



CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SUMÁRIO

COMUNICAÇÃO E CONECTIVIDADE	2
REDE METROPOLITANA	2
ACESSO À INTERNET	3
PUBLICAÇÃO NA INTERNET	4
PROXY	5
E-MAIL CORPORATIVO	6
REGISTRO DE DOMÍNIO	7
SMS	8
WEB CONFERÊNCIA - WEBCONF	9
WEB CONFERÊNCIA - ZOOM	10
SERVIÇOS DE DATA CENTER	11
VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIDORES	11
HOSPEDAGEM DE SITES, SISTEMAS E SERVIÇOS	12
BANCO DE DADOS	13
BACKUP	15
ARMAZENAMENTO DE DADOS	16
HOSPEDAGEM DE ATIVOS DE TIC	17
SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	18
CONSULTORIA - INFRAESTRUTURA E PLATAFORMA	18
CONSULTORIA - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	19
DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	20
DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE WEBSITES	21
MANIFESTAÇÃO TÉCNICA PARA AQUISIÇÕES DE TIC	22
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	23
SISTEMA ONLINE DE DESIGNAÇÃO TEMPORÁRIA	23
SISTEMA ELETRÔNICO DE PROTOCOLO	24
DADOS E NEGÓCIOS	25
BUSINESS INTELLIGENCE - BI	25

COMUNICAÇÃO E CONECTIVIDADE

REDE METROPOLITANA	
Responsável	Gerência de Infraestrutura de TIC (GEITIC). Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Serviço de interconexão entre órgãos da administração pública e Data Center do Estado pela rede metropolitana de alta velocidade do governo.
Incluído	i. Cessão de uso de equipamentos de infraestrutura. ii. Configuração dos equipamentos da camada IP. iii. Circuito com largura de banda de até 1Gbps, em regime de disponibilidade de 24x7 (24 horas por dia, todos os dias). iv. Monitoramento e suporte a incidentes e problemas em regime 24x7 (24 horas todos os dias). v. Acesso via web ao sistema de monitoramento do serviço. vi. Acesso aos serviços corporativos hospedados no Data Center (mediante contratação). vii. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Gestão e cessão de equipamentos para rede interna do cliente. ii. Infraestrutura de climatização e rede elétrica. iii. Segurança patrimonial. iv. Fornecimento de ambiente físico para hospedagem dos ativos. v. Serviços de desobstrução da infraestrutura da passagem de cabos nas dependências do cliente.
Produto	Disponibilização de conexão com o Data Center.
SLA	i. 99,5% de disponibilidade mensal em regime de 24 x 7. ii. Tempos de atendimento: a. O tempo máximo para início do atendimento será de até 4 horas e o de solução de incidente até 8 horas, ambos contados a partir da abertura do chamado técnico. b. O tempo de solução poderá variar nas interrupções de serviço ocasionadas por casos fortuitos ou de força maior (por exemplo, chuvas, desastres naturais, catástrofes, atos de vandalismo, etc.).
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Análise prévia e aprovação da demanda do cliente pelo Prodest. iii. Ambiente físico adequado para instalação dos ativos, observando inclusive as questões de climatização, energia elétrica e segurança de acesso físico aos equipamentos. iv. Livre acesso aos colaboradores do Prodest ou por ele designados, aos equipamentos hospedados nos prédios públicos, inclusive em horários não comerciais, para o tratamento de incidentes. v. Estar localizado em região abrangida pela Rede. vi. Haver condições técnicas na infraestrutura de passagem de cabos para acesso à sala de equipamentos do cliente. vii. O cliente deve responsabilizar-se pela guarda e integridade física dos equipamentos alocados em suas dependências.
Cobrança	i. Pagamento unitário para ativação e/ou remanejamento do ponto de rede. ii. Pagamento mensal por ponto de rede disponibilizado.

ACESSO À INTERNET	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Provimento de serviços de Internet em banda larga redundante para a Administração Pública, garantindo disponibilidade e estabilidade do serviço. <i>* Serão respeitados os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, conforme lei nº12.965, de 23 de abril de 2014, marco civil da internet (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm).</i>
Incluído	i. Velocidade de conexão simétrica (<i>download</i> igual a <i>upload</i>) por graduação de Mbps (1 em 1), único e exclusivo para o cliente. ii. IP público, único, estático e unidirecional para o acesso do cliente disponibilizado via <i>NAT - Network Address Translation</i> ou via roteamento. iii. Serviço de <i>Firewall</i> ativado, podendo ser customizado como permissivo, com bloqueio de acesso por meio de <i>ACL stateless</i> - de acordo com a necessidade do cliente, restrito a, no máximo, 6 (seis) <i>ACLs</i>. iv. Disponibilidade de banda redundante feita por dois provedores de Internet, contando ainda com o PTT – Ponto de Troca de Tráfego - o que possibilita aos provedores locais disponibilizar informações sem depender de conexões para outros estados. v. Medição de tráfego de acesso pelo do sistema de monitoramento do Data Center do Governo. vi. Mensuração do uso de banda pelos clientes por gráfico. vii. Suporte técnico (telefônico ou via e-mail), solicitado por meio do helpdesk, durante o horário comercial do Prodest para troubleshooting, aconselhamento técnico, esclarecimento de dúvidas. viii. Poderá ser solicitado serviço de proxy: configurado para comportar o controle do órgão, com envio de relatórios diários. ix. Acesso via web ao sistema de monitoramento do serviço. x. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	Atuar no controle de regras do acesso à rede e de sua configuração.
Produto	Acesso à Internet escalonado conforme demanda do cliente. * <i>* O Prodest, na qualidade de gestor dos recursos do Data Center Governo, se reserva o direito de avaliar a banda demandada pelo cliente e, uma vez detectada desproporcionalidade ou mesmo outro fator que coloque em risco o nível de serviços prestado no Data center do Governo, poderá intervir de forma a garantir o nível de serviço global, minimizando dentro das possibilidades técnicas o prejuízo ou o não atendimento às expectativas do cliente.</i>
SLA	SLA de disponibilidade do acesso à Internet: 99,5 %
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest, que será submetida a análise de disponibilidade e viabilidade. ii. Cliente deverá se conectar em, pelo menos, um concentrador do Data Center. iii. Rede do cliente deverá pertencer ao padrão definido pelo Prodest. iv. O solicitante deverá ser gestor.
Cobrança	Quantidade de Mbps alocado.

PUBLICAÇÃO NA INTERNET	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Prover acesso redundante à Internet para servidores situados no Data Center, utilizando tradução de endereços (NAT) no firewall de borda, na Administração Pública, garantindo, assim, disponibilidade e estabilidade ao serviço.
Incluído	i. Disponibilização de um endereço IP pertencente ao bloco ASN do Data Center, associado a um endereço IP reservado para o bloco IP da VLAN do cliente. ii. Publicação (tradução) de um endereço IP público único, estático e bidirecional, para um endereço IP interno do Data Center via NAT - Network Address Translation. iii. Alocação de banda ou para um endereço IP, ou para uma VLAN, possibilitando o compartilhamento de banda por servidores pertencentes à mesma VLAN. iv. Velocidade de conexão simétrica (download igual a upload) por graduação de Mbps (1 em 1), único e exclusivo para o cliente. v. Firewall ativado, podendo ser customizado. vi. Disponibilidade de banda redundante feita por dois provedores de Internet, contando ainda com o PTT – Ponto de Troca de Tráfego. Isso permite aos provedores locais disponibilizar informações sem depender de conexões para outros estados. vii. Medição de tráfego de acesso com sistema de monitoramento do Prodest. viii. Mensuração do uso de banda pelos clientes por meio de gráfico. ix. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Compartilhamento de banda entre IP's de VLANS diferentes. ii. Encaminhamento de portas para IP's diferentes (PNAT).
Produto	Serviço publicado na Internet.
SLA	i. Níveis de garantia da banda, com ou sem <i>oversubscription</i>. ii. SLA de disponibilidade da Internet: 99,5%.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Cliente deverá possuir pelo menos uma VLAN contratada com o Prodest. iii. O solicitante deverá ser gestor. iv. Análise de disponibilidade de banda contratada junto às operadoras.
Cobrança	Quantidade de Mbps alocado.

PROXY	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Prover controle de acesso e relatório de uso dos usuários à internet através de Proxy, garantindo otimização e melhor gerenciamento do uso do link de banda larga.
Incluído	i. Manuais de utilização em formato PDF. ii. Patch para adequação do controlador de domínio local, a fim de permitir a administração dos perfis dos usuários sem necessidade de abertura de chamados. iii. Criação de nome de domínio em servidor DNS. iv. Suporte na criação de regras de acesso (ACLs) nos ambientes hospedados no data center. v. Alocação de IP de NAT para a saída da secretaria no firewall de borda, com o controle de banda aplicado. vi. Criação de ACLs LAN x Internet para permitir o uso de IPs coringas. vii. Tela de monitoramento gráfico dos recursos disponíveis no serviço de monitoramento do Datacenter. viii. Ambiente redundante e automatizado. ix. Interface Web para geração e consultas de relatórios. x. Envio de relatórios agendados por e-mail. xi. Monitoramento 24 horas do serviço. xii. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Inspeção detalhada de tráfego criptografado (HTTPS/SSL). ii. Checagem de vírus e malware.
Produto	Instância virtual de proxy configurada e apta a receber requisições web.
SLA	SLA de disponibilidade: 99%.
Requisitos	i. Possuir Controlador de Domínio hospedado na sua rede local ou no datacenter. ii. Estar inserido na rede governo e ter aderido ao serviço de acesso à internet através do Datacenter. iii. Não possuir ativo (firewall/proxy) na sua rede que mascare o IP (NAT) de saída das estações. iv. Formalização da demanda junto ao Prodest, que será submetida a análise de disponibilidade e viabilidade. v. Informação, por parte do gestor de TI da Secretaria/Órgão: a. Endereço de Rede do órgão. b. IP do servidor controlador de domínio. c. Versão do Sistema Operacional do controlador de domínio. d. Nome FQDN do domínio. e. Tamanho mínimo da senha (requisitos de complexidade). f. Modo de autenticação de usuários (sim ou não). g. Definição do endereço IP Coringa. h. Política de acesso.
Cobrança	Gratuito.

E-MAIL CORPORATIVO	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Serviço de e-mail (correio eletrônico) corporativo que permite a troca de mensagens e o gerenciamento de contatos, calendários e tarefas entre usuários para a Administração Direta e Indireta do Governo do Estado do Espírito Santo (esfera estadual). O serviço pode ser acessado por interface web, dispositivos móveis e clientes de correio (Outlook, thunderbird, etc.), nos ambientes interno (redes corporativas do governo) e/ou externo (Internet).
Incluído	i. Subdomínio de correio eletrônico sob o domínio "es.gov.br" exclusivo para o cliente. ii. Serviços de antivírus e <i>antispam</i> e demais filtros inerentes para inspeção das mensagens de entrada e saída. iii. Disponibilização de 10 (dez) GB de espaço em disco para conta de usuários. iv. Envio de mensagens com tamanho total de no máximo de 20MB. v. Administração de senhas e de contas de usuários pelo cliente, através da interface de webmail. vi. Manutenção das contas de e-mail pelo Prodest para o cliente que optar em não ter acesso administrativo ao seu domínio. (inclusão, exclusão, alterações). vii. Disponibilização de interface web para acesso às caixas postais, a partir da Internet ou da rede dos órgãos do Estado. viii. Acesso às caixas postais por meio de software cliente (Outlook, Thunderbird, etc.) instalados nas estações de trabalho, com uso dos protocolos IMAP, POP, SMTP e Zimbra Conector ix. Backup rápido de 30 dias, sendo acessível diretamente pelo próprio usuário em sua própria caixa postal. x. Licenças de contas de usuários, segundo a definição de licenciamento disponível. xi. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Envio de anexos com tamanho superior a 20MB. ii. Configuração do software cliente (Outlook, Thunderbird, etc.) nas estações de trabalho do cliente. iii. Solução de problemas de acesso ao servidor de e-mail por falha na linha de comunicação de dados contratada pelo cliente, junto às operadoras de telecomunicações. iv. Intervenções na infraestrutura dos clientes para resolução de problemas de conectividade com o serviço. v. Solução de problemas em estações de trabalho advindos de e-mails maliciosos abertos pelo cliente. vi. Licenças ou direitos de uso de qualquer software, inclusive o software cliente de gerenciamento de e-mail. vii. Garantia de migração de outras ferramentas de correio para o ambiente Zimbra. viii. Garantia de operação com serviços externos (Gmail, Outlook e outros). ix. Privilégios administrativos para gestão do ambiente, visualização de logs, entre outros.
Produto	Serviço de e-mail corporativo com gerenciamento de contatos, calendários e tarefas colaborativas entre usuários. <i>* O Prodest, na qualidade de gestor dos recursos do Data Center Governo, se reserva o direito de avaliar o número de licenças demandado pelo cliente e, uma vez detectada subutilização das mesmas, poderá intervir de forma a garantir o nível de serviço global, minimizando dentro das possibilidades técnicas o prejuízo ou o não atendimento às expectativas do cliente.</i>
SLA	Serviço em horário integral garantindo até 99,5 % de disponibilidade.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Possuir gestor designado pelo cliente. iii. Informação, por parte do gestor do contrato pelo cliente, sobre as caixas de correio a serem criadas. iv. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como as redes corporativas do governo.
Cobrança	Número de contas de usuários disponibilizadas.

REGISTRO DE DOMÍNIO	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Este serviço implementa um sistema distribuído para a resolução de nomes DNS para subdomínios “es.gov.br” e outras informações correlatas. Consiste em publicar informações relativas aos subdomínios “es.gov.br” de forma a possibilitar que um endereço de nome DNS esteja associado ao seu endereço IP correspondente permitindo a localização de hosts em um domínio determinado. O DNS é um serviço de consulta e tradução de “nomes” para “endereços” e vice-versa que utiliza o protocolo TCP/IP. “Endereços” são atribuídos a dispositivos de rede e estes recebem “apelidos” ou “nomes” para facilitar a identificação por parte dos usuários, bem como desacoplar um dispositivo de seu “endereço”, por parte de aplicações.
Incluído	i. Registro de subdomínios DNS “es.gov.br” para todos os entes da Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Espírito Santo. ii. Quando for hospedado no Data Center do Estado, o Prodest poderá fornecer o endereço IP. iii. Gestão do domínio “es.gov.br”, em especial, acompanhar as tratativas dos incidentes ocorridos nos subdomínios, imputando, se necessário, as punições cabíveis. iv. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Atuar no controle de regras do acesso à rede e de sua configuração. ii. Atuar nas tratativas dos incidentes, porventura, ocorridos nos subdomínios delegados.
Produto	Registro de subdomínio “es.gov.br”.
SLA	Disponibilidade do serviço de registro nos dias úteis, em horário comercial.
Requisitos	i. O nome de <i>host</i> deve estar posicionado na rede do Prodest. Se não estiver, somente serão feitas delegações de domínios, sendo a autoridade responsável a apontada em documento oficial do órgão requisitante. ii. O solicitante deverá ser o representante legal do interessado.
Cobrança	Gratuito.

SMS	
Responsável	Gerência de Sistemas (GESIT).
Descrição	Provimento de serviços de intermediação para envio e recepção de mensagens curtas (SMS) por meio de API - Application Programming Interface ou por ferramenta de software específica.
Incluído	i. Envio, recepção e agendamento de disparos de mensagens via API. ii. Relatórios via API: conteúdo de mensagem, total de mensagens enviadas e entregues, valor consumido. iii. Cadastro de permissão por sistema para consumo da API - via Acesso Cidadão. iv. Suporte técnico (telefônico ou via e-mail), solicitado por meio do helpdesk, durante o horário comercial do Prodest para troubleshooting, aconselhamento técnico, esclarecimento de dúvidas. v. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	Execução das atividades de envio de SMS quando utilizada a ferramenta de software específica.
Produto	Envio e recebimento de SMS.
SLA	SLA de disponibilidade: 99 %.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Análise de disponibilidade e viabilidade.
Cobrança	Quantidade de mensagens trafegadas (enviadas e recebidas), sendo cobrada uma mensagem a cada 160 caracteres.

WEB CONFERÊNCIA - WEBCONF	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	O serviço de webconferência possibilita a realização de reuniões virtuais de áudio e vídeo com criptografia, provendo uma gama de funcionalidades que inclui compartilhamento de área de trabalho, restrição de salas com senha e moderação.
Incluído	i. Manuais de utilização e guia rápido em formato PDF. ii. Acesso às funcionalidades via navegador Web. iii. Disponibilidade de aplicações mobile (iOS e Android). iv. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Gravação, armazenamento e transmissão de reuniões. ii. Alterações no serviço para atendimento de demandas específicas do cliente.
Produto	Serviço de web conferência acessível através de webconf.prodest.es.gov.br.
SLA	SLA de disponibilidade: 99 %.
Requisitos	Utilização de navegador web.
Cobrança	Gratuito.

WEB CONFERÊNCIA - ZOOM	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	O serviço de webconferência possibilita a realização de reuniões virtuais de áudio e vídeo com criptografia, provendo uma gama de funcionalidades que inclui compartilhamento de área de trabalho, gravação das reuniões, agendamento, restrição de salas com senha, moderação entre outros.
Incluído	i. Manuais de utilização e guia rápido em formato PDF. ii. Acesso às funcionalidades via navegador Web. iii. Disponibilidade de aplicações mobile (iOS e Android). iv. Realização de Webinar (seminários online) - formato de conferência onde um ou poucos palestrantes apresentam conteúdo para um grande número de participantes previamente inscritos; v. Gravação e armazenamento das reuniões; vi. Agendamento prévio de reunião; vii. Streaming para outras plataformas, além de YouTube; viii. Integração com terminais SIP e H.323; ix. Participação de conferência por meio de ligação telefônica; x. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	Alterações no serviço para atendimento de demandas específicas do cliente.
Produto	Serviço de web conferência acessível através da plataforma Zoom.
SLA	SLA de disponibilidade: 99 %.
Requisitos	i. Utilização de navegador web. ii. Conta com licença associada. iii. Cliente fazer parte do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo.
Cobrança	Não aplicável.

SERVIÇOS DE DATA CENTER

VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIDORES	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Este serviço consiste na disponibilização de servidores virtuais em regime de nuvem privada, devidamente licenciados, escaláveis, eficientes e seguros, baseados em plataformas Windows ou Linux, na configuração que atende à necessidade do cliente e nos moldes de IaaS (Infrastructure as a Service) para a Administração Pública do ES.
Incluído	i. Configuração das máquinas virtuais de acordo com as políticas do Prodest, baseadas nas melhores práticas do mercado. ii. Atualização das versões das soluções de virtualização. iii. Ambiente licenciado Microsoft (Server e SQL Server). iv. Ambientes suportados: v. Windows vi. Linux suportados: distribuições baseadas em Debian e outras sob consulta. vii. Suporte técnico (telefônico ou via e-mail), solicitado por meio do helpdesk, durante o horário comercial do Prodest para troubleshooting, aconselhamento técnico, esclarecimento de dúvidas. viii. Monitoramento 24 horas da infraestrutura e das máquinas virtuais. ix. Acesso via web ao sistema de monitoramento do serviço. x. Alta disponibilidade e redundância. xi. Gestão da capacidade do ambiente virtualizado por monitoramento, análise dos dados de utilização e ajustes das configurações das máquinas virtuais super ou subdimensionadas, assegurando o uso otimizado da infraestrutura. xii. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Suporte à instalação e configuração de Sistemas Operacionais distintos daqueles suportados pelo Prodest. ii. Outras soluções de virtualização que não as suportadas pelo Prodest. iii. Gerenciamento do Sistemas Operacionais e aplicativos (inclusive a aplicação de patches e atualizações). iv. Cessão de licenças do Prodest para os clientes. v. Licença de acesso para cliente (CAL). vi. Backup (contratação opcional). vii. Gestão e acesso aos servidores virtuais e seus conteúdos.
Produto	Servidor virtualizado de alta disponibilidade e redundante, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado. <i>* O Prodest, na qualidade de gestor dos recursos do Data Center Governo, se reserva o direito de avaliar os recursos demandados pelo cliente e, uma vez detectada subutilização dos mesmos, poderá intervir de forma a garantir o nível de serviço global, minimizando dentro das possibilidades técnicas o prejuízo ou o não atendimento às expectativas do cliente.</i>
SLA	i. Disponibilidade do serviço 99,5%. ii. Tempo de atendimento da S.A. de acordo com a característica da solicitação. iii. Tempo para provisionamento de máquinas virtuais: até 16 horas.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Possuir gestor designado pelo cliente. iii. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como as redes corporativas do governo.
Cobrança	i. Configuração da máquina virtual a. Número de processadores. b. Quantidade de memória RAM disponibilizada. ii. Espaço em disco disponível para armazenamento, incluindo-se também o espaço necessário ao Sistema Operacional.

HOSPEDAGEM DE SITES, SISTEMAS E SERVIÇOS	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Serviço de infraestrutura de hospedagem de sites e sistemas web que envolvem os domínios “es.gov.br” no Data Center Governo utilizando a plataforma Microsoft Application Server - Internet Information Service – IIS.
Incluído	i. Hospedagem de Servidores Web na plataforma de Microsoft IIS. ii. Suporte e gerenciamento de forma a garantir o funcionamento da infraestrutura e dos websites e sistemas hospedados, sem intervenção em código. iii. Acesso “ftp” para upload dos arquivos que compõem o site do sistema. iv. Alta disponibilidade e redundância para a infraestrutura de publicação web. v. Infraestrutura para envio de mensagens de e-mail a partir da aplicação. vi. Backup. vii. Certificado do site. viii. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Suporte à aplicação no tocante a código de programação. ii. Qualquer ferramenta ou componente que esteja fora do escopo definido para o ambiente Web na plataforma de Microsoft IIS.
Produto	Publicação de serviço Web na modalidade Webhosting.
SLA	Serviço em horário integral garantindo até 99,5 % de disponibilidade da infraestrutura Microsoft IIS.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Possuir gestor designado pelo cliente. iii. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como as redes corporativas do governo. iv. Possuir conta de autenticação no serviço de diretórios do Data Center DC-GOV no Prodest. v. Site ou sistema web compatível com a infraestrutura ofertada pelo Prodest.
Cobrança	i. Tráfego de internet (valor unitário por MB trafegado). ii. Uso de infraestrutura.

BANCO DE DADOS	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Provisionamento de plataforma de bancos de dados Oracle, MS-SQL Server e PostgreSQL no regime de hospedagem compartilhada* e gerenciada. <i>* Uma hospedagem compartilhada visa dividir recursos de um ambiente computacional entre vários clientes, não sendo permitidas mudanças no ambiente para atendimento de demandas específicas, exceto se não apresentar riscos aos demais bancos de dados instalados no ambiente compartilhado.</i>
Incluído	- Controle/concessão de permissões de acesso aos dados conforme padrões definidos pelo Prodest *. - Limitação de acesso, através do uso de VLAN específicas para os diferentes ambientes de banco, empregando boas práticas e regras de segurança definidas pelo Prodest *. - Instalação e configuração dos bancos de dados. - Cópia e restauração de banco de dados **. - Criação, alteração e exclusão de estruturas de banco de dados conforme solicitação do cliente devidamente registrada no Help Desk do Prodest. - Suporte técnico em horário comercial do Prodest. - Suporte dos fabricantes para os ambientes Oracle e MS-SQL Server ***. - Definição, desenvolvimento e implementação de rotinas e procedimentos operacionais para a administração do ambiente de banco de dados. - Análise e diagnóstico de problemas relativos ao ambiente de banco de dados e a proposição de soluções. - Elaboração de diagnósticos do ambiente de banco de dados, visando proporcionar o melhor aproveitamento dos recursos e desempenho. - Realização de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGDB) instalados através da aplicação de correções publicadas pelo fornecedor, quando esta não trouxer impacto para nenhum banco de dados dos diferentes clientes. - Realização de migração de novas versões ou instalação de novos componentes, observando as exigências legais. - Suporte na recuperação do ambiente de banco de dados, em função da ocorrência de problemas que o indisponibilize. - Criação de contas de usuários e concessão de privilégios para acesso direto aos bancos de dados, conforme solicitação da CONTRATANTE, somente realizado, via servidor da CONTRATANTE, localizado no Data Center do Governo do ES sem privilégios de administrador. - Backup de segurança, o qual possui cobrança específica, conforme item "Forma de Cobrança" e política que segue: - Banco de Dados Oracle - Backup diário com retenção de 7 (sete) dias. - Backup do último dia do mês com retenção de 30 (trinta) dias. - Backup do último dia do ano com retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias. - Banco de MS-SQL Server - Backup diário com retenção de 7 (sete) dias. - Backup do transaction log de meia e meia hora no horário comercial com retenção de 7(sete) dias. - Backup do último dia do mês com retenção de 30 (trinta) dias. - Backup do último dia do ano com retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias. - Banco de Dados PostgreSQL - Backup diário com retenção de 7 (sete) dias. - Backup do último dia do mês com retenção de 30 (trinta) dias. - Backup do último dia do ano com retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias. - Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte. <i>* Os dados só poderão ser consumidos por aplicações e/ou softwares clientes que estiverem em execução no Data Center. Não serão concedidos privilégios de criação, alteração ou exclusão de objetos (estruturas) dos bancos, exceto no caso de deploy contínuo com uso de ferramentas de versionamento. Mais do que isso, não serão concedidos privilégios além do banco de dados, isto é, no sistema operacional ou qualquer outro software. Caso a demanda requerida não seja compatível com as regras do serviço de banco de dados em ambiente compartilhado, há possibilidade de provisionamento de serviço virtualização de servidores, exceto quando o cliente utilizar o SGDB Oracle.</i> <i>** Quando a cópia se caracterizar como uma extração de dados, ou seja, o fornecimento de parte ou todos os dados de um banco de dados para fora das dependências do Data Center, deve-se cumprir as regras da Política de Segurança da Informação (PSI) do Prodest.</i> <i>*** Para bancos de dados PostgreSQL todo suporte técnico será realizado pelos DBA's do Prodest na modalidade community, assim sendo, problemas complexos poderão ter que aguardar a publicação da solução pela comunidade.</i>
Excluído	- Realização de atividades de análise, desenvolvimento, alteração ou construção de scripts para atender às necessidades do sistema do cliente. - Intervenções no conteúdo dos bancos de dados, exceto quando, mediante registro de solicitação no Help Desk do Prodest, o cliente requerer e, obrigatoriamente, enviar o script com as intervenções. - Licenciamento de uso ou cessão de qualquer tipo de software adicional. - Transferência de conhecimento para cliente ou terceiros. - Pagamento de taxas de manutenção ou seguro de qualquer software do cliente.

	vi. Utilização de infraestrutura de hardware e software que não seja a do Data Center do Prodest. vii. Licenciamento e versão de banco de dados que não seja do Prodest.
Produto	Infraestrutura de banco de dados Oracle , MS-SQL Server ou PostgreSQL , com gerenciamento.
SLA	i. Serviço em horário comercial garantindo até 99,5% de disponibilidade, para bancos Oracle e MS-SQL Server. ii. Serviço em horário comercial garantindo até 97% de disponibilidade, para bancos PostgreSQL.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Apresentação, por parte da CONTRANTE, dos requisitos mínimos para funcionamento do banco (CPU, memória e disco) e aprovação de capacidade técnica por parte do Prodest. iii. Versão do SGDB solicitada pela CONTRATANTE deve ser atual (dentro do ciclo de vida de suporte do fabricante – Oracle e MS-SQL Server - ou da comunidade - PostgreSQL) e estar já estar sendo usada no Prodest. iv. A CONTRATANTE deve manter sua aplicação sempre atualizada e compatível (homologada) com as versões atuais do sistema gerenciador de banco de dados (dentro do ciclo de vida de suporte do fabricante – Oracle e MS-SQL Server – ou da comunidade – PostgreSQL). v. As aplicações que consumirão os dados armazenados nos bancos deverão estar em execução no Data Center do Governo do ES.
Cobrança	i. Espaço em disco ocupado pelo banco de dados. ii. Espaço em disco ocupado com o serviço de backup.

BACKUP	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Serviço de backup de dados para ambiente de virtualização sob gestão do Prodest.
Incluído	i. Instalação e configuração de agentes de backup quando necessário (requer avaliação prévia por parte do Prodest). ii. Observância à <u>política de execução de backups</u> do Prodest: a. Ambientes de Produção: • Execução diária dos backups (padrão) ou, • Execução semanal, quinzenal ou mensal dos backups (opcionais). b. Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares: • Execução semanal dos backups (padrão), ou • Execução quinzenal ou mensal dos backups (opcionais). iii. Observância à <u>política de retenção de backups</u> do Prodest: a. Ambientes de Produção: • Retenção de 30 (trinta) dias (padrão) ou, • Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (opcionais). b. Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares: • Retenção de 30 (trinta) dias (padrão) ou, • Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (opcionais). iv. Monitoramento dos jobs de backup. v. Restauração de dados. vi. Licença de software. vii. Disponibilização de área de armazenamento. viii. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Gestão de conteúdo dos dados armazenados. ii. Liberação de regras de acesso em firewall. iii. Backup de estações de trabalho. iv. Backup/restore para serviços de banco de dados. v. Seleção de arquivos e pastas a serem protegidos (somente é possível backup do servidor virtual inteiro).
Produto	Segurança dos dados.
SLA	99,5% de execução dos backups agendados.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Compatibilidade entre a solução de backup e os sistemas operacionais / aplicações que serão protegidas. iii. Contratação de serviço de virtualização de servidores no Data Center.
Cobrança	Pagamento por GB protegido.

ARMAZENAMENTO DE DADOS	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Fornecimento de área de armazenamento de dados (Storage) no Data Center com provisionamento para ambiente de virtualização de servidores.
Incluído	Monitoramento dos volumes provisionados.
Excluído	i. Gestão de conteúdo dos dados armazenamento. ii. Configuração de cliente de acesso (para acesso via protocolos NAS). iii. Liberação de regras de acesso em firewall (para acesso via protocolos NAS). iv. Serviço de virtualização de servidores. v. Serviço de acesso às Redes metropolitanas do governo. vi. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Produto	Armazenamento de dados.
SLA	99,5% para disponibilidade mensal para serviços corporativos de Data Center.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Possuir gestor designado pelo cliente. iii. Contratação de serviços de virtualização de servidores.
Cobrança	Pagamento por GB disponibilizado.

HOSPEDAGEM DE ATIVOS DE TIC	
Responsável	Gerência de Infraestrutura de TIC (GEITIC).
Descrição	Provisionamento de área física em rack para hospedagem de ativos de TIC em ambiente de Data Center.
Incluído	i. Provisionamento de área física em ambientes de salas seguras, a saber: a. Cofre (Célula estanque blindada com grau de proteção IP67). b. Colocation (Sala segura com grau de proteção IP66). c. Telecomunicações (Sala segura com grau de proteção IP43). ii. Provisionamento de infraestrutura tecnológica de alta disponibilidade, incluindo climatização, energia elétrica, UPS e GMG. iii. Provisionamento de rack de TIC. iv. Provisionamento de portas UTP ou FO em ativos de rede. v. Provisionamento de cabeamento estruturado horizontal. vi. Acesso físico controlado. vii. Integridade física dos equipamentos hospedados nas dependências do Data Center. viii. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
Excluído	i. Instalação física dos ativos de TIC do cliente. ii. Configuração dos ativos de TI do cliente. iii. Gestão dos ativos de TI do cliente. iv. Gestão dos dados e informações gerados pelo cliente. v. Fornecimento de ativos de TIC a serem hospedados. v. Cabeamento PATHCORD de conexão dos ativos de TI do cliente ao cabeamento estruturado horizontal do Data Center. vi. Adaptações físicas para instalação de racks não compatíveis com a infraestrutura do Data Center
Produto	Hospedagem dos ativos de TIC do cliente.
SLA	99,5% de disponibilidade mensal de infraestrutura tecnológica de Data Center em regime de 24 x 7, desconsiderando os casos de: a. Manutenção programada e negociada entre as partes. b. Ativos de TI do cliente sem fontes elétricas redundantes.
Requisitos	Análise prévia e aprovação da demanda pelo Prodest, levando em consideração: a. Disponibilidade de espaço físico. b. Capacidade ociosa de energia elétrica. c. Capacidade ociosa de climatização. d. Portas livres em ativos de rede. e. Características físicas dos ativos de TIC devem ser compatíveis com os racks padrão EIA-310D/E do Data Center. f. Ventilação dos ativos de TIC deve ser no sentido <i>front to back</i>. g. Os ativos do cliente devem possuir alimentação elétrica redundante para garantia do SLA. h. Compatibilidade com o padrão de plugs e corrente elétrica.
Cobrança	Quantitativo de “U”, respeitada a localização do equipamento (sala cofre, colocation e telecomunicação).

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

CONSULTORIA - INFRAESTRUTURA E PLATAFORMA	
Responsável	Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC). Gerência de Infraestrutura de TIC (GEITIC).
Descrição	i. Prestação de serviços de consultoria para propor soluções de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) focadas em infraestrutura, abordando diversas áreas, como: a. Software básico. b. Armazenagem de dados. c. Servidores físicos e virtuais. d. Comunicação (e-mail). e. Conectividade (rede e internet). f. Projeto de TIC. ii. O serviço pode ser feito por projetos, atuando na fase de planejamento, potencializando sua aplicabilidade e os recursos disponíveis, bem como buscando estratégias para minimizar possíveis riscos, aumentando, assim, as taxas de sucesso. iii. A consultoria atende ainda demandas pontuais, por meio de visitas técnicas, orientações e apoio na escolha e na implantação de soluções de TIC.
Incluído	i. Identificação da necessidade. ii. Delimitação do escopo do serviço em conjunto com o cliente. iii. Orientações técnicas associadas ao contexto analisado. iv. Elaboração de relatório consultivo.
Excluído	Realização de consultoria em assuntos não relacionados à TIC (consultoria de negócio).
Produto	Como produto do serviço de consultoria será entregue ao cliente relatório consultivo.
SLA	i. SLA de disponibilidade para o serviço: o serviço poderá ser requisitado em horário comercial (8h30 às 12h e 13h30 às 18h). ii. SLA para entrega do relatório: até 10 (dez) dias úteis, contados da data pactuada com o cliente.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos. iii. Informações do ambiente do cliente.
Cobrança	A cobrança será proporcional ao número de horas consumidas para execução dos serviços.

CONSULTORIA - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	
Responsável	Gerência de Sistemas (GESIT).
Descrição	Apoio consultivo para elaboração de termos de referência que visem à contratação de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas de informação.
Incluído	i. Delimitação do escopo do serviço em conjunto com o cliente. ii. Orientações técnicas associadas ao contexto analisado. iii. Especificações técnicas para a minuta de termo de referência.
Excluído	Consultoria para a especificação de requisitos não técnicos.
Produto	Minuta do termo de referência com as condições técnicas entregue ao cliente.
SLA	i. SLA de disponibilidade para o serviço: o serviço poderá ser requisitado em horário comercial (8h30 às 12h e 13h30 às 18h). ii. SLA para entrega da minuta: até 20 (vinte) dias úteis, contados da data pactuada com o cliente.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos.
Cobrança	A cobrança será proporcional ao número de horas consumidas para execução dos serviços.

DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	
Responsável	Gerência de Sistemas (GESIT).
Descrição	i. Desenvolvimento de sistemas sob medida com a finalidade de automatizar processos de negócio, atendendo a necessidades específicas da Administração Pública. ii. Manutenção de sistemas para promover melhorias em funcionalidades, desempenho, usabilidade, segurança ou na própria plataforma tecnológica de aplicações legadas, possibilitando preservar os investimentos realizados e adequar as aplicações às novas necessidades e ao cenário atual da tecnologia.
Incluído	i. Metodologia própria de desenvolvimento de sistemas, abrangendo as disciplinas de engenharia de software, métodos ágeis e boas práticas de gestão de projetos, indo desde o planejamento e a definição do escopo (levantamento de requisitos e regras de negócio) até a implantação, acompanhada por um processo de gestão de mudança. ii. Manutenções corretivas, ou seja, restauração ou adequação do sistema aos padrões previamente especificados, sem contemplar novas funcionalidades ou produtos não definidos quando do desenvolvimento e especificações iniciais. iii. Manutenções evolutivas para atender a novos requisitos funcionais para o sistema aplicativo. Pode implicar tanto na modificação de funcionalidades existentes quanto na criação de novas funcionalidades. iv. Manutenção adaptativa para contemplar requisitos normalmente de caráter impositivo (legal ou normativo), que visa adaptar o sistema a uma nova realidade ou novo ambiente externo.
Excluído	i. Manutenções em sistemas não desenvolvidos e homologados pelo Prodest. ii. Manutenções corretivas de itens fora da garantia contratual. iii. Manutenções compulsórias sem solicitação por parte do cliente.
Produto	Desenvolvimento e manutenção de sistemas.
SLA	Cronograma estabelecido entre as partes.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Disponibilidade do cliente para levantamento de requisitos.
Cobrança	A cobrança será proporcional ao número de horas consumidas para execução dos serviços.

DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE WEBSITES	
Responsável	Gerência de Sistemas (GESIT).
Descrição	Disponibilização de template de websites na ferramenta de gestão de conteúdo do Prodest.
Incluído	i. Criação do site no servidor <i>web</i>, com a utilização de ferramenta gestora de conteúdo, sendo observados e respeitados os recursos disponíveis: página, notícia, lista de contato, publicação de arquivos, galeria de fotos, galeria de vídeos, publicação de banner, agenda de eventos (calendário), nuvem de tags, lista de links, formulário de contato, ferramenta de busca no site, recurso de acessibilidade, recurso de customização de cores e site responsivo (preparado para uso de dispositivos móveis). ii. Manutenção corretiva e evolutiva (adição dos novos recursos no <i>roadmap</i>) na ferramenta de gestão de conteúdo, excetuando funcionalidades específicas demandadas pelo cliente, as quais terão cobrança específica.
Excluído	i. Alimentar e manter as informações constantes do site do cliente. ii. Manutenções em websites e portais não desenvolvidos e homologados pelo Prodest. iii. Manutenções corretivas de itens não contemplados nos recursos disponíveis na ferramenta. iv. Recursos referentes à legislação específica, como: Lei de Acesso à Informação (sistema de serviço de informação ao cidadão, sistema de ouvidoria, etc.), Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Carta de Serviços, etc.), Portal de transparência.
SLA	Cronograma estabelecido entre as partes.
Requisitos	i. Formalização da demanda junto ao Prodest. ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos. iii. Fornecimento de layout e seus insumos (ícones, fontes, entre outros).
Cobrança	A cobrança será de acordo com o número de horas de consultoria e/ou suporte técnico consumidas para execução dos serviços, considerando inclusive: a. Capacitação de equipe do cliente para alimentar e manter o site. b. Suporte técnico e consultoria para utilização e manutenção do site. c. Customização ou criação de template.

MANIFESTAÇÃO TÉCNICA PARA AQUISIÇÕES DE TIC	
Responsável	i. Gerência de Dados (GEDAD). ii. Gerência de Infraestrutura de TIC (GEITIC). iii. Gerência de Sistemas (GESIT). iv. Gerência de Plataforma de TIC (GEPTIC).
Descrição	Manifestação técnica nos processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual por força de legislação, limitada ao item 2 da Norma de Procedimento STI Nº 003, publicada em: https://prodest.es.gov.br/Media/prodestnovo/Assembleia/Anexo%20I%20Orienta%C3%A7%C3%B5es%20para%20Contrata%C3%A7%C3%B5es%20de%20TI.pdf.
Incluído	Avaliar os processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC com manifestação técnica, contemplando:* a. Avaliação dos aspectos técnicos de projetos. b. Sugestão de ajustes nos aspectos técnicos, quando cabíveis. c. Orientação quanto a alternativas. d. Recomendação quanto ao uso de melhores práticas.
Excluído	i. Análise de contratações que não são afeitas à TIC.* ii. Análise de contratações cujas especificações técnicas já estejam disponíveis no site do Prodest. iii. Análise de propostas comerciais enviadas aos órgãos por fornecedores. iv. Realização de contratações de TIC para os órgãos. v. Execução de qualquer ajuste nas especificações técnicas avaliadas. vi. Avaliação de itens não classificados como sendo de tecnologia da informação. <i>* Itens classificados como áudio e vídeo (televisão, câmera fotográfica), elétricos e eletrônicos em geral (nobreaks, geradores, estabilizadores), suprimentos de informática (papel, tonners, cartuchos de tinta) e similares não são escopo do serviço.</i>
Produto	Manifestação técnica nos processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC submetidos ao Prodest.
SLA	i. SLA de disponibilidade para o serviço: o serviço poderá ser requisitado no horário comercial (8h30 às 12h e 13h30 às 18h). ii. SLA de entrega: 40 horas úteis por área em que se fizer necessária análise para retorno do processo, contados a partir do recebimento do processo no Prodest.
Requisitos	Envio de processo com termo de referência ao Prodest.
Cobrança	Gratuito.

SISTEMA ONLINE DE DESIGNAÇÃO TEMPORÁRIA	
Responsável	Gerência de Sistemas (GESIT).
Descrição	Sistema web que permite a gestão completa de processos seletivos de servidores em regime de Designação Temporária (DT). O sistema é oferecido na modalidade SaaS (Software as a Service) e dispõe das seguintes funcionalidades: - Configuração de dados do concurso (Nome, Período de Inscrição, etc.). - Configuração de critérios de desempates (Idade, pontuação, etc.). - Configuração de cargos, requisitos, experiências e títulos. - Publicação de arquivos e comunicados. - Envio de questionamentos por parte dos candidatos. - Resposta aos questionamentos por parte do órgão. - Formulário de inscrição online de candidatos. - Geração de resultado. - Divulgação da lista de chamada.
Incluído	- Até 12 usuários gestores licenciados para uso do sistema. - Número ilimitado de usuários inscritos em processos seletivos do Órgão gestor. - Treinamento de até 12 usuários gestores, limitado a 4 horas. - Suporte técnico, limitado a 6 horas, podendo ser: - Suporte remoto para os usuários treinados visando a identificação de defeitos e a solução de dúvidas de uso do sistema. - Suporte presencial, nas dependências do Prodest, visando o cadastro e a configuração de um processo seletivo. - Manutenções corretivas, ou seja, restauração ou adequação do sistema aos padrões previamente especificados, sem contemplar novas funcionalidades ou produtos não definidos quando do desenvolvimento e especificações iniciais. - Manutenções evolutivas para atender a novos requisitos funcionais para o sistema aplicativo, podendo implicar tanto na modificação de funcionalidades existentes quanto na criação de novas funcionalidades*, sendo que o cronograma, em caso de execução, será estabelecido entre as partes. - Manutenção adaptativa para contemplar requisitos normalmente de caráter impositivo (legal ou normativo), que visa adaptar o sistema a uma nova realidade ou novo ambiente externo¹, sendo que o cronograma, em caso de execução, será estabelecido entre as partes. - Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte. <i>* As solicitações de melhorias serão avaliadas quanto à viabilidade de implementação, de modo a garantir a compatibilidade funcional para todos os usuários.</i>
Excluído	- Operar e configurar o sistema para retratar o edital dos processos seletivos. - Suporte aos candidatos quanto à utilização do sistema e dúvidas sobre os processos seletivos.
Produto	Software utilizado como serviço.
SLA	- Serviço em horário integral garantindo até 99% de disponibilidade da infraestrutura Microsoft IIS. - Manutenção corretiva: 8 horas, executado no horário comercial do Prodest.
Requisitos	- Navegadores Chrome (recomendado), Internet Explorer e Mozilla Firefox, em versões homologadas. - Formalização de demandas junto ao Prodest para: - Cadastro de usuários gestores. - Manutenções corretivas, evolutivas e adaptativas. - Redimensionamento de ambiente computacional a cada processo seletivo. - Autenticação via Acesso Cidadão.
Cobrança	- Preço fixo por cada processo de seleção cadastrado. - Preço variável por número de inscrição.

SISTEMA ELETRÔNICO DE PROTOCOLO	
Responsável	Gerência de Sistemas (GESIT).
Descrição	O Sistema Eletrônico de Protocolo (SEP) tem como objetivo o gerenciamento e controle das operações de recebimento, registro e tramitação de processos na Administração Pública Estadual.
Incluído	i. Gerar relatórios sob demanda. ii. Capacitar usuários. iii. Todas as atividades técnicas relativas à disponibilidade do serviço. No entanto, quaisquer demandas operacionais específicas do cliente serão computadas no serviço de Consultoria e Suporte.
SLA	O tempo máximo definido para o retorno do sistema, em caso de parada total durante o horário comercial, é de até 8 (oito) horas, estando o mesmo ativo e em produção no regime de 24x7x365 dias. Disponibilidade: 99% por mês.
Cobrança	Os serviços serão faturados de acordo com o quantitativo de processos cadastrados no sistema.

DADOS E NEGÓCIOS

BUSINESS INTELLIGENCE - BI	
Responsável	Gerência de Dados (GEDAD).
Descrição	O projeto de Business Intelligence desenvolvido pelo PRODEST possibilita a análise, de forma rápida, amigável e flexível, de informações diversas e de volumes variados, objetivando a melhoria da gestão e suporte à tomada de decisão pelas áreas gerenciais e estratégicas. Permite a importação a partir de diversas fontes de dados do cliente, seja em sistemas aplicativos existentes, planilhas ou sites externos. Permite análise de informações variáveis no tempo nos diversos setores da organização. O cliente realizará análises dos seus dados através de um portal corporativo chamado Portal BI, para acesso via navegador de internet, neste ponto estará utilizando o produto final: - Painéis. - Gráficos. - Indicadores.
Itens relacionados	O PRODEST disponibiliza o serviço de análise de dados, não são licenças de ferramentas analíticas. Itens que são desenvolvidos pelo PRODEST: - Modelar, construir e manter DataWarehouse. - Construir e manter processos de extração, transformação e carga (ETL). - Modelar, construir e manter modelo OLAP. - Construir e manter painéis, relatórios, gráficos e indicadores gerenciais, táticos e estratégicos. - Dar suporte técnico e treinamento no uso da ferramenta de BI.
SLA	O sistema é mantido em produção no regime de 24x7x365 dias, com disponibilidade de 99,5%, não sendo computadas as indisponibilidades de fontes de dados de origem não gerenciados pelo Prodest.
Cobrança	Quantitativo de horas de especialista efetivamente consumido para execução de serviços demandados pelo cliente envolvendo consultoria, desenvolvimento, suporte e treinamento.