

SERVIÇO: 09.03 – Capacitação

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DGEM

Descrição: Serviço de capacitação técnica nas áreas relativas à tecnologia da informação e comunicação.

Detalhamento: 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:

- Equipe técnica e de apoio da **MTI**;
- Elaboração de Material de aprendizagem;
- Especificação da Infraestrutura física e computacional necessária;
- Avaliação da capacitação;
- Certificado de participação.
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.

Excluído:

- Liberação de senha para acesso ao sistema aplicativo em produção.
- Acesso ao ambiente de produção da **MTI**.
- Suporte na utilização do sistema de informação.
- Liberação e cessão de equipamentos ou licenças de software.

Serviço final: Capacitação realizada e avaliada.

SLA: Tempo para disponibilizar o Serviço para o cliente é conforme estabelecido em contrato.

Pré-requisito

- Conhecimento básico de informática;
- Domínio dos processos do negócio que apoiam o sistema de informação ou solução;
- A serem definidos em conformidade com as especificações para a capacitação.

Modalidade

Descrição do Item	Métrica
Projeto de Capacitação Técnica	Hora Técnica