

SERVIÇO: 08.02 – Manutenção de Aplicativo Transacional de Negócio

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGSOF

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.).

Diferenciais MTI:

Segundo o **Decreto 1257/2017**, a instituição responsável pela operacionalização tecnológica no âmbito da Governança do **SETI** (Sistema Estadual de Tecnologia da Informação) é a MTI, onde a esta compete:

- I - a operacionalização da infraestrutura corporativa, da arquitetura de interoperabilidade, da central de serviços e da rede de comunicação do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso;
- II - a hospedagem dos sistemas corporativos e estratégicos do Estado;
- III - a prestação dos serviços de TI;
- IV - **o desenvolvimento e a manutenção de sistemas automatizados de informação;**
- V - a segurança de dados e da informação, sob sua gestão;
- VI - emitir pareceres, elaborar estudos e prestar informações técnicas sobre soluções de TI quando solicitadas pelo Órgão Central de TI.

O Produto de **Solução de Software** além de contemplar características operacionais de uma Fábrica de Software, disponibiliza diferencial de inteligência tecnológica a qual vamos percorrer a seguir:

Os serviços participantes do Produto Solução de Software MTI, que adicionam aspectos de inteligência tecnológica, provendo a este características que o torna diferenciado e altamente especialista, são os seguintes:

I. Consultoria Técnica [Consultoria Tecnológica e Mentoriamento]:

Serviço que ajuda o cliente a especificar suas necessidades de negócio (funcional e não-funcional), de forma eficiente, direcionada estrategicamente ao alvo, priorizando realmente o que é necessário e que trarão resultados práticos e transformadores à área de negócio abordada, intra e inter setor público;

II. Desenvolvimento, Manutenção (Evolutiva, Corretiva e Preventiva) e Sustentação de Aplicativo de Negócio

A. Expertise em Negócios Governamentais:

Este serviço oferta contribuição e análise crítica inerente à concepção dos requisitos de software, atuando na consultoria de negócios, delimitação das fronteiras do software, na maturidade dos processos governamentais a serem automatizados ou semi automatizados e, no posicionamento funcional estratégico em relação aos impactos transformadores da Solução de Software no ambiente intra e inter Governo. Esse serviço, que extrapola a visão tecnológica da solução de software, agrega importante valor a maximização da eficiência e eficácia e, minimização de custos inerente a Solução de Software e seus resultados práticos desejados. Este serviço mitiga o risco de disponibilizar Soluções de Software sem utilidade comprovada junto aos clientes e, por consequência, passíveis de serem descontinuadas, caracterizando qualidade questionável sobre o investimento público efetivado na Solução de Software.

B. Líder de Célula de Solução de Software (Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação):

A Solução de Software sempre estará sob a Gestão e Liderança de analistas sob gestão direta da MTI. Este posicionamento gerencial garante, ao longo do tempo, evolução da expertise funcional e não-funcional inerente a Solução de Software operacionalizada pelo cliente, o que é condição obrigatória para garantir a continuidade funcional da Solução de Software, pois, a qualquer tempo, sob demanda superior, a MTI poderá iniciar um novo ciclo de vida se a equipe do órgão for, por motivos diversos, destituída, e iniciada com novos participantes. Este serviço mitiga o risco de descontinuidade funcional da Solução de Software.

C. Arquitetura Tecnológica da Solução de Software:

Este serviço provê inteligência tecnológica inerente a Arquitetura Computacional da solução de software em relação a performance, segurança, escalabilidade e continuidade, referenciando curto, médio e longo prazo. Este serviço é condição obrigatória para garantir a continuidade performática e segura da infraestrutura tecnológica que suporta a Solução de Software. Este serviço mitiga o risco de descontinuidade não-funcional.

Desta forma, observando cuidadosamente o reporte acima, infere-se que o **Produto de Solução de Software MTI** apresenta características diferenciadas em inteligência tecnológica, que o torna específico e especialista, excedendo, em aspectos funcionais e não-funcionais, o Produto de Software disponibilizado comumente por Fábricas de Software no mercado, que, por sua natureza comercial, entram mediante contrato, desenvolvem e entregam aplicações computacionais e, naturalmente, saem do processo. Tal diferenciação nos remete a inserir a palavra **SOLUÇÃO**, denominando o produto como: **Solução de Software MTI**.

Detalhamento:

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.

O Serviço poderá ser caracterizado como manutenção evolutiva/preventiva/corretiva de aplicativo transacional de negócio existente e deverá ser caracterizado no ato da contratação.

Dependendo desta caracterização poderá incorporar também serviços de sustentação do sistema, visando manter o seu estado normal de operação. A sustentação engloba, também atividades preventivas, investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais.

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.

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:

Aplicativo Transacional de Negócio mantido e 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.

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, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- Designar, formalmente, os profissionais que participarão das entrevistas, workshop e outras atividades inerentes;
- Definir o patrocinador, que deverá garantir os recursos necessários para a consecução do projeto, o gestor do projeto, que deverá ser um profissional com conhecimento técnico e organizacional e que exerça gestão sobre os processos, e o facilitador que deverá dar suporte e acompanhar os analistas, viabilizando a execução dos trabalhos pela MTI
- Validar em conjunto com a MTI cronograma de trabalho detalhando as atividades, recursos e calendário para execução dos serviços;
- Formalizar a solicitação de alterações de escopo, podendo esta ocasionar alteração de prazo e custo;
- Responsabilizar-se pela autorização de pessoas a serem cadastradas para utilização do gerenciador de conteúdo;
- Responsabilizar-se pela definição, elaboração, envio, atualização, tradução e inserções de qualquer tipo de conteúdo, em qualquer idioma, tais como textos, vídeos e imagens de acordo com a legalidade pertinente a cada conteúdo e de acordo com o cronograma acordado entre as partes;
- Enviar com antecedência de **3 (três) dias úteis** a lista dos funcionários que participarão da capacitação na ferramenta de administração do Sítio, Portal ou Intranet, para inserção e atualização dos conteúdos;
- Enviar com antecedência de **3 (três) dias úteis** a lista dos IPs das máquinas dos funcionários que participarão da homologação do sítio, portal ou intranet para liberação de acesso ao ambiente de homologação da MTI;

- Homologar as entregas realizadas em cada fase da avaliação, de acordo com o cronograma acordado entre as partes;
- Homologar o sítio, portal ou intranet no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da entrega da solução pela MTI, mediante aceite em documento de homologação.

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;
- Elaborar com o cliente o cronograma de trabalho detalhando as atividades, recursos e calendário para execução dos serviços;
- Alocar recursos humanos e tecnológicos para início do desenvolvimento do projeto conforme sua necessidade;
- Reportar ao cliente ocorrências relevantes que possam alterar e/ou impactar os prazos estabelecidos no cronograma;
- Implantar o sítio, portal ou intranet no(s) ambiente(s) computacional (is) disponibilizado(s) pela MTI;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados, em virtude dos serviços ora contratados.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Manutenção de Aplicações	Ponto de Função
Manutenção de Aplicações	Horas
Manutenção de Aplicações (SERVIÇO PRESTADO EM PARCERIA COM A EMPRESA RJR COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA DE ACORDO COM A LEI 13.303/2016, art.28, § 3, II)	UST-TD ¹