



04 – Soluções corporativas como Serviço

SERVIÇO: 04.05 – Protocolo – Sistema de Protocolo do Estado de Mato Grosso
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC
Descrição: Disponibilização de acesso ao Sistema de Protocolo e controle de processos do Governo do Estado de Mato Grosso.
Diferenciais MTI: <p>Segundo o Decreto 1257/2017, a instituição responsável pela operacionalização tecnológica no âmbito da Governança do SETI (Sistema Estadual de Tecnologia da Informação) é a MTI, onde a esta compete:</p> <ol style="list-style-type: none">I. A operacionalização da infraestrutura corporativa, da arquitetura de interoperabilidade, da central de serviços e da rede de comunicação do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso;II. A hospedagem dos sistemas corporativos e estratégicos do Estado;III. A prestação dos serviços de TI;IV. O desenvolvimento e a manutenção de sistemas automatizados de informação;V. A segurança de dados e da informação, sob sua gestão;VI. Emitir pareceres, elaborar estudos e prestar informações técnicas sobre soluções de TI quando solicitadas pelo Órgão Central de TI. <p>O Produto de Solução de Software além de contemplar características operacionais de uma Fábrica de Software, disponibiliza diferencial de inteligência tecnológica a qual vamos discorrer a seguir:</p> <p>Os serviços participantes do Produto Solução de Software MTI, que adicionam aspectos de inteligência tecnológica, provendo a este características que o torna diferenciado e altamente especialista, são os seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none">III. Consultoria Técnica [Consultoria Tecnológica e Mentoriamento]: <p>Serviço que ajuda o cliente a especificar suas necessidades de negócio (funcional e não-funcional), de forma eficiente, direcionada estrategicamente ao alvo, priorizando realmente o que é necessário e que trarão resultados práticos e transformadores em a área de negócio abordada, intra e inter setor público;</p>



IV. Desenvolvimento, Manutenção (Evolutiva, Corretiva e Preventiva) e Sustentação de Aplicativo de Negócio

A. Expertise em Negócios Governamentais:

Este serviço oferta contribuição e análise crítica inerente à concepção dos requisitos de software, atuando na consultoria de negócios, delimitação das fronteiras do software, na maturidade dos processos governamentais a serem automatizados ou semi-automatizados e, no posicionamento funcional estratégico em relação aos impactos transformadores da Solução de Software no ambiente intra e inter Governo. Esse serviço, que extrapola a visão tecnológica da solução de software, agrega importante valor a maximização da eficiência e eficácia e, minimização de custos inerente a Solução de Software e seus resultados práticos desejados. Este serviço mitiga o risco de disponibilizar Soluções de Software sem utilidade comprovada junto aos clientes e, por consequência, passíveis de serem descontinuadas, caracterizando qualidade questionável sobre o investimento público efetivado na Solução de Software.

B. Líder de Célula de Solução de Software (Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação):

A Solução de Software sempre estará sob a Gestão e Liderança de analistas sob gestão direta da MTI. Este posicionamento gerencial garante, ao longo do tempo, evolução da expertise funcional e não-funcional inerente a Solução de Software operacionalizada pelo cliente, o que é condição obrigatória para garantir a continuidade funcional da Solução de Software, pois, a qualquer tempo, sob demanda superior, a MTI poderá iniciar um novo ciclo de vida se a equipe do órgão for, por motivos diversos, destituída, e iniciada com novos participantes. Este serviço mitiga o risco de descontinuidade funcional da Solução de Software.

C. Arquitetura Tecnológica da Solução de Software:

Este serviço provê inteligência tecnológica inerente a Arquitetura Computacional da solução de software em relação a performance, segurança, escalabilidade e continuidade, referenciando curto, médio e longo prazo. Este serviço é condição obrigatória para garantir a



continuidade performática e segura da infraestrutura tecnológica que suporta a Solução de Software. Este serviço mitiga o risco de descontinuidade não-funcional.

Desta forma, observando cuidadosamente o reporte acima, infere-se que o **Produto de Solução de Software MTI** apresenta características diferenciadas em inteligência tecnológica, que o torna específico e especialista, excedendo, em aspectos funcionais e não-funcionais, o Produto de Software disponibilizado comumente por Fábricas de Software no mercado, que, por sua natureza comercial, entram mediante contrato, desenvolvem e entregam aplicações computacionais e, naturalmente, saem do processo. Tal diferenciação nos remete a inserir a palavra **SOLUÇÃO**, denominando o produto como: **Solução de Software MTI**.

Detalhamento:

O Sistema de Protocolo É o instrumento oficial de gestão de processos e documentos dos órgãos do poder Executivo do Estado de Mato Grosso com numeração única permitindo o rastreamento de um documento/processo e o acompanhamento do trâmite do mesmo, facilitando a obtenção de informações pelos usuários e interessados.

O sistema disponibiliza três níveis de acesso que são liberados aos órgãos com as seguintes características:

Administrador no Órgão - É o operador responsável pela gestão do Sistema de Protocolo no órgão, cabendo a este as seguintes ações no âmbito do sistema:

- Cadastrar usuários delimitando seus direitos de acesso;
- Cadastrar as Unidades do órgão pelo qual está responsável;
- Cadastrar os assuntos utilizados pelo órgão em que administra o protocolo;
- Alteração de senha;
- Cadastrar e manter a tabela de motivos de trâmite exclusivamente para o órgão em que administra o Protocolo;
- Manutenção impressoras;
- Manutenção tipo interessado;
- Trâmite externo;
- Realizar consultas;



- Emitir relatórios.

Usuário - É o operador com acesso ao sistema, cujo perfil estará delimitado de acordo com suas funções na unidade em que está lotado, cabendo ao Administrador no Órgão garantir que suas atribuições estejam de acordo com suas responsabilidades no que se refere ao Sistema de Protocolo, podendo executar as seguintes ações no âmbito do sistema:

- Receber documento/processo na sua unidade;
- Distribuir documento/processo na sua unidade;
- Tramitar documento/processo na sua unidade e/ou para outra unidade e/ou para entidade não usuária do sistema;
- Cancelar trâmite;
- Arquivar documento/processo;
- Desarquivar documento/processo;
- Imprimir relatório;
- Executar juntada;
- Executar desentranhamento;
- Executar apensamento;
- Executar desapensamento;
- Pré-cadastro documentos e processos;
- Pré-cadastro conclusão documentos e processos;
- Envio em lote;
- Recebimento em lote;
- Colocar documento/processo em espera;
- Retirar documento/processo de espera;
- Executar consultas.

Usuário de Consulta - É o operador com acesso ao sistema, cujo perfil estará delimitado às funções de consulta, cabendo ao Administrador no Órgão garantir que suas atribuições estejam de acordo



com suas responsabilidades no que se refere ao Sistema de Protocolo, podendo executar as seguintes ações no âmbito do sistema:

- Executar consultas
- Executar consultas avançadas

Para garantir a disponibilidade, desempenho e segurança deste sistema, a MTI disponibiliza:

- Edificação especializada para Data Center;
- Equipamentos de baixa plataforma, com sistema operacional e sistemas de apoio de propriedade e responsabilidade da MTI;
- Energia Elétrica estabilizada e garantida por nobreaks;
- Grupos geradores de energia elétrica, garantindo a continuidade do fornecimento de energia elétrica;
- Sistema de Climatização especializado para equipamentos de processamento de dados;
- Sistema de controle de segurança e acesso às instalações;
- Sistema de detecção e combate a incêndio;
- Equipamentos e sistemas armazenamento e recuperação de dados;
- Equipamentos para conectividade mantidos pela MTI;
- Sistemas Operacionais, Gerenciadores de Banco de Dados, Gerenciadores de Aplicação, Balanceadores de carga, Ferramentas de Segurança e Administração, todos com manutenção da MTI;
- Procedimentos padronizados de operação, monitoramento, backup e recuperação de dados e serviços dos sistemas;
- Equipe técnica de suporte e operação;
- SAC - Para atendimento e registro dos chamados dos usuários, com o devido encaminhamento para as áreas responsáveis.

Todo o processo, de gestão de negócio do sistema de PROTOCOLO, é de inteira responsabilidade da SEPLAG.

O Sistema poderá ainda ser comercializado com outras entidades públicas que tem por características a gestão de documentos e processos com aderência ao sistema.



Excluído:

Na modalidade Disponibilização de acesso ao sistema não contempla:

- Inserção de dados do cliente no sistema;
- Fornecimento de outras modalidades de serviços além do contratado;
- Fornecer treinamento relativo ao negócio;
- Cessão de infraestrutura de estações de trabalho e meios de comunicação;
- Disponibilização de Pessoas para elaboração e execução de rotinas contábeis e processos inerentes a finalidade do sistema;
- Manutenção para atender um determinado Órgão especificamente.
- Conectividade a Rede INFOVIA-MT (**Serviço específico no Catálogo**);
- Conectividade à Internet (**Serviço específico no Catálogo**).

Na modalidade Cessão de licença de uso deverão ser definidas as responsabilidades em contrato específico entre as partes e com isto deixar estabelecido o que não fará parte do escopo do Projeto

Serviço Final:

- Acesso ao sistema de PROTOCOLO disponibilizado;
- Licença do uso do Software PROTOCOLO disponibilizado

SLA:

- Disponibilidade do serviço é de 98% ao mês;
- Restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 48 horas;
- Tempo para disponibilizar o Serviço de acordo com o estabelecido no cronograma do projeto.

Pré-requisito:

- O Órgão fazer parte da estrutura administrativa do poder executivo do Estado de Mato Grosso;
- Possuir infraestrutura de estações de trabalho compatíveis e meios de comunicação para acesso ao sistema através da Internet;
- Capacitação dos usuários pelo Órgão ou gestores do Sistema;
- Liberação do acesso aos usuários pelos responsáveis pela gestão no Órgão;
- Para o caso de Cessão de licença de uso deverá existir um Termo de Cooperação Técnica entre as entidades e o contrato assinado.



Responsabilidades:

Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço pactuado em tempo de contrato;
- 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.

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;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Avisar, com antecedência de até 72 horas, as paradas programadas para o serviço;



- Garantir o funcionamento da Ferramenta Tecnológica de Gestão e Controle de Serviços de TI disponibilizando novas versões que contenham melhorias e correções, caso ocorram, durante o prazo de vigência do contrato.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Acesso ao Sistema de Protocolo	Processo Cadastrado
Cessão de licença de uso – Projeto Especial	Projeto específico