

SERVIÇO: 08.04 – Solução de Software através de Fábrica

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGSOF

Descrição:

Serviços de Solução de Software através de fábrica.

Detalhamento:

A MTI disponibiliza serviços participantes de um ambiente de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, sendo também influenciado por processos e metodologia, caracterizados como padrões de referência de caráter legal no âmbito do Executivo Estadual e, inerente a Engenharia de Software. O catálogo está organizado sob as seguintes categorias de serviços:

- a. Serviços de apoio à gestão e planejamento;
- b. Serviços de apoio ao desenvolvimento de soluções de software;
- c. Serviços de identidade Visual e Front-End;
- d. Serviços de configuração e implantação de soluções de software;
- e. Serviços de desenvolvimento de soluções de software.

Além dos serviços especificados, deve-se enfatizar que alguns serviços compostos estarão sob a titularidade da MTI. São serviços que visam a continuidade dos produtos e referenciam o conceito de Quality Assurance, seus controles e suas variações

Os serviços relacionados à gestão da Qualidade de Software, Padrões de Arquitetura Tecnológica e Garantia de Continuidade Tecnológica são atribuídos à Equipe Técnica da MTI.

Os serviços de responsabilidade da Equipe Técnica da MTI visam promover o desenvolvimento DevOps, agilizando a entrega de software para o cliente. Também viabilizam a construção do software por meio de um sistema de produção integrado de pessoas, informação, ativos de hardware, serviços, ferramentas e aplicativos que, por sua vez, apoiam as atividades de gestão de projetos, produção e gerência de requisitos de software, construção de software, testes automatizados, inspeção automatizada da qualidade dos produtos, integração contínua dos componentes de software, automatização de releases, gestão informatizada dos ambientes de TI, gestão de configuração dos artefatos de engenharia e gestão de mudanças. Serviços registrados neste catálogo não serão faturados caso estes sejam executados para correção de funcionalidades em garantia ou para correção de impactos causados pela funcionalidade em garantia.

As siglas e definições participantes deste catálogo estão reportadas no Anexo I, a metodologia utilizada para classificar a complexidade do serviço a ser requisitado está reportada no Anexo II e a dinâmica metodológica utilizada para mensurar a quantidade de UST por serviço especificado neste catálogo está reportada no Anexo III.

A contratação será realizada através da definição de um banco de UST's (Unidade de Serviço Técnico) para execução dos serviços especificados na tabela a seguir de acordo com as necessidades do cliente e especificadas na ordem de serviço.

O detalhamento das atividades estão descritos no documento Catálogo de Serviços de Solução de Software

Descrição do Item
Itens de apoio à gestão e planejamento
Construir visão do produto de software
Realizar gerenciamento do projeto
Construir fluxo de processo de trabalho
Manter fluxo de processo de trabalho
Propor arquitetura para solução de software
Planejar release
Acompanhar semanalmente o andamento do projeto
Encerrar projeto
Conduzir a execução da iteração
Conduzir a execução da manutenção de soluções de software
Itens de apoio ao desenvolvimento de soluções de software
Realizar prospecção de nova tecnologia de solução de software
Criar arquitetura de testes automatizados de solução de software
Manter arquitetura de testes automatizados de solução de software
Investigar incidente em ambiente de produção
Realizar migração de dados
Criar ambiente intermediário
Viabilizar criação/atualização de ambiente de produção
Elaborar manual técnico
Itens de identidade Visual e Front-End
Realizar diagnóstico de interface
Criar template [l_padrao]
Criar template [f_rad]
Criar template [app_dispositivos moveis]
Manter template [l_padrao]
Manter template [f_rad]
Manter template [app_dispositivos moveis]
Elaborar manual de identidade visual
Manter manual de identidade visual
Manter front-end
Criar/manter elemento visual
Desenvolver identidade visual [l_padrao]
Desenvolver identidade visual [f_rad]
Desenvolver identidade visual [app_dispositivos moveis]
Manter identidade visual [l_padrao]
Manter identidade visual [f_rad]

Manter identidade visual [app_dispositivos moveis]

Serviços de configuração e implantação de soluções de software

Atualizar documento de arquitetura de software

Disponibilizar versão em produção

Monitorar aplicação

Serviços de desenvolvimento de soluções de software

Preparar backlog

Especificar operação

Manter especificação de operação

Gerar documento de referência futura

Desenvolver operação [L_padrão]

Desenvolver operação [f_rad]

Desenvolver operação [app_dispositivos moveis]

Manter operação [l_padrão]

Manter operação [f_rad]

Manter operação [app_dispositivos moveis]

Corrigir operação[l_padrão]

Corrigir operação [f_rad]

Corrigir operação

[App_dispositivos moveis]

Atualizar base de dados

Criar script de teste automatizado

Manter script de teste automatizado

Elaborar manual do usuário

Atualizar manual do usuário

Realizar treinamento operacional

Excluído:

- 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 (**Serviço específico no Catálogo**);
- Carga de dados do aplicativo, fora do escopo estabelecido para o processo de migração de dados;
- Digitação de dados e informações.

Serviço Final:

Solução de software desenvolvido/mantido/sustentado.

SLA:

- O tempo para disponibilizar o serviço é conforme estabelecido em contrato.

Pré-requisito:

- Formalização da demanda junto a MTI caracterizando as necessidades do cliente;

Responsabilidades:**Cliente**

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do 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 e no acordo de nível de serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço;
- Responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da MTI;
- Responsabilizar-se pelo fornecimento da lista de usuários que serão cadastrados para utilização do serviço;
- Comunicar de imediato, por meio do SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço ;
- Disponibilizar aos usuários equipamentos, softwares e demais materiais necessários à utilização do serviço;
- Zelar pelo uso e guarda das senhas geradas para acesso ao serviço e pelo não compartilhamento de usuários e senhas.

MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Responder por danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e execução dos serviços.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Desenvolvimento, manutenção e sustentação de aplicações (SERVIÇO PRESTADO EM PARCERIA DE ACORDO COM A LEI 13.303/2016, art.28, § 3, II)	UST-Fábrica