

### **SERVIÇO: 08.02 – Manutenção de Aplicativo Transacional de Negócio**

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DPSW/UGPRO

**Descrição:** Conjunto de atividades que integram processos, métodos e ferramentas utilizados para manutenção de aplicativos transacionais de negócio e seus artefatos associados (documentos de gestão do projeto, documento de definição do escopo, especificação de requisitos, regras de negócio, código fonte, etc.).

**Detalhamento:** Consiste em manutenção evolutiva / preventiva / corretiva de solução de aplicativo transacional de negócio existente. Aplicativo transacional de negócio caracteriza solução computacional que disponibiliza automação, total ou parcial, de determinado processo(s) de negócio de uma determinada organização. Esta aplicação permite a organização ampliar controle e gestão de seu(s) processo(s) de negócio, provendo ambiente de maximização de eficiência organizacional.

A composição integrada para manutenção e disponibilização da solução é caracterizada na forma abaixo:

- Equipe técnica – funcional e não-funcional;
- Processo de Desenvolvimento de Software e seus artefatos e tecnologias participantes;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento;
- Ambientes específicos de desenvolvimento, testes, homologação e Produção.

- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações ou através da ferramenta RedMine disponibilizada para registro e acompanhamento das demandas.

### **Excluído:**

- Consultoria para reestruturação e/ou mapeamento de processos;
- Manutenção evolutiva/preventiva/corretiva após o período de garantia;
- Suporte aos usuários do sistema;
- Mudanças na estrutura organizacional e funcional do cliente;
- Mudanças na legislação para que o sistema entre em operação;
- Contratação e instalação de infraestrutura tecnologia no cliente para operação do sistema;
- Contratação de recursos humanos para o cliente operar o sistema;
- Hospedagem da aplicação;
- Carga de dados do aplicativo, fora do escopo estabelecido para o processo de migração de dados;
- Digitação de dados e informações.

### **Serviço final:**

Novo Aplicativo Transacional de Negócio disponibilizado.

### **SLA:**

Entregar os Serviços negociados com o cliente dentro do prazo acordado conforme entrega dos marcos definidos em contrato.

### Pré-requisito

- Processo de negócio definido;
- Negociação com cliente estabelecida;
- Recursos disponibilizados;
- Demanda priorizada pelo Conselho de Diretores ou a quem este conselho delegar;
- Disponibilidade do cliente para levantamento de requisitos;

### Modalidade

Descrição do Item	Métrica
Desenvolvimento de Aplicações.	Ponto de Função