

SERVIÇO: 09.03 – Capacitação

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC

Descrição:

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

Diferenciais MTI:

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

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.

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;
- Definido conforme especificações técnicas customizadas para a capacitação.

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
Projeto de Capacitação Técnica	Projeto específico