

Catálogo de Serviços Prodest

15 de maio de 2018



Comunicação e Conectividade

Comunicação

E-mail Corporativo - Microsoft Exchange Server	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Internet (SGINT)
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	<ul style="list-style-type: none">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 02 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;vi. Manutenção das contas de e-mail (inclusão, exclusão, alterações);vii. Disponibilização de interface web para acesso às caixas postais (mx.correio.es.gov.br), 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 Outlook Anywhere, IMAP-4, POP-3 e SMTP;ix. Backup de segurança de acordo com a política do Prodest;x. Recuperação de mensagens apagadas pelo usuário em até 30 (trinta) dias.
Excluído	<ul style="list-style-type: none">i. Licenças de contas de usuários - CAL para Exchange - (Client Access License);ii. Envio de anexos com tamanho superior a 20MB;iii. Configuração do software cliente (Outlook, Thunderbird, etc) nas estações de trabalho do cliente;iv. 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;v. Intervenções na infraestrutura dos clientes para resolução de problemas de conectividade com o serviço;vi. Solução de problemas em estações de trabalho advindos de e-mails maliciosos abertos pelo cliente;vii. Licenças ou direitos de uso de qualquer software, inclusive o software cliente de gerenciamento de e-mail;viii. Garantia de migração de outras ferramentas de correio para o ambiente MS-Exchange;ix. Garantia de operação com serviços externos (Gmail, outros).
Produto final	Serviço de e-mail corporativo com gerenciamento de contatos, calendários e tarefas colaborativas entre usuários.
SLA	Serviço em horário integral garantindo até 99,5 % de disponibilidade.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none">i. Formalização da demanda junto ao Prodest;ii. Possuir gestor designado pelo cliente;iii. Aquisição de licenças, pelo cliente, para a quantidade contratada de contas de usuários - CAL para Exchange - (Client Access License);iv. Informação, por parte do gestor do contrato pelo cliente, sobre as caixas de correio a serem criadas;v. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como as redes corporativas do governo;vi. Possuir conta de autenticação no serviço de diretórios do Data Center DC-GOV no Prodest.
Cobrança	<ul style="list-style-type: none">i. Número de usuários.

E-mail Corporativo - Imail	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Internet (SGINT)
Descrição	Serviço de correio eletrônico corporativo que permite a troca de mensagens, disponível para usuários de toda a Administração Pública do Espírito Santo. O serviço pode ser acessado por interface Web, dispositivos móveis e clientes de correio (<i>Outlook, Thunderbird</i>), nos ambientes interno (redes corporativas do governo) e/ou externo (Internet).
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> 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 02 GB de espaço em disco para conta de usuários e gestores; iv. Envio de mensagens com tamanho total máximo de 20 Mb; v. Disponibilização de interface web para acesso às caixas postais (<i>webmail.es.gov.br/ORGÃO</i>), a partir da Internet ou da rede dos órgãos do Estado; vi. Disponibilização de acesso às caixas postais por qualquer software cliente (<i>Outlook, Thunderbird, etc.</i>) instalado nas estações de trabalho, com uso dos protocolos IMAP, POP e SMTP; vii. Backup de segurança de acordo com apolítica do Prodest; viii. Recuperação de mensagens apagadas pelo usuário em até 30 dias; ix. Manutenção das contas de e-mail (inclusão, exclusão, alterações) ou suporte à execução da manutenção, exceto quando o órgão não possuir quadro de TI ou a pedido; x. Console Web para administração das contas de e-mail do usuário (inclusão, exclusão, alterações) para clientes que possuam quadro de TI.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Envio de anexos com tamanho superior a 20MB; ii. Configuração do software cliente (<i>Outlook, Thunderbird, dentre outros</i>) 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 operação com serviços externos (<i>Gmail, outros</i>).
Produto final	Serviço de e-mail corporativo clusterizado com gerenciamento de contatos, calendários e tarefas entre usuários.
SLA	Serviço em horário integral garantindo até 99,5% de disponibilidade.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto ao Prodest; ii. Ter 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	<ul style="list-style-type: none"> i. Número de contas de usuários.

Mensageria Instantânea	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Internet (SGINT)
Descrição	O serviço de mensageria instantânea <i>chat.es.gov.br</i> possibilita comunicações em tempo real e provê uma ampla gama de funcionalidades que incluem trocas de mensagens de texto em tempo real, presença, chat multiusuário, ligações de voz e vídeo e intercâmbio de arquivos entre usuários. O serviço é baseado na tecnologia aberta XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol).

Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Suporte a funcionalidades básicas do protocolo XMPP e a funções de chat, transferência de arquivos de até 30 MB* e conversa em voz e vídeo; ii. Configuração automática de carga de contatos na unidade administrativa, onde o usuário está lotado.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Garantia de sucesso em transferência de arquivos com tamanho superiores a 30 MB; ii. Garantia de sucesso em teleconferências com voz e vídeo; iii. Garantia de operação com serviços externos (Facebook, GTalk, etc.); iv. Intervenções na infraestrutura dos clientes para resolução de problemas de conectividade com o serviço; v. Alterações no serviço para atendimento de demandas específicas do cliente (é um serviço compartilhado); vi. Visualização ou contato automático com contatos de outras organizações (apenas por inserção manual); vii. Instalação e configuração do software cliente XMPP nas estações dos usuários; viii. O protocolo XMPP não prevê grupos dentro de grupos; ix. Não é possível especificar permissões de uso por usuário; x. Intervenções do Prodest na configuração e troubleshooting de clientes de XMPP não homologados (haverá um manual de configurações e procedimentos para a utilização do serviço).
Produto final	Serviço de Mensageria Instantânea (chat.es.gov.br).
SLA	Disponibilidade do serviço em horário comercial do Prodest.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto ao Prodest; ii. Possuir conta de autenticação no serviço de diretórios do Data Center DC-GOV no Prodest; iii. Ter gestor designado pelo cliente; iv. Serviço disponibilizado sob o domínio "es.gov.br" apenas para órgãos e Secretarias do Governo do Estado do Espírito Santo de qualquer poder – Executivo, Legislativo e Judiciário, exceto prefeituras e câmaras municipais; v. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como as redes corporativas do governo.
Cobrança	Assinatura mensal para uso do serviço, independentemente, do número de usuários.

Internet

Acesso à Internet	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Segurança (SGSEG)
Descrição	<p>Provimento de serviços de Internet em banda larga redundante para a Administração Pública, garantindo, assim, disponibilidade e estabilidade do serviço.</p> <p>Como recurso adicional, o Prodest disponibiliza serviço de proxy, que, agregado ao serviço de Internet, permite controle de acesso dos usuários, otimização e melhor gerenciamento do uso da banda larga¹</p> <p><small>¹ 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/112965.htm).</small></p>
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Velocidade de conexão simétrica (download igual a upload) 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 NAT - Network Address Translation ou via roteamento; iii. Serviço de Firewall ativado, podendo ser customizado como permissivo, com bloqueio de acesso por meio de ACL stateless - de acordo com a necessidade do cliente, restrito a, no máximo, 6 (seis) ACLs;

	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Excluído	Atuar no controle de regras do acesso à rede e de sua configuração.
Poderá ser requisitado	Serviço de proxy: configurado para comportar o controle do órgão, com envio de relatórios diários;
Produto final	Acesso à Internet escalonado conforme demanda do cliente ² . <small>² 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.</small>
SLA	SLA de disponibilidade do acesso à Internet: 99,5 %
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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 contratado.

Serviço Link dedicado de acesso à Internet	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Segurança (SGSEG)
Descrição	<p>Provimento de serviços de acesso à Internet, dedicado no âmbito da Administração Pública.¹</p> <p><small>¹ 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).</small></p>
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> 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. Bloco IP público, único, estático e bidirecional para o acesso e publicação conforme necessidade do cliente, disponibilizado via roteamento e com limite máximo de 30 IPs úteis; iii. Disponibilidade de banda redundante feita por dois provedores de Internet, contando ainda com o Ponto de Troca de Tráfego (PTT), o que possibilita aos provedores locais disponibilizar informações sem depender de conexões para outros estados; iv. Medição de tráfego de acesso pelo sistema de monitoramento do Data Center do Governo; v. Mensuração do uso de banda pelos clientes por meio de gráfico; vi. Suporte técnico (telefônico ou via e-mail), solicitado por meio do helpdesk, durante o horário comercial do Prodest para troubleshooting, aconselhamento técnico e esclarecimento de dúvidas.
Excluído	Atuar no controle de regras do acesso à rede e de sua configuração.
Produto final	Acesso à Internet escalonado conforme demanda do cliente ² . <small>² O Prodest, na qualidade de gestor dos recursos do Data Center Governo, 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 prestados 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.</small>

SLA	SLA de disponibilidade do acesso à Internet: 99,5 %
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto ao Prodest, que será submetida a análise de disponibilidade e viabilidade; ii. Cliente deverá se conectar por meio de fibra, conversores ópticos ou par trançado aos roteadores de borda do Data Center ou a um ponto de concentração da rede Metropolitana (em interface distinta da rede Governo Privada); iii. Rede do cliente deverá pertencer ao padrão definido pelo Prodest; iv. O solicitante deverá ser gestor.
Cobrança	Quantidade de Mbps contratado.

Publicação na Internet	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Segurança (SGSEG)
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	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Compartilhamento de banda entre IP's de VLANS diferentes; ii. Encaminhamento de portas para IP's diferentes (PNAT).
Produto final	Servidor virtualizado ou em colocation físico publicado para a Internet.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> i. Níveis de garantia da banda, com ou sem <i>oversubscription</i>; ii. SLA de disponibilidade da Internet: 99,5%.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Restrições	Contratação de banda acima do limite do Prodest com as suas operadoras.
Cobrança	Quantidade de Mbps contratado.

Registro de Domínio	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Internet (SGINT)
Descrição	<p>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.</p> <p>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</p>

	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	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> 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 final	Registro de subdomínio "es.gov.br".
SLA	Disponibilidade do serviço em horário integral.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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	Não aplicável.

Rede de Alta velocidade

Rede Metropolitana	
Setor responsável	Gerência de Operações (GEOPE)/ Subgerência de Data Center (SGDAT)
Descrição	Serviço de interconexão entre órgãos da administração pública e Data Center do Estado pela rede metropolitana de alta velocidade do governo.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Cessão e ativação da camada IP; ii. Cessão e ativação de infraestrutura de cabeamento óptico; 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); e v. Acesso aos serviços corporativos hospedados no Data Center (mediante contratação).
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Gestão e cessão de equipamentos para rede interna do cliente; ii. Infraestrutura de climatização e rede elétrica; iii. Segurança patrimonial; e iv. Fornecimento de ambiente físico para hospedagem dos ativos.
Produto final	Disponibilização de conexão com o Data Center.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> i. 99,5% de disponibilidade mensal em regime de 24 x 7; ii. 1 Gbps de largura de banda; e iii. Tempos de atendimento: <ul style="list-style-type: none"> 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, desastres naturais, catástrofes, atos de vandalismo).
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Cobrança	<ul style="list-style-type: none"> i. Pagamento unitário para ativação e/ou remanejamento de ativos; ii. Pagamento mensal por ponto de rede ativo.

Rede Anel da Enseada	
Descrição	Serviço de interconexão entre órgãos da administração pública pela rede óptica metropolitana de alta velocidade.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Cessão e ativação de ativos ópticos; ii. Cessão e ativação de infraestrutura de cabeamento óptico; iii. Circuito óptico redundante com largura de banda de até 1Gbps, em regime de disponibilidade de 24x7 (24 horas por dia, todos os dias); iv. Suporte a incidentes e problemas em regime 24x7 (24 horas todos os dias); v. Acesso aos serviços corporativos hospedados no Data Center; vi. Serviço de monitoramento da rede e infraestrutura.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Gestão da rede interna do cliente; ii. Infraestrutura de climatização e rede elétrica; iii. Segurança patrimonial; e iv. Fornecimento de ambiente físico para hospedagem dos ativos.
Produto final	Disponibilização de conexão entre órgãos da administração pública.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> i. 99,5% de disponibilidade mensal em regime de 24 x 7; ii. 1 Gbps de largura de banda; iii. Tempos de atendimento: <ul style="list-style-type: none"> 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, desastres naturais, catástrofes, atos de vandalismo).
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 no bairro Enseada do Suá, no município de Vitória;

	vi. Configuração por parte do cliente das funcionalidades para assegurar alta disponibilidade entre ambos os enlaces do anel (failover).
Cobrança	i. Pagamento mensal por ponto de rede ativo.

Serviços de Data Center

Hospedagem de ativos de TIC	
Setor responsável	Gerência de Operações (GEOPE)/ Subgerência de Data Center (SGDAT)
Descrição	Provisionamento de área física em rack para hospedagem de ativos de TIC em ambiente de Data Center certificado ABNT/NBR 15.247:2004 e EN 1047-2.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Provisionamento de área física em ambientes de salas seguras, a saber: <ul style="list-style-type: none"> 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.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> 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; vi. Cabeamento PATHCORD de conexão dos ativos de TI do cliente ao cabeamento estruturado horizontal do Data Center; vii. Adaptações físicas para instalação de racks não compatíveis com a infraestrutura do Data Center.
Produto final	Hospedagem dos ativos de TIC do cliente.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> i. 99,5% de disponibilidade mensal de infraestrutura tecnológica de Data Center em regime de 24 x 7, desconsiderando os casos de: <ul style="list-style-type: none"> a. Manutenção programada e negociada entre as partes; b. Ativos de TI do cliente sem fontes elétricas redundantes.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Análise prévia e aprovação da nova demanda do cliente pelo Prodest, levando em consideração: ii. Disponibilidade de espaço físico; iii. Capacidade ociosa de energia elétrica; iv. Capacidade ociosa de climatização; v. Portas livres em ativos de rede; vi. Características físicas dos ativos de TIC devem ser compatíveis com os racks padrão EIA-310D/E do Data Center; vii. Ventilação dos ativos de TIC deve ser no sentido FRONT to BACK; viii. Os ativos do cliente devem possuir alimentação elétrica redundante para garantia do SLA; ix. Compatibilidade com o padrão de plugs e corrente elétrica.
Cobrança	O serviço será faturado de acordo com o quantitativo de "U", respeitada a localização do equipamento (sala cofre, colocation e telecomunicação).

Virtualização de Servidores	
Setor responsável	Gerência de Suporte (Gesup)/ Subgerência de Software Básico (SGSWB)
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	<ul style="list-style-type: none"> 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) e Red Hat Enterprise Linux para servidores virtuais; iv. Ambientes suportados: <ul style="list-style-type: none"> a. Windows b. Linux suportados: Red Hat (licenciado) e Debian - outros ambientes Linux sob consulta; v. 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; vi. Monitoramento 24 horas da infraestrutura e das máquinas virtuais; vii. Alta disponibilidade e redundância; viii. 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.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Suporte à instalação e configuração de Sistemas Operacionais distintos daqueles licenciados pelo Prodest e Debian; 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).
Produto final	Servidor virtualizado de alta disponibilidade e redundante, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> i. Disponibilidade do serviço 99,5%; ii. Tempo de atendimento da S.A. de acordo com a característica da solicitação, e tempo de atendimento definido; iii. Tempo para provisionamento de máquinas virtuais: até 16 horas.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> i. Configuração da máquina virtual <ul style="list-style-type: none"> 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	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Internet (SGINT)
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	<ul style="list-style-type: none"> 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;

	<ul style="list-style-type: none"> v. Infraestrutura para envio de mensagens de e-mail a partir da aplicação; vi. Backup; vii. Certificado do site.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> 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 final	Publicação de serviço Web na modalidade Webhosting.
SLA	Serviço em horário integral garantindo até 99,5 % de disponibilidade da infraestrutura Microsoft IIS.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> i. Espaço em disco ocupado pelo conteúdo do site ou sistema; ii. Tráfego de internet (valor unitário por MB trafegado); iii. Uso de infraestrutura;

Banco de Dados	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Banco de Dados (SGDBA)
Descrição	<p>Provisionamento de plataforma de bancos de dados Oracle (<i>oferta temporariamente indisponível</i>) e MS-SQL Server no regime de hospedagem compartilhada¹ e gerenciada.</p> <p>¹ <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></p>
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Permissões de acesso conforme padrões definidos pelo Prodest²; ii. Instalação e configuração dos bancos de dados; iii. Criação e alteração de estruturas de banco de dados conforme solicitação do cliente; iv. Suporte técnico em horário comercial do Prodest; v. Cópia e restauração de banco de dados; vi. Definição, desenvolvimento e implementação de rotinas e procedimentos operacionais para a administração do ambiente de banco de dados; vii. Suporte dos fabricantes para os ambientes Oracle e MS-SQL Server para o ambiente Prodest; viii. Diagnóstico de problemas relativos ao ambiente de banco de dados e a proposição de soluções; ix. Realização de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas gerenciadores de banco de dados instalados pela aplicação de correções publicadas pelo fornecedor; x. Realização de migração de novas versões ou reinstalação de novos componentes, observando as exigências legais; xi. Suporte na recuperação do ambiente de banco de dados, em função da ocorrência de problemas que o indisponibilize; xii. Elaboração de diagnósticos do ambiente de banco de dados, visando proporcionar o melhor aproveitamento dos recursos e desempenho; xiii. Limitação de acesso aos bancos de dados, conforme regras de segurança definidas; xiv. Criação de contas de usuários e concessão de privilégios para acesso direto aos bancos de dados, conforme solicitação da CONTRATANTE, somente realizado,

	<p>via servidor da CONTRATANTE, localizado no Data Center do Governo do ES sem privilégios de administrador;</p> <p>xv. Backup de segurança, o qual possui cobrança específica, conforme item "Forma de Cobrança" e política que segue:</p> <p>a) Banco de Dados Oracle</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>b) Banco de SQL Server</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backup diário1 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. <p>² Caso a demanda requerida não seja compatível com as regras do serviço de banco de dados em ambiente compartilhado, há possibilidade de provimento de serviço virtualização de servidores.</p>
Excluído	<p>i. Realização de atividades de análise, desenvolvimento, alteração ou construção de scripts para atender às necessidades do sistema do cliente;</p> <p>ii. Intervenções no conteúdo dos bancos de dados;</p> <p>iii. Licenciamento de uso ou cessão de qualquer tipo de software adicional;</p> <p>iv. Transferência de conhecimento para cliente ou terceiros;</p> <p>v. Pagamento de taxas de manutenção ou seguro de qualquer software do cliente;</p> <p>vi. Utilização de infraestrutura de hardware e software que não seja a do Data Center do Prodest;</p> <p>vii. Licenciamento e versão de banco de dados que não seja do Prodest.</p>
Produto final	Infraestrutura de banco de dados Oracle ou MS-SQL Server, com gerenciamento.
SLA	Serviço em horário comercial garantindo até 99,5% de disponibilidade.
Pré-requisitos	<p>i. Formalização da demanda junto ao Prodest;</p> <p>ii. Possuir gestor designado pelo cliente;</p> <p>iii. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como as redes corporativas do governo.</p>
Cobrança	<p>i. Espaço em disco ocupado pelo banco de dados;</p> <p>ii. Espaço em disco ocupado com o serviço de backup;</p> <p>iii. Hora de atendimento de SA.</p>

Backup	
Setor responsável	Gerência de Operações (GEOPE)/ Subgerência de Data Center(SGDAT)
Descrição	Serviço de backup de dados para ambiente de virtualização sob gestão do Prodest.
Incluído	<p>i. Instalação e configuração de agentes de backup quando necessário (requer avaliação prévia por parte do Prodest);</p> <p>ii. Observância à <u>política de execução de backups</u> do Prodest:</p> <p>a. Ambientes de Produção:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Execução diária dos backups (padrão) ou, ii. Execução semanal, quinzenal ou mensal dos backups (opcionais). <p>b. Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Execução semanal dos backups (padrão), ou ii. Execução quinzenal ou mensal dos backups (opcionais).

	<ul style="list-style-type: none"> iii. Observância à política de retenção de backups do Prodest: <ul style="list-style-type: none"> a. Ambientes de Produção: <ul style="list-style-type: none"> i. Retenção de 30 (trinta) dias (padrão) ou, ii. Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (opcionais); iii. Retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano (opcional). b. Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares: <ul style="list-style-type: none"> i. Retenção de 30 (trinta) dias (padrão) ou, ii. Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (opcionais). iv. Políticas de execução e retenção de backups para os principais serviços oferecidos pelo Prodest (políticas não customizáveis): <ul style="list-style-type: none"> a. Caixa de e-mail hospedada no IMail Server: Execução diária de backup; retenção de 30 (trinta) dias + retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano; b. Caixa de e-mail hospedada no Microsoft Exchange Server: Execução diária de backup; retenção de 30 (trinta) dias + retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano; c. Website hospedado no Microsoft IIS sob gestão do Prodest: Execução diária de backup; retenção de 30 (trinta) dias + retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano. v. Monitoramento dos jobs de backup; vi. Restauração de dados; vii. Licença de software; viii. Disponibilização de área de armazenamento.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> 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 final	Segurança dos dados.
SLA	99,5% de execução dos backups agendados.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto ao Prodest; ii. Possuir gestor designado pelo cliente; iii. Compatibilidade entre a solução de backup e os sistemas operacionais / aplicações que serão protegidas; iv. Contratação de serviço de virtualização de servidores no Data Center.
Cobrança	Pagamento mensal por GB protegido.

Armazenamento de Dados	
Setor responsável	Gerência de Operações (GEOPE)/ Subgerência de Data Center (SGDAT).
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	<ul style="list-style-type: none"> 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;
Produto final	Armazenamento de dados.
SLA	99,5% para disponibilidade mensal para serviços corporativos de Data Center.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto ao Prodest; ii. Possuir gestor designado pelo cliente; iii. Contratação de serviços de virtualização de servidores;
Cobrança	Pagamento mensal por GB disponibilizado.

Serviço de Nuvem - Drive.ES	
Setor responsável	Gerência de Suporte (GESUP)/ Subgerência de Internet - SGINT)
Descrição	<p>O serviço de armazenamento, compartilhamento e sincronia em nuvem – driv.ES (https://drive.es.gov.br/) consiste na disponibilização de recursos e funcionalidades de armazenamento, compartilhamento e sincronia de arquivos digitais de propósito geral, para ser utilizado no Governo do Estado do Espírito Santo, visando suportar e facilitar atividades relacionadas ao serviço público.</p> <p>O serviço segue o conceito de "computação em nuvem privada", permitindo o acesso aos arquivos de qualquer lugar a partir de browsers, clientes para computadores pessoais e aplicações móveis.</p> <p>Pode ser contratado em duas modalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Plano Básico - 2 Gb, sem custo; Plano Customizado - sob consulta e aferição de viabilidade técnica, com cobrança específica.
Incluído	<ol style="list-style-type: none"> Suporte a funcionalidades básicas de armazenamento, acesso e compartilhamento de dados (arquivos e pastas), com mecanismos adicionais de segurança (senhas), datas de expiração, limite de downloads, e outras funcionalidades disponibilizadas pela plataforma. Suporte a configurações personalizadas de perfil, gerenciamento de compartilhamentos e favoritos; Disponibilidade de aplicações de sincronia para equipamentos desktop e notebooks (sistemas operacionais Microsoft, Apple e Linux); Acesso às funcionalidades via internet (browsers compatíveis: Internet Explorer, Chrome e Firefox); Disponibilidade de aplicações mobile (iOS e Android); Suporte à disponibilidade do serviço em horário comercial; Upload de arquivos de até 2GB.
Excluído	<ol style="list-style-type: none"> Suporte personalizado para configuração de dispositivos do cliente; Suporte individualizado para uso da aplicação (DIY); Manutenções e atendimento de suporte oriundos de falhas da plataforma (defeitos de fabricação da plataforma Pydio); Recursos de auditoria (logs); Cópias de segurança (backups individuais) e procedimentos de recuperação de arquivos ou pastas; Mecanismos de integração com outras plataformas (Sharepoint, Dropbox, Google Drive, One Drive, Rede Local do Cliente, etc.).
Produto final	Serviço de armazenamento, acesso e compartilhamento de arquivos e pastas
SLA	<p>Suporte à disponibilidade do serviço somente em horário comercial do Prodest.</p> <p>A natureza do serviço é contínua (24 x 7 x 365)</p>
Pré-requisitos	<ol style="list-style-type: none"> Contrato de prestação de serviços junto ao Prodest, abordando o serviço; Possuir conta de autenticação no serviço de diretórios do Data Center - DC-GOV - no Prodest; Serviço disponibilizado sob o domínio "es.gov.br" apenas para órgãos e Secretarias do Governo do Estado do Espírito Santo de qualquer poder – Executivo, Legislativo e Judiciário, exceto prefeituras e câmaras municipais; Ter acesso à internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como as redes corporativas do governo.
Cobrança	<ol style="list-style-type: none"> Plano básico sem custo; Para contas customizadas será cobrado o preço por GB, constante da tabela de preços.
Termos de Serviço	Dada a natureza do serviço, faz-se necessário concordância com os termos de uso constantes no endereço https://drive.es.gov.br/ .

Sistemas de Informação e Websites

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Setor responsável	Gerência de Sistemas de Informação (GESIN)
Descrição	Desenvolvimento de sistemas sob medida com a finalidade de automatizar processos de negócio, atendendo a necessidades específicas da Administração Pública. 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 final	Desenvolvimento e manutenção de sistemas.
SLA	Cronograma estabelecido entre as partes.
Pré-requisitos	Formalização da demanda junto ao Prodest; Disponibilidade do cliente para levantamento de requisitos.
Cobrança	A cobrança será de acordo com o número de horas de consultoria e/ou suporte técnico gastas para execução dos serviços.

Desenvolvimento e Manutenção de Websites	
Setor responsável	Gerência de Sistemas de Informação (GESIN)
Descrição	Disponibilização de <i>template</i> de <i>websites</i> na ferramenta de gestão de conteúdo do Prodest.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>A cobrança será de acordo com o número de horas de consultoria e/ou suporte técnico gastas para execução dos serviços, considerando inclusive:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Capacitação de equipe do cliente para alimentar e manter o site; ii. Suporte técnico e consultoria para utilização e manutenção do site; iii. Customização ou criação de template.

Apoio Especializado

Consultoria - Infraestrutura e Plataforma	
Setor responsável	<p>Consultoria em software básico, servidores virtuais, e-mail, redes, internet e projetos de TIC: Gerência de Suporte (Gesup)</p> <p>Consultoria em servidores físicos, armazenagem de dados: Gerência de Operações (Geope)</p>
Descrição	<p>Prestação de serviços de consultoria para propor soluções de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) focadas em infraestrutura, abordando diversas áreas, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p> <p>A consultoria atende ainda demandas pontuais, por meio de visitas técnicas, orientações e apoio na escolha e na implantação de soluções de TIC.</p>
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> 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 final	Como produto final do serviço de consultoria será entregue ao cliente relatório consultivo.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> 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 de acordo com o número de horas de consultoria e/ou suporte técnico gastas para execução dos serviços.

Consultoria – Sistemas de Informação

Setor responsável	Gerência de Sistemas de Informação (GESIN)
Descrição	Apoio consultivo para elaboração de termos de referência que visem à contratação de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas de informação.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> 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 final	Minuta do termo de referência com as condições técnicas entregue ao cliente.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto ao Prodest; ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos.
Cobrança	A cobrança será de acordo com o número de horas de consultoria e/ou suporte técnico gastas para execução dos serviços

Manifestação técnica para aquisições de TIC

Setor responsável	<ul style="list-style-type: none"> i. Gerência de Gestão de Informação (GEINF) ii. Gerência de Operações (GEOPE) iii. Gerência de Sistemas (GESIN) iv. Gerência de Suporte (GESUP)
Descrição	Emissão de 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.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Avaliar os processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC com manifestação técnica, em cumprimento ao disposto no art. 39 do Decreto Estadual nº 2458-R/20101, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> 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. <p><i>Todos os órgãos do Estado do Espírito Santo precisam solicitar manifestação técnica do Prodest em seus processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC, exceto quando o objeto já tem suas especificações disponibilizadas no site da autarquia.</i></p>
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Análise de contratações que não são afeitas à TIC¹; ii. Análise de contratações cujas especificações técnicas já estejam disponíveis no site do Prodest; iii. Elaboração de termos de referência e/ou especificação de itens para a contratação de objetos de TIC (a autoria é do órgão, o papel do Prodest é consultivo e de apoio especializado²); iv. Análise de propostas comerciais enviadas aos órgãos por fornecedores; v. Realização de contratações de TIC para os órgãos; vi. Execução de qualquer ajuste nas especificações técnicas a serem avaliadas; vii. Avaliação de itens não classificados como sendo de tecnologia da informação. <p>¹ 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.</p> <p>²Esse suporte poderá ser oferecido pelo serviço de consultoria do Prodest.</p>
Produto final	Manifestação técnica nos processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC submetidos ao Prodest.

SLA	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Pré-requisitos	Envio de processo físico ou disponibilização digital do mesmo com termo de referência ao Prodest.
Cobrança	Não se aplica.

Padrões e atas corporativas	
Setor responsável	<ul style="list-style-type: none"> i. Disponibilização de especificações técnicas no site da autarquia: <ul style="list-style-type: none"> a. Gerência de Suporte (GESUP) ii. Disponibilização de atas de registro de preços corporativas de TIC: <ul style="list-style-type: none"> a. Gerência de Gestão de Informação (GEINF) b. Gerência de Operações (GEOPE) c. Gerência de Sistemas (GESIN) d. Gerência de Suporte (GESUP)
Descrição	Elaborar e disponibilizar padrões e atas corporativas de produtos e serviços de TIC para contratações da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Disponibilizar especificações técnicas padronizadas de produtos e serviços de TIC no site da autarquia; ii. Licitar e disponibilizar atas corporativas de produtos e serviços de TIC.
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Padrões e atas corporativas de produtos e serviços não afeitos à TIC¹; ii. Elaboração de termos de referência e/ou especificação de itens para a contratação de objetos de TIC (a autoria é do órgão, o papel do Prodest é consultivo e de apoio especializado)²; <p>¹ 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.</p> <p>² Esse suporte poderá ser oferecido por meio do serviço de consultoria do Prodest.</p>
Produto final	<ul style="list-style-type: none"> i. Disponibilização de especificações técnicas padronizadas para aquisições de produtos e serviços de TIC no site da autarquia; ii. Disponibilização de atas corporativas de produtos e serviços de TIC.
SLA	As especificações técnicas (padrões) e as atas corporativas estarão disponíveis no site da autarquia/SIGA, sendo que as especificações contarão com atualizações periódicas (quadrimestralmente).
Pré-requisitos	Participação dos interessados na elaboração da licitação da ata corporativa.
Cobrança	Não se aplica.

Diversos - Sistemas

Sistema Eletrônico de Protocolo	
Setor responsável	Gerência de Sistemas de Informação (GESIN)
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	<ul style="list-style-type: none"> a) Gerar relatórios sob demanda; b) Capacitar usuários.

	Plataforma: Web Versão: ASP.NET 2.0 Banco de Dados: Oracle Linguagem: C#
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.

Sistema Online de Designação Temporária	
Setor responsável	Gerência de Sistemas de Informação (GESIN)
Descrição	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> i. Até 12 usuários gestores licenciados para uso do sistema; ii. Número ilimitado de usuários inscritos em processos seletivos do Órgão gestor; iii. Treinamento de até 12 usuários gestores, limitado a 4 horas; iv. Suporte técnico, limitado a 6 horas, podendo ser: <ul style="list-style-type: none"> a. Suporte remoto para os usuários treinados visando a identificação de defeitos e a solução de dúvidas de uso do sistema; b. Suporte presencial, nas dependências do Prodest, visando o cadastro e a configuração de um processo seletivo; v. 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; vi. 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 funcionalidades¹, sendo que o cronograma, em caso de execução, será estabelecido entre as partes; vii. 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. <p>¹ As solicitações de melhorias serão avaliadas quanto à viabilidade de implementação, de modo a garantir a compatibilidade funcional para todos os usuários,</p>
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Operar e configurar o sistema para retratar o edital dos processos seletivos; ii. Suporte aos candidatos quanto à utilização do sistema e dúvidas sobre os processos seletivos;
Produto final	Software utilizado como serviço.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> i. Serviço em horário integral garantindo até 99% de disponibilidade da infraestrutura Microsoft IIS. ii. Manutenção corretiva: 8 horas, executado no horário comercial do Prodest;

Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Navegadores Chrome (recomendado), Internet Explorer e Mozilla Firefox, em versões homologadas; ii. Formalização de demandas junto ao Prodest para: <ul style="list-style-type: none"> a. Cadastro de usuários gestores; b. Manutenções corretivas, evolutivas e adaptativas; c. Redimensionamento de ambiente computacional a cada processo seletivo; d. Autenticação via Acesso Cidadão.
Cobrança	<ul style="list-style-type: none"> i. Preço fixo pela publicação ii. Preço variável por inscrito

Sistema Business Intelligence – BI	
Setor responsável	Gerência de Gestão da Informação (GEINF)
Descrição	<p>O Business Intelligence (BI) 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.</p> <p>Permite a importação a partir de diversas fontes de dados do cliente, seja em sistemas aplicativos existentes, planilhas ou sites externos.</p> <p>Permite análise de informações variáveis no tempo nos diversos setores da organização.</p> <p>Oferece recursos de análise aos clientes, através de um portal corporativo para acesso via navegador de internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - painéis, - relatórios, - gráficos e - indicadores.
Itens relacionados (*)	<ul style="list-style-type: none"> - Modelar, construir e manter <i>DataWarehouse</i>; - 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. <p>(*) Observando as cobranças elencadas no item "Cobrança", subitem 4.</p>
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	<p>O faturamento mensal contemplará as variáveis a seguir, observando seus preços unitários:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) O número de usuários nomeados (*) cadastrados para acesso à ferramenta de BI; 2) Área do Banco de Dados consumida pelo DW/cubos (<i>Analysis services</i>) - valor por GB; 3) Área do Backup do Banco de Dados - valor por GB; 4) O quantitativo de horas de especialista efetivamente consumido para execução de serviços demandados pelo cliente envolvendo consultoria, desenvolvimento, suporte e treinamento. <p>(*) Usuários nomeados são aqueles que terão permissão de acesso a ferramenta, podendo ser para um ou mais usuários ou ainda para grupos de usuários. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A área de finanças de um órgão; ou - Os usuários Ex.: Alice, Bob, Carol e Carlos; ou