

SERVIÇO: 02.04 – Solução de Colaboração

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DIOP/UGITI/GSTI

Descrição: Disponibilização de plataforma de colaboração, comunicação e ferramentas de gestão de informações.

Detalhamento: A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela operadora.

Diferentes serviços da solução como:

- E-mail;
- Agenda;
- Editor de documentos;
- Comunicação;
- Drive;
- Treinamento inicial na ferramenta (noções básicas);
- Gerenciamento dos usuários cadastrados;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.

Excluído:

- Realização de backup das contas dos usuários;
- Capacitação na ferramenta de colaboração;
- Realizar *restore* de conteúdo das contas;
- Responder por incidente decorrente de mau uso da conta por parte do usuário;
- Rastreamento de mensagens enviadas;
- Acesso à internet (Serviço específico no Catalogo);
- Fornecer acesso ao conteúdo de qualquer conta.

Serviço final: Ferramenta de colaboração disponibilizada.

SLA:

- Disponibilidade do serviço 99,99% ao mês em regime de 24/7;
- Reestabelecimento do serviço de 10 horas;
- Tempo para disponibilizar o Serviço para o cliente é conforme estabelecido em contrato.

Pré-requisito

- Formalização da demanda junto a **MTI** caracterizando as necessidades do cliente;
- Disponibilidade de licença no contrato com o parceiro fornecedor;
- Ser órgão da Administração Pública com o domínio "mt.gov.br";
- Conectividade com a Internet

Modalidade

Descrição do Item	Métrica
Solução de Colaboração (E-mail, agenda e outras funcionalidades)	Conta cadastrada