



04 – Soluções corporativas como Serviço

| |
|--|
| SERVIÇO: 04.01 – MTI PPM – Solução de Governança |
| Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: GADV / UGGOV |
| Descrição: Plataforma estruturada para gestão de projetos, programas, portfólio, plano de ação, plano setorial de tecnologia da informação planejamento estratégico e metas corporativas. |
| Detalhamento: O Software MTI PPM disponibiliza as soluções para gestão de projetos, planejamento estratégico, metas corporativas e Plano Setorial de TI (PSTI). <ul style="list-style-type: none">● MTI PPM - Gestão de Projetos compreende:<ul style="list-style-type: none">○ Gestão de demandas;○ Processos de gerenciamento de projetos, iniciação, planejamento, execução e encerramento, monitoramento e controle;○ Incluindo escopo e toda parte textual do plano de projeto, eventos de comunicação, pessoas, riscos, gerenciamento de partes interessadas, cronograma, controle de linha de base, solicitação de mudança;○ Relatórios e dashboards;○ Permite anexar e controlar versionamento de arquivos;○ Notificação por e-mail.● MTI PPM - Planejamento Estratégico compreende:<ul style="list-style-type: none">○ Mapa estratégico com painel de indicadores, (necessário custo adicional para implementação do mapa estratégico);○ Manutenção dos elementos que compõe o planejamento estratégico: dimensão estratégica, escopo estratégico, perspectiva, objetivo estratégico, iniciativas/projetos e indicadores estratégicos;○ Permite realizar as medições temporais dos indicadores estratégicos (KPIs).○ Painel de visualização da estratégia em nível hierárquico: Revisão Estratégica. |



- **MTI PPM - Plano Setorial de TI (PSTI) compreende:**
 - Processos do SEITI, criação e manutenção do Plano setorial de TI, monitoramento do plano setorial de TI (órgão central), gestão dos planos setoriais de TI, alinhamento estratégico, inventário de TI (anexos), solicitação de mudança, priorização de iniciativas e ações, Alinhamento com o Plano de trabalho Anual (PTA).
 - Relatório do PSTI.
- **MTI PPM - Treinamento Gerenciamento de Projetos compreende:**
 - Material didático em formato digital,
 - Explicação da operação das funcionalidades da ferramenta percorrendo todos os processos;
 - Realização de exercícios que simule o uso real;
 - Carga horária mínima:16hs.
- **MTI PPM - Treinamento Planejamento Estratégico compreende:**
 - Material didático em formato digital;
 - Explicação da operação das funcionalidades da ferramenta percorrendo todos os processos;
 - Realização de exercícios que simule o uso real;
 - Carga horária mínima:16hs.
- **MTI PPM - Customização compreende:**
 - Solicitação de criação de relatórios, definição de fluxo de processos, alteração de formulários, entre outros.
 - As customizações solicitadas serão avaliadas antes de aprovadas sua realização.
- **MTI PPM – Plano de Ação compreende:**
 - Criação e manutenção de planos de ação com seus respectivos itens (as ações) e Painel de Acompanhamento Centralizado de todos os planos de ação.
- **SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.**



Excluído:

- Inserção de dados do cliente no sistema;
- Fornecimento de outras modalidades de serviços além do contratado;
- Fornecer treinamento relativo ao negócio;
- MTI PPM - Capacitação Gerenciamento de Projetos;
- MTI PPM - Capacitação Planejamento Estratégico;
- MTI PPM - Capacitação - Plano Setorial de TI (PSTI);
- MTI PPM – Customização;
- MTI PPM - Backup dos dados "1 ano" após encerramento do contrato;
- Consultoria em Gerenciamento de projetos - Baseado PMBOK;
- Consultoria em planejamento estratégico - Baseado COBIT; ISO 38500;
- Consultoria em plano setorial de T.I (PSTI) - Baseado SEITI;

SERVIÇO Final:

MTI PPM - Governança Corporativa

SLA:

- Tempo para disponibilizar o serviço é conforme estabelecido em contrato.
- 48 horas úteis para configuração dos acessos dos usuários contratados disponibilizados;
- 72 horas úteis para resolução a chamados diversos (bugs).

Pré-requisito:

- Formalização do contrato do cliente junto a MTI;
- Disponibilidade de licenças contratadas;
- Disponibilizar as informações para configuração dos acessos de usuários pelo fiscal do contrato;

Responsabilidades:

Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;



- Prover a MTI de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço e no acordo de nível de serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço;
- Responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da MTI;
- Responsabilizar-se pelo fornecimento da lista de usuários que serão cadastrados para utilização do serviço;
- Avaliar, periodicamente, a necessidade da permanência dos anexos das instâncias expurgadas;
- Comunicar de imediato, por meio do SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço.
- Disponibilizar aos usuários equipamentos, softwares e demais materiais necessários à utilização do serviço;
- Zelar pelo uso e guarda das senhas geradas para **acesso ao portal web** e pelo não compartilhamento de usuários e senhas.

MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Responsabilizar-se pelo cadastramento de pessoas a utilizarem o portal web;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Avisar, com antecedência de 72 horas, as paradas programadas para o serviço;

Observação

Este produto está em processo de descontinuação e em breve será apresentada outra solução para gestão de projetos com um novo modelo de negócios.



Modalidade:

| Descrição do Item | Métrica |
|--------------------------------------|---------|
| Acesso como Gerenciador de Projetos | Usuário |
| Acesso como Visualizador de Projetos | Usuário |