



09 – Serviços Especiais

SERVIÇO: 09.02 – Consultoria Técnica
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC
Descrição: Prestação de serviços de consultoria Técnica em soluções de TIC, ambientes tecnológicos e aos Serviços do Catálogo.
Diferenciais MTI: Consultoria Técnica [Consultoria Tecnológica e Mentoriamento] caracteriza 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.
Detalhamento: O Serviço pode ser disponibilizado por projetos, atuando na fase de planejamento, potencializando sua aplicabilidade e os recursos disponíveis, bem como buscando estratégias para minimizar possíveis riscos, aumentando, assim, as taxas de sucesso. A consultoria poderá atender as demandas específicas, por meio de visitas técnicas, orientações, suporte aos Serviços deste Catálogo, gerenciamento de ambientes tecnológicos e ainda na escolha específica para implantação de soluções de TIC, com modalidades definidas previamente em planos de negócios específico, que será parte integrante deste catálogo, ou até mesmo formatando de acordo com a necessidade do cliente podendo abranger: <ul style="list-style-type: none">● Software básico;● Armazenagem de dados;● Servidores físicos e virtuais;● Comunicação e colaboração (e-mail);● Conectividade (rede e internet);● Conectividade (rede e INFOVIA-MT);● Elaboração de Projeto de TIC.



- Acompanhamento de projeto;
- Gerenciamento de ambientes de TIC;
- Parecer técnico sobre avaliação de componentes tecnológicos;
- Elaboração de TR para compra de equipamentos e contratação de serviços de TIC;

SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.

Excluído:

- Desenvolvimento de Aplicativo Transacional de Negócio;
- Desenvolvimento de Projetos de Inteligência de Negócios (BI)
- Cessão de equipe Técnica especializada;
- Capacitação;

Serviço Final:

Consultoria Técnica prestada em conformidade com as especificações estabelecidas no processo de comercialização.

SLA:

Tempo para disponibilizar o Serviço para o cliente é conforme estabelecido em proposta.

Pré-requisito:

- Formalização da demanda junto à MTI caracterizando as necessidades do cliente;
- Disponibilidade de Técnicos no quadro da MTI;
- Capacidade Técnica para fornecer o Serviço;
- Legislação existente para contratações específica para suprir a capacidade técnica.

Responsabilidades:

Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de 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;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;



- Comunicar, de imediato, via SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço.

MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de Nível de Serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paralisação para manutenção.
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Atender os chamados de incidentes e problemas dirigidos ao SAC dentro dos níveis de serviço acordados.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Suporte Técnico Interno	Hora Técnica
Suporte Técnico Nas dependências do cliente	Hora Técnica Externa
Revisão Métrica de Software - Inicial	PF Revisado inicial
Revisão Métrica de Software – Intermediária ou Final	PF Revisado Intermediária/final
Gestão de Fábrica de Software	Hora Técnica
Análise e Avaliação de Riscos	Hora Técnica
Projeto de consultoria técnica Específica	Hora Técnica