



## 09 – Serviços Especiais

<b>SERVIÇO: 09.03 – Capacitação</b>
<b>Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DGEM/</b>
<b>Descrição:</b> Serviço de capacitação técnica nas áreas relativas à tecnologia da informação e comunicação.
<b>Diferenciais MTI:</b> Capacitação Tecnológica sob gestão da MTI, onde pela qual As unidades do Setor Público podem, facultativamente, demandar Capacitação Tecnológica a MTI, que analisará e proverá tal serviço, sob os pilares tecnológicos de sua expertise técnica e bases legais liderada pela Lei 13.303/2016
<b>Detalhamento:</b> A capacitação tem por finalidade a disseminação de conhecimento e aprendizagem na prática e utilização dos recursos e das funcionalidades contempladas nos serviços e Serviços comercializados pela MTI. Para a prestação deste serviço está incluso: <ul style="list-style-type: none"><li>● Equipe técnica e de apoio da MTI;</li><li>● Elaboração de Material de aprendizagem;</li><li>● Especificação da Infraestrutura física e computacional necessária;</li><li>● Avaliação da capacitação;</li><li>● Certificado de participação.</li></ul>
<b>Excluído:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Liberação de senha para acesso ao sistema aplicativo em produção.</li><li>● Acesso ao ambiente de produção da MTI.</li><li>● Suporte na utilização do sistema de informação.</li><li>● Liberação e cessão de equipamentos ou licenças de software.</li></ul>
<b>Serviço Final:</b> Capacitação realizada e avaliada



<p><b>SLA:</b></p> <p>Tempo para disponibilizar o Serviço para o cliente é conforme estabelecido em contrato.</p>					
<p><b>Pré-requisito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conhecimento básico de informática;</li> <li>● Domínio dos processos do negócio que apoiam o sistema de informação ou solução;</li> <li>● Definido conforme especificações técnicas customizadas para a capacitação.</li> </ul>					
<p><b>Responsabilidades:</b></p> <p><b>Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;</li> <li>● Prover a MTI de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;</li> <li>● 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;</li> <li>● Comunicar, de imediato, via SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço.</li> </ul> <p><b>MTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;</li> <li>● 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.</li> <li>● Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;</li> <li>● Atender os chamados de incidentes e problemas dirigidos ao SAC dentro dos níveis de serviço acordados.</li> </ul>					
<p><b>Modalidade:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrição do Item</th> <th>Métrica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Projeto de Capacitação Técnica</td> <td>Projeto específico</td> </tr> </tbody> </table>		Descrição do Item	Métrica	Projeto de Capacitação Técnica	Projeto específico
Descrição do Item	Métrica				
Projeto de Capacitação Técnica	Projeto específico				