72	Disponibilizar licenciamento com acesso a patches, novas versões e suporte 24x7
RT73	Disponibilizar 200 licenças concorrenciais para Ambiente Produção, 15 concorrenciais para Ambiente Desenvolvimento e Qualidade, 5 fixas para powerusers, 5 fixas para integrações em webservice e número ilimitado de utilizadores finais



Requisitos Técnicos - Mobile

Requisitos necessários para que os utilizadores possam realizar ações operacionais e de gestão através de um dispositivo móvel.

ID	Requisito
RT74	Permitir que ações como registar, atualizar, transferir, aprovar e encerrar tickets possam ser realizados através de um dispositivo móvel.



Requisitos Técnicos - Perfis

Requisitos necessários para que possam ser realizada a gestão dos acessos e permissões dos utilizadores.

ID	Requisito
RT75	Possibilitar ambiente multi-domínio com possibilidade de configurar vários níveis e perfis de acesso aos dados e análise de todos os dados associados



Requisitos Técnicos - Performance

Requisitos necessários para a entrega, disponibilidade e desempenho do serviço.

ID	Requisito
RT76	Disponibilizar plataforma com características de alta disponibilidade, arquitetura redundante e capacidade de recuperação de falhas
RT77	Entregar disponibilidade igual ou superior a 99,98%.
RT78	Garantir compatibilidade com as novas versões ou garantir migração de dados
RT79	Disponibilizar carregamento de páginas, em média, em menos de 2 segundos (em SaaS)
RT80	Executar testes de disponibilidade a cada 30 segundos (endereços IP, Base de Dados...) em SaaS



Requisitos Técnicos - Segurança

Requisitos necessários para garantir a segurança, integridade e disponibilidade dos dados e da ferramenta de ITSM, seja em *cloud* ou *on premise*.

ID	Requisito
RT81	Garantir resposta aos princípios básicos base da segurança: Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade
RT82	Adequação ao padrão internacional de segurança de acordo com as normas ISO 27001 e ISO 27028
RT83	Adequação ao padrão internacional de <i>cloud computing</i> de acordo com a norma ISO 27018
RT84	Adequação à norma ISAE 3403
RT85	Adequação à norma ISAE 3402
RT86	Dispor de comunicação encriptada por meio de TLS 1.2 ou superior
RT87	Possibilitar encriptação de campo texto e anexos
RT88	Possibilitar acesso sem a necessidade de VPN ou abertura especial no firewall
RT89	Disponibilizar login através SSO (Single Sign On) com Active Directory e e mecanismo de autenticação SAML2 ou em alternativa OpenID/OAuth2

ID	Requisito
RT90	Permitir a configuração de perfis que possam gerir grupos de permissão
RT91	Disponibilizar perfis que permitam a gestão de configurações base (Departamentos, Localizações, Tipificações, Grupos de Resolução, Utilizadores, etc.)
RT92	Permitir nativamente um modelo de gestão de permissões de acesso a dados que permita segregação de acesso a informação
RT93	Regular o acesso com base em RBAC e disponibilizar nativamente ROLES a atribuir grupos por processo
RT94	Regular o acessos com base em RBAC e disponibilizar gestão de permissões as quais individualizem as operações sobre os dados pessoais
RT95	Permitir configuração de permissões de modo a se adequar ao modelo operacional e processos da SPMS
RT96	Disponibilizar passwords encriptados
RT97	Disponibilizar permissões para manutenção técnica da plataforma de modo a aceder dados em transmissão ou armazenados.
RT98	Dispor de armazenamento de dados pessoais apenas no tempo estipulado para suportar as funcionalidades aqui expressas
RT99	Política de backups full, incrementais e logs com um tempo máximo de 15 minutos entre backups dos logs



Requisitos Técnicos - Segurança (Continuação)

Requisitos necessários para garantir a segurança, integridade e disponibilidade dos dados e da ferramenta de ITSM, seja em *cloud* ou *on premise*.

ID	Requisito
RT100	Autenticação através da Active Directory, LDAP e etc
RT101	Permitir integração com várias instâncias de Active Directories
RT102	Disponibilizar relatórios mensais de testes de segurança (em SaaS)
RT103	Não permitir consultas com tickets sem sessão iniciada
RT104	Permitir de forma configurável o encerramento da sessão do utilizador em caso de inatividade



Requisitos Funcionais



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Requisitos Funcionais - Administração

Requisitos necessários para a administração de todas as funcionalidades da plataforma ITSM pela equipa de Operações e de Gestão de Serviços da SPMS.

ID	Requisito
RF1	Permitir a relação de dados entre tabelas
RF2	Permitir a configuração de dados de cliente
RF3	Permitir a configuração dados de localização
RF4	Permitir definir relação entre IC (Item de Configuração) e grupo/utilizador responsável
RF5	Permitir a configuração de dados de departamento e organização
RF6	Permitir a configuração de dados de função organizacional
RF7	Permitir relacionar o cliente com contratos e SLAs
RF8	Permitir a atualização simultânea de múltiplos utilizadores/contactos
RF9	Garantir a unicidade de utilizadores
RF10	Permitir a gestão de notícias
RF11	Permitir a customização de interface de listagem de tickets
RF12	Permitir a configuração de grupos de suporte

ID	Requisito
RF13	Permitir o arquivo de registos
RF14	Disponibilizar Auto Discovery ou permitir integração com ferramentas de discovery



Requisitos Funcionais - Custos

Requisitos necessários para uma gestão efetiva dos custos diretos (ex. esforço na resolução de tickets) e indiretos (ex. custo do serviço estar indisponível durante p.e. 1 hora) dos serviços TI disponibilizados pela plataforma ITSM.

ID	Requisito
RF15	Permitir gestão financeira



Requisitos Funcionais - Notificação

Requisitos necessários para o envio de notificações sobre o ciclo de vida dos tickets, notícias e outras atualizações.

ID	Requisito
RF16	Permitir a configuração de assinatura
RF17	Permitir o envio de notificações relativas a ações no ticket, para o grupo responsável
RF18	Permitir o envio de notificação para o grupo responsável do ticket, quando o ticket tem prioridade alta
RF19	Permitir o envio de notificações relativas a ações no ticket, para utilizadores Ad hoc
RF20	Permitir a configuração de ficheiros anexos (assinatura) nos templates de notificação
RF21	Permitir a gestão de eventos de notificação
RF22	Permitir a configuração de templates de notificação
RF23	Permitir a configuração de regras de criação de ticket por e-mail
RF24	Permitir o registo do histórico de notificações do ticket
RF25	Permitir a gestão das caixas de correio de entrada e saída de e-mail
RF26	Permitir o envio de mensagens com anexos por e-mail

ID	Requisito
RF27	Permitir o envio de notificação de ativação de utilizador
RF28	Permitir o envio de notificação de submissão de ticket



Requisitos Funcionais - Portal Self Service

Requisitos necessários para disponibilização de um portal no qual os utilizadores da plataforma (técnicos ou não) possam realizar o registo dos seus tickets, de forma fácil, rápida, segura e adequada às suas necessidades e aos serviços prestados e consumidos por estes.

ID	Requisito
RF29	Disponibilizar categorias de navegação para os utilizadores finais.
RF30	Disponibilizar categorias de navegação por Incidente/Pedido de Serviço para os utilizadores finais
RF31	Disponibilizar campo grupo de acompanhamento do ticket no interface de criação
RF32	Disponibilizar categoria de navegação Melhorias e Sugestões
RF33	Disponibilizar consulta de histórico de ações do ticket
RF34	Disponibilizar o acesso à base de dados de conhecimento
RF35	Disponibilizar a configuração de processos
RF36	Disponibilizar contadores com métricas mensais
RF37	Disponibilizar a consulta de tickets frequentes
RF38	Permitir a criação de ticket por formulário condicional
RF39	Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa global
RF40	Disponibilizar resumo de informação do utilizador autenticado

ID	Requisito
RF41	Permitir ao requerente acompanhar e realizar ações sobre os tickets que registou.
RF42	Permitir ao requerente acompanhar e realizar ações sobre os tickets que registou, independente da origem do ticket (ex: e-mail, telefone, etc)
RF43	Disponibilizar uma lista de tickets para o grupos de acompanhamento
RF44	Disponibilizar alerta de ações a realizar



Requisitos Funcionais - Reporting

Requisitos necessários para que seja possível a construção e disponibilização de relatórios e *dashboards* sobre os processos de ITSM implementados na plataforma e respetivos tickets relacionados, garantindo a adequação e gestão dos mesmos.

ID	Requisito
RF45	Permitir a definição de relatórios tickets
RF46	Permitir a definição de relatórios sobre IC (Item de Configuração)
RF47	Permitir a integração e processamento de dados externos
RF48	Permitir a impressão e exportação de relatórios e dashboards
RF49	Permitir a definição de dashboards
RF50	Permitir que utilizadores e gestores da plataforma definam dashboards
RF51	Disponibilizar listagem de tickets com possibilidade de definição de filtros e exportação de dados
RF52	Permitir agendamento do processamento de relatórios e envio por e-mail
RF53	Disponibilizar relatórios e dashboards de licenças
RF54	O formato dos relatórios devem estar conforme o RNID (RCM2/2018)



Requisitos Funcionais - Segurança

Requisitos necessários para garantir a segurança, a integridade e a disponibilidade dos dados e da ferramenta de ITSM, seja em *cloud* ou *on premise*.

ID	Requisito
RF55	Permitir a categorização de incidentes de segurança
RF56	Enviar alertas relativos a Major Incidentes de segurança
RF57	Disponibilizar suporte a rotinas de permissão
RF58	Enviar alertas por prioridade
RF59	Disponibilizar Interface com gestão de problema
RF60	Permitir a correlação de eventos de segurança
RF61	Permitir a categorização de problemas de segurança
RF62	Disponibilizar suporte a nível de Security Patching e Server Hardening
RF63	Permitir a classificação da ação/informação de trabalho a nível de visibilidade



Requisitos Funcionais - Usabilidade

Requisitos necessários para garantir a otimização e a agilidade das atividades executadas através da ferramenta de ITSM.

ID	Requisito
RF64	Disponibilizar configuração de regras de criação de ticket por e-mail
RF65	Permitir a alteração da Informação de múltiplos tickets de forma simultânea
RF66	Disponibilizar alertas no interface mobile
RF67	Disponibilizar relatórios nativos
RF68	Disponibilizar funcionalidades de colaboração social
RF69	Disponibilizar consolas com listagem de tickets e tarefas relacionadas
RF70	Permitir configuração de colunas nas listagem de tickets
RF71	Permitir configuração de critérios de pesquisa
RF72	Preenchimento no ticket da informação do requerente por seleção de lista de valores com consequente preenchimento automático das restante informação do requerente
RF73	Disponibilizar no ticket notificação Ad hoc por e-mail
RF74	Interface de histórico dos registos de fácil leitura e consulta

ID	Requisito
RF75	Disponibilizar Configuração nativa de layout por forma a permitir uma compatibilidade gráfica visual com as normas de gráficas da entidade



Requisitos Funcionais / Processos



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Requisitos Funcionais - Processos

Requisitos necessários para que a plataforma de ITSM esteja alinhada às melhores práticas de gestão de serviços com base no *framework* ITIL e aos padrões internacionais através da norma ISO 20000.

ID	Requisito
RFPC1	8.2.4 - Gestão de Catálogos de Serviços
RFPC2	8.2.5 - Gestão de Ativos
RFPC3	8.2.6 - Gestão de Configurações
RFPC4	8.3.2 - Gestão da Relação com o Negócio *
RFPC5	8.3.3 - Gestão de Níveis de Serviço
RFPC6	8.3.4 - Gestão de Fornecedores *
RFPC7	8.4.1 - Orçamento e Contabilização de Serviços *
RFPC8	8.4.2 - Gestão da Procura *
RFPC9	8.5.1 - Gestão de Alterações
RFPC10	8.4.3 - Gestão da Capacidade *
RFPC11	8.5.3 - Gestão de Entregas
RFPC12	8.6.1 - Gestão de Incidentes
RFPC13	8.6.2 - Gestão de Pedidos
RFPC14	8.6.3 - Gestão de Problemas

ID	Requisito
RFPC15	8.7.1 - Gestão da Disponibilidade *
RFPC16	8.7.2 - Gestão Continuidade *
RFPC17	9.4 - Relatórios de Serviço *
RFPC18	Gestão de Conhecimento
RFPC19	Gestão de Eventos *

*Não considerado no âmbito de implementação deste projeto, mas a considerar e implementar no futuro.



Requisitos de maior relevância para a SPMS

- (RT1) Cumprir Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1;
- (RT9) Disponibilizar métodos de desenvolvimento para customizações (no code, low code e pro code);
- (RT18) Disponibilizar portal customizável ou múltiplos portais;
- (RT19) Responder as requisitos de uma plataforma Omnicanal;
- (RT25) Disponibilizar nativamente auditoria de histórico de registos e de campos adicionais por configuração;
- (RT26) Adequação ao padrão internacional de gestão de serviços de acordo com a norma ISO 20000;
- (RT41) Disponibilizar ambientes de Desenvolvimento, Qualidade e Produção;
- (RT42) Operar em base de dados MS SQL ou ORACLE;
- (RT44) Dispor de sistema de configuração de backups;
- (RT47) Sincronização de dados entre o sistema e a base de dados em todos os ambientes;
- (RT49) Possibilitar integração através de webservice com sistemas de informação adjacente (REST, REST API/SOAP) por métodos de integração síncronos e assíncronos;
- (RT50) Possibilitar integração com e-mail e importação de ficheiros;
- (RT59) Assegurar integração com ferramentas de planeamento, desenvolvimento de software e operações utilizadas pela SPMS;



SPMS^{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Requisitos de maior relevância para a SPMS (Continuação)

- (RT72) Disponibilizar licenciamento com acesso a patches, novas versões e **suporte 24x7**;
- (RT73) Disponibilizar 200 licenças concorrenciais para ambiente Produção, 15 concorrenciais para ambiente Desenvolvimento; 15 licenças para ambiente de Qualidade, 5 fixas para Power Users, 5 fixas para integrações em webservice e número ilimitado de utilizadores finais;
- (RT74) Permitir que ações como registrar, atualizar, transferir, aprovar e encerrar tickets possam ser realizados por telemóvel;
- (RT75) Possibilitar ambiente multi-domínio com possibilidade de configurar vários níveis e perfis de acesso aos dados e análise de todos os dados associados;
- (RT77) Entregar disponibilidade igual ou superior a 99,98%;
- (RT89) Disponibilizar login através SSO (Single Sign On) com Active Directory e mecanismo de autenticação SAML2 ou em alternativa OpenID/OAuth2;
- (RT101) Permitir integração com várias instâncias de Active Directories;
- (RF14) Disponibilizar Auto Discovery ou permitir integração com ferramentas de discovery;
- (RF15) Permitir gestão financeira;
- (RF23) Permitir a configuração de regras de criação de ticket por e-mail.



Obrigado

www.spms.min-saude.pt



© 2021 Todos os Direitos Reservados ao Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE

