



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO I - REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO

A PROVA DE VERIFICARÁ OS SEGUINTE REQUISITOS: Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC

Item	S/N
Demonstrar acesso web para as funções de solicitante, executor e aprovador.	
Demonstrar através de operação simulada envio automático de e-mails da ferramenta (simular abertura, andamento e encerramento de um chamado) se integrando a servidor de e-mail da FUNDAÇÃO SAÚDE.	
Demonstrar personalização de templates de e-mail.	
Demonstrar personalização de página inicial por meio da inclusão de painéis e dashboards.	
Demonstrar, utilizando um perfil de usuário e um de gerente, a segregação de informação. Em seguida, conceder outro perfil de acesso a este usuário, mudando a quantidade de registros aos quais ele tem acesso.	
Demonstrar em acesso web a criação de relatórios sobre os chamados de um usuário e de um executor.	
Demonstrar a criação, utilizando ferramentas visuais, de um workflow com designação de responsável, utilizando como referência as categorizações do chamado e que inclua etapa de aprovação e em seguida validar o workflow simulando os papéis de solicitante, procurador, aprovador e executor.	
Demonstrar consulta de histórico nos papéis de usuário e de gerente.	
Demonstrar a funcionalidade de capturas de tela do usuário para documentação do atendimento.	
Demonstrar a funcionalidade de impressão de um chamado com seus andamentos.	
Demonstrar, com os perfis de executor e usuário, a troca de notas e anexos no sistema.	
Demonstrar, com os perfis de executor e usuário, uma sessão de chat.	
Demonstrar que a conexão web da ferramenta possui segurança de, no mínimo, 128-bit com SSL- Secure.	
Demonstrar a visualização por parte do usuário do fluxo de atividades e do status de realização de cada atividade e da esmava de tempo para o atendimento,	
Demonstrar a funcionalidade de pesquisa de satisfação com a utilização de questionário personalizado.	
Demonstrar a funcionalidade de inventário de hardware, software e informações de conexão de rede de uma estação, um servidor e um avo de rede.	
Demonstrar a criação de uma requisição a partir de um registro de incidente, gerando o relacionamento entre os registros.	
Demonstrar a criação de um formulário de requisição de serviço, com campos já preenchidos	
Demonstrar a funcionalidade de relacionamentos entre registros atribuindo qualificações de "Criado por" e "Duplicado de".	
Demonstrar a funcionalidade de limitação de tamanho de anexo permitido na ferramenta.	
Demonstrar a funcionalidade de consulta rápida.	
Demonstrar a funcionalidade de controle de processo do ciclo de vida do conhecimento (rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso, etc.).	
Demonstrar a funcionalidade de controle de versão do conhecimento.	
Demonstrar mecanismo controle de acesso, mostrando visões diferentes por usuários com níveis de acesso diferentes.	
Demonstrar a incorporação na base de conhecimento de documentos externos.	
Demonstrar o estabelecimento de SLAs diferentes para diferentes tipos de chamados.	
Demonstrar dashboards de status de SLAs para diferentes tipos de chamados.	
Demonstrar a funcionalidade de criação de queries interativas, através de interface web.	

Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC

Item	S/N
Demonstrar a funcionalidade de registro do tempo que o usuário espera de atendimento.	
Demonstrar a funcionalidade de gravação e recuperação posterior de atendimento telefônico.	
Demonstrar a associação de gravação com outros dados do atendimento.	

Rio de Janeiro, 28 janeiro de 2022



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 **27967069** e o código CRC **427C9591**.



Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 27967069

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