

Planilha de Especificações e Questionário

Contato (responsável pelo preenchimento)			
Nome:		Cargo:	
Telefone:		E-mail:	
Identificação da Empresa			
Nome:		CNPJ:	
Endereço:			
Site Web:			
Solução (Objeto desta Consulta Pública)			
Nome:			
Site do Fabricante:			

1.0 Objeto

1.1 Consulta Pública Eletrônica para validar especificação e identificar modelo de negócio e licenciamento, visando subsidiar a contratação de Solução de Suporte Remoto, em *appliance* físico ou virtual, a ser instalada em ambiente *on-premises*, incluindo serviços de manutenção, atualização e suporte técnico.

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.0 Especificação do Objeto		
2.1 Características Gerais da Solução		
2.1.1 A solução deve ser toda implementada em modo <i>on-premise</i> .		
2.1.2 A solução de <i>appliance</i> deve operar na configuração de alta disponibilidade, podendo ser em localidades geograficamente distribuídas.		

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.1.3 As sessões de suporte devem ser mediadas sempre pelo <i>appliance</i> e nunca ponto a ponto.		
2.1.4 Permitir suporte remoto sem exigir a necessidade de instalação prévia de agente nos equipamentos do cliente da rede.		
2.1.5 Todo o tráfego de rede gerado entre o suporte técnico e o usuário deve ser criptografado, desde o início até a finalização da sessão.		
2.1.6 Permitir que toda a comunicação do <i>appliance</i> e o usuário seja realizada exclusivamente por intermédio da porta 443.		
2.1.7 Possibilitar e habilitar que o suporte remoto seja realizado somente com a autorização do usuário para início da sessão.		
2.1.8 Possibilitar e habilitar o suporte remoto sem a presença do usuário no início, durante e ao término da sessão.		
2.1.9 Permitir que todas as sessões de suporte sejam gravadas.		
2.1.10 A solução deve ser disponibilizada com opção de uso na língua portuguesa.		
2.1.11 Possuir serviços de manutenção, atualização e suporte técnico durante a vigência do contrato.		
2.1.12 Implementar controle de licenças contabilizado por <i>login</i> (do técnico), independente da quantidade de sessões realizadas simultaneamente.		
2.2 Console de Atendimento		
2.2.1 Permitir elevar privilégios do cliente no momento da sessão para execução de tarefas administrativas, sem perder a conexão.		

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.2.2 Permitir iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado (somente visualização) ou controle remoto completo.		
2.2.3 Permitir transferência de arquivos em uma sessão por meio de interface “arrastar e soltar”.		
2.2.4 Permitir chat (tela de atendimento interativa) entre o atendente e o usuário.		
2.2.5 Permitir que cada atendente trabalhe em múltiplas sessões simultaneamente, independentemente da plataforma dos clientes atendidos.		
2.2.6 Permitir que as sessões sejam possíveis entre as diferentes plataformas solicitadas.		
2.2.7 As consoles de atendimento, utilizadas pelos atendentes, devem suportar as plataformas Windows (10 e superior) e Linux (Ubuntu 22.04 e superior).		
2.2.8 Suportar duplo fator de autenticação - <i>one-time password</i> (TOTP).		
2.2.9 Possuir ferramentas de anotação para auxiliar na orientação dos clientes em tarefas complexas.		
2.2.10 Permitir que um usuário privilegiado abra uma interface de linha de comando virtual (<i>Shell</i> de comando remoto) em um computador remoto, possibilitando a execução de comandos no computador remoto.		
2.2.11 Permitir que um usuário privilegiado acesse o registro do <i>windows</i> remotamente sem exigir compartilhamento de tela.		
2.2.12 Disponibilizar console de representante de acesso em modo <i>Web</i> , permitindo que os usuários de suporte executem atividades de acesso remoto por intermédio do console baseado em Web.		

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.2.13 Permitir a inversão da tela com o usuário, podendo passar o controle para o usuário.		
2.2.14 Permitir a configuração da porta de comunicação da console de atendimento.		
2.3 Características do Suporte ao Usuário		
2.3.1 Possibilidade de iniciar uma sessão com chave de sessão ou escolhendo uma categoria (perfil de atendimento) no qual será automaticamente direcionado para uma equipe específica.		
2.3.2 Suporte multiplataforma para Windows (7 e superior), Windows Server (2003 e superior), Mac (iOS 10.9 e superior), Linux (Distros Ubuntu 18.04 e superior), CentOS (6 e superior) e Red Hat (6 e superior).		
2.3.3 Suporte a dispositivos móveis <i>android</i> e <i>iOS</i> .		
2.3.4 Compatibilidade com os navegadores Firefox (102 e superiores), Chrome (114 e superiores), Edge (114 e superiores) e Safari (15 e superiores).		
2.3.5 Permitir ao usuário ver ou baixar uma cópia do chat depois de terminada a sessão.		
2.3.6 Permitir visualização da imagem das sessões que foram gravadas.		
2.4 Suporte aos Atendimentos de Rede		
2.4.1 A solução deve suportar uma solução de <i>proxy</i> para suporte a equipamentos em redes confinadas.		
2.4.2 Possibilidade de iniciar a sessão por meio da console, informando IP ou <i>hostname</i> do equipamento.		
2.4.3 Permitir iniciar sessão “SSH” ou “telnet” para ambientes sem interfaces gráficas.		

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.4.4 Permitir iniciar sessão no nível de BIOS para equipamentos com tecnologia "intel vPro" ou similar.		
2.4.5 Permitir ligar máquina que esteja desligada para equipamentos com tecnologia "intel vPro" ou similar.		
2.4.6 Possibilitar ao usuário cliente iniciar uma sessão de suporte remoto por solicitação via <i>Microsoft Teams</i> .		
2.5 Integrações e Soluções da Aplicação		
2.5.1 Permitir criar filas de atendimento categorizadas.		
2.5.2 Permitir criação de equipes de atendimento, onde deve ser possível estabelecer perfis de líder de equipe, além dos atendentes que participarão da equipe.		
2.5.3 Permitir aos líderes de equipe monitorar as atividades da equipe técnica.		
2.5.4 Permitir que o atendente participe de mais de uma equipe de atendimento.		
2.5.5 Permitir distribuir automaticamente os atendimentos para técnicos de acordo com a carga de trabalho.		
2.5.6 A solução deve permitir a integração com <i>Login Único</i> do SERPRO, com autenticação por meio de Federação "SSO" (Single Sign-On), compatível com ao menos um dos seguintes protocolos, em ordem de prioridade:		
2.5.6.1 <i>OpenID Connect</i> 1.0 com implementação de <i>Authorization Code Flow</i> . Caso a Solução necessite utilizar cliente público, deverá ser implementada a extensão " <i>Proof Key for Code Exchange</i> " (PKCE); e		
2.5.6.2 SAML 2.0 com implementação de assinatura e criptografia do <i>payload</i> SAML.		
2.5.7 Suportar no mínimo API para as seguintes atividades:		

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.5.7.1 Criação de sessões de atendimento para filas previamente configuradas;		
2.5.7.2 Informações de consumo de licenças; e		
2.5.7.3 Informações de atendentes “logados”.		
2.5.8 Permitir customização do portal de acesso do usuário.		
2.5.9 Permitir acesso não assistido a grupo de servidores pré-configurado para grupos de atendimentos específicos.		
2.6 Gestão e Segurança da Solução		
2.6.1 Permitir a criação de políticas para grupos de usuários para controlar acessos e permissões.		
2.6.2 Armazenar, em <i>log</i> do sistema, informações das sessões (no mínimo: nome e máquina do usuário e do atendente, chat, transferências de arquivos, informações do sistema, vídeo do atendimento, duração da sessão).		
2.6.3 O vídeo do atendimento deve demonstrar qual parte (atendente ou usuário) estava no controle do teclado e do mouse durante a sessão.		
2.6.4 Possibilitar que as conversas via chat sejam armazenadas para fins de auditoria.		
2.6.5 Armazenar informações detalhadas das sessões de suporte contendo, no mínimo:		
2.6.5.1 Informações do usuário: <i>login</i> do usuário, IP (em casos de conexão por NAT informar IP Privado e Público), <i>hostname</i> e sistema operacional da estação utilizada;		
2.6.5.2 Informações do atendente: <i>login</i> do atendente, IP, <i>hostname</i> e sistema operacional da estação utilizada; e		
2.6.5.3 Outras informações da sessão: solicitações de elevação de privilégios e data e horário de início e fim do atendimento.		

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.6.6 A solução deverá prover funcionalidade de geração de relatórios, auditoria e configuração das equipes de suporte, atendentes e permissões a partir de uma console de administração.		
2.6.7 Possibilitar a exportação dos <i>logs</i> administrativos do <i>appliance</i> para uma base de dados externa via <i>syslog</i> .		
2.6.8 Possibilitar a exportação das informações geradas pelas sessões de suporte da solução com as seguintes características:		
2.6.8.1 Vídeos das sessões em formato mp4;		
2.6.8.2 Informações textuais da sessão (chat e demais informações da sessão) para uma base <i>sql</i> ; e		
2.6.8.3 Identificador para relacionar vídeos e informações textuais exportadas sem a necessidade do acesso à solução.		
2.6.9 Possibilitar integração nativa que permita autenticação e autorização dos representantes por meio de diretórios LDAP, inclusive <i>Active Directory</i> , <i>RADIUS</i> e <i>Kerberos</i> .		
2.6.10 Possibilitar a integração de grupos do LDAP com perfis de acesso para os atendentes na solução.		
2.6.11 Utilizar criptografia TLS 1.2, ou superior, na comunicação do atendente e do cliente com o <i>appliance</i> .		
2.6.12 Restringir acesso a console do <i>appliance</i> para IPs específicos ou <i>ranges</i> .		
2.6.13 A solução não deve requerer conexão via VPN para iniciar uma sessão de atendimento.		
2.6.14 Permitir definir as portas distintas de tráfego de comunicação da solução para console de atendimento e suporte a usuário.		
2.6.15 Permitir criação de diferentes perfis de acesso aos atendentes, com diversos níveis de acessos e permissões durante uma sessão de suporte remoto.		

Especificação	Atende a Especificação? (S/N)	Observações (utilize esse campo para informar caso atenda parcialmente, se for o caso, ou para qualquer informação que julgar pertinente)
2.6.16 Compatibilidade com certificados emitidos pela ICP-Brasil.		
2.6.17 Permitir o armazenamento de informações sobre o uso das licenças do <i>software</i> .		
2.6.18 Permitir acesso por meio de <i>firewall</i> e ambientes de DMZ.		
2.6.19 Suportar o protocolo IPv6.		
2.6.20 Disponibilizar a funcionalidade de geração de relatórios no mínimo para:		
2.6.20.1 Propósitos de segurança e auditoria com detalhamento de acesso a registro, terminal de comandos, elevação de privilégios e demais itens suportados na console de atendimento, identificação de quem estava no controle do teclado e mouse;		
2.6.20.2 Detalhes das sessões de suporte e atendimento via chat; e		
2.6.20.3 Detalhes de uso das licenças do software.		
2.6.21 Criação de ACL para liberar ou bloquear o acesso a console de suporte por faixas de redes.		

Questionário

01) Possui estrutura e recursos para cumprir com os níveis de serviço de atendimento, conforme estabelecido no item 3.0 do documento intitulado "CP_Suporte_Remoto-Serpro.pdf"? (caso atenda parcialmente, informe o que não atende ou a forma como atende)

Resposta:

02) O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?

Resposta:

03) Disponibiliza manuais de instruções/operacionais e demais literaturas técnicas pertinentes? (caso atenda parcialmente, informe o que não atende)

Resposta:

04) Possui estrutura e condições técnicas para realização do repasse de conhecimento, conforme definido no item 5.0 do documento intitulado "CP_Suporte_Remoto-Serpro.pdf"? (caso atenda parcialmente, informe o que não atende)

Resposta:

05) Qual o modelo de negócio/comercialização (licença, subscrição, serviço por assinatura, etc)? (Se possível, descreva resumidamente o modelo de negócio/comercialização)

Resposta:

06) Qual a forma de pagamento (anual, mensal, por uso, etc)? (Se possível, informe se existe flexibilidade para outras formas de pagamento)

Resposta:

07) A forma de pagamento pode ser mensal por pico de utilização? (Se possível, informe se existe outras formas de pagamento)

Resposta:

08) A solução/ferramenta utiliza alguma tecnologia inovadora ou disruptiva?

Resposta:

09) A solução/ferramenta pode ser implantada em nuvem privada?

Resposta:

10) A solução/ferramenta é utilizada por algum órgão do governo?

Resposta:

11) Possui clientes no Brasil?

Resposta:

12) A solução/ferramenta possui limite de escalabilidade?

Resposta:

13) A solução/ferramenta possui aderência à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?

Resposta:

14) Qual o prazo de entrega da solução?

Resposta:

Descrição da solução (Utilize esse campo para descrever de forma resumida as principais funcionalidades e características da solução)

Considerações (Utilize esse campo para acrescentar, se for o caso, alguma informação ou consideração que julgar pertinente)