



CATALOGO DE SERVIÇOS

DATA CI



Companhia de Tecnologia da Informação
de Cachoeiro de Itapemirim



Índice

Apresentação.....	2
Comunicação e Conectividade.....	3
E-mail Corporativo – Zimbra Mail.....	3
Acesso à Internet.....	4
Publicação de servidor na Internet.....	5
Acesso à rede Corporativa Municipal.....	6
Serviços de Data Center.....	7
Hospedagem de ativos de TIC.....	7
Virtualização de Servidores.....	8
Hospedagem de Sites, Sistemas e Serviços.....	10
Armazenamento de Dados.....	10
Sistemas de Informação e Websites.....	11
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.....	11
Desenvolvimento e Manutenção de Websites.....	12
Banco de Dados.....	13
Apoio Especializado.....	15
Consultoria – Sistemas de Informação.....	16
Pareceres para aquisições de TIC.....	17
Padrões e atas corporativas.....	18
Backup.....	20
Aluguel de Servidor Físico.....	21
Service Desk.....	22
Locais físicos sem conectividade.....	22
Estações de Trabalho.....	23
Sistemas de Informação.....	24
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.....	24

Apresentação

A DATACI é uma companhia do governo municipal da cidade de Cachoeiro de Itapemirim, criada pela Lei Municipal nº 2.710, de 17 de agosto de 1987, sob a forma de empresa pública de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira, com a finalidade específica de prestar serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a todos os órgãos e entidades que integram a Administração Pública Municipal. Salientamos que os serviços prestados pela DATACI não possuem características de similaridade com aqueles prestados pelo mercado, face aos fatores de diferenciação a seguir:

- Garantia de continuidade na prestação desses serviços;
- Integração de sistemas e informações de interesse do Governo e de cada órgão individualmente;
- Segurança na manutenção, operação e continuidade das bases de dados dos sistemas por ela desenvolvidos;
- Integridade e sigilo das informações do Governo;
- Ser a organização que integra as diferentes tecnologias de diferentes fornecedores, provendo a melhor solução para o Governo municipal;
- Atuar, por princípio, em conjunto com os órgãos públicos na melhoria dos serviços oferecidos ao cidadão.

Política de Qualidade

"Atender as necessidades dos clientes através da inovação e desenvolvimento de soluções em TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio de equipe capacitada e infraestrutura adequada, objetivando o crescimento e desenvolvimento da empresa e de seus colaboradores, comprometendo-se com a melhoria contínua dos seus processos."

○ Comunicação e Conectividade

E-mail Corporativo – Zimbra Mail

Setor responsável

Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

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 município de Cachoeiro de Itapemirim.

O serviço pode ser acessado por interface web, dispositivos móveis e clientes de correio (Outlook, thunderbird, etc), na rede interna e/ou externa (Internet).

Incluído

- i. Subdomínio de correio eletrônico sob o domínio “cachoeiro.es.gov.br” exclusivo para o cliente;
- ii. Serviços de antivírus e antispam e demais filtros inerentes para inspeção das mensagens de entrada e saída;
- iii. Disponibilização padrão de 1000 MB de espaço em disco para conta;
- iv. Disponibilização acima de 1 GB de espaço em disco para conta de gestores e/ou quando há necessidade de mais espaço;
- v. Envio de mensagens com tamanho total de no máximo de 20MB;
- vi. Administração de senhas e de contas de usuários;
- vii. Manutenção das contas de e-mail (inclusão, exclusão, alterações);
- viii. Disponibilização de interface web para acesso às caixas postais (mail.cachoeiro.es.gov.br);
- ix. Acesso às caixas postais por meio de software cliente (Outlook, Thunderbird, etc);
- x. Backup e restauração de segurança com cobrança específica;
- xi. Suporte remoto para configuração através do helpdesk;

Excluído

- i. Envio de anexos com tamanho superior a 20MB;
- ii. 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;
- iii. Intervenções na infraestrutura dos clientes para resolução de problemas de conectividade com o serviço;

- iv. Solução de problemas em estações de trabalho advindos de e-mails maliciosos abertos pelo cliente;
- v. Licenças ou direitos de uso de qualquer software, inclusive o software cliente de gerenciamento de e-mail;
- vi. 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.

Pré-requisitos

- i. Formalização da demanda junto à DATACI;
- 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 à DATACI;

Cobrança

- i. Número de usuários;
- ii. Espaço em disco ocupado com o serviço de backup.

Acesso à Internet

Setor responsável

Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

Descrição

Provimento de serviços de Internet para a Administração Pública, garantindo, assim, disponibilidade e estabilidade do serviço.

Como recurso adicional, o DATACI disponibiliza serviço de firewall/proxy, que, agregado ao serviço de Internet, permite controle de acesso dos usuários, otimização e melhor gerenciamento do uso da banda contratada.

Incluído

- 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;
- iv. Disponibilidade de banda redundante feita por dois provedores de Internet;
- v. Medição de tráfego de acesso através do sistema de monitoramento;

	<ul style="list-style-type: none"> vi. Mensuração do uso de banda pelos clientes por meio de gráfico; vii. Suporte técnico (telefônico ou via e-mail), solicitado por meio do helpdesk, durante o horário comercial para troubleshooting, aconselhamento técnico, esclarecimento de dúvidas.
Excluído	Atuar no controle de regras do acesso à rede e de sua configuração. Este é definido pelo cliente;
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.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto à DATACI, que será submetida a análise de disponibilidade e viabilidade; iii. Rede do cliente deverá pertencer ao padrão definido pela DATACI; iv. O solicitante deverá ser gestor.
Cobrança	Quantidade de Mbps contratado.
Publicação de servidor na Internet	
Setor responsável	Gerência de Infraestrutura (GINFRA)
Descrição	Prover acesso redundante à Internet para servidores situados no Data Center, utilizando tradução de endereços (NAT) no firewall, no âmbito da Administração Pública, garantindo, assim, disponibilidade e estabilidade do serviço.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Disponibilização de um endereço IP pertencente ao bloco ASN da DATACI, 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.
- vii. Medição de tráfego de acesso com sistema de monitoramento;
- 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.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto à DATACI; iii. O solicitante deverá ser gestor.
Restrições	Contratação de banda acima do limite disponível na DATACI;
Cobrança	Quantidade de Mbps contratado.
Acesso à rede Corporativa Municipal	
Setor responsável	Gerência de Infraestrutura (GINFRA)
Descrição	Serviço de interconexão entre órgãos da administração pública e Data Center do município através da rede corporativa municipal.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Cessão e ativação de ativos ópticos e IP; ii. Cessão e ativação de infraestrutura de rack e cabeamento óptico; iii. Circuito óptico com largura de banda de 100Mbps ou 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. Fornecimento de ambiente físico para hospedagem dos ativos.

Produto final	Disponibilização de conexão com o Data Center.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto à DATACI; ii. Análise prévia e aprovação da demanda do cliente pela DATACI; iii. Ambiente físico adequado para instalação dos ativos, observando inclusive as questões de segurança de acesso físico aos equipamentos; iv. Livre acesso aos colaboradores da DATACI 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 corporativa do município.
Cobrança	<ul style="list-style-type: none"> i. Pagamento unitário para ativação do serviço; ii. Pagamento unitário para remanejamento de ativos; iii. Pagamento mensal por ponto de rede ativo.

○ **Serviços de Data Center**

Hospedagem de ativos de TIC

Setor responsável

Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

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 sala segura;
- ii. Provisionamento de infraestrutura tecnológica de alta disponibilidade, incluindo climatização, energia elétrica, UPS;
- 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

- 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.

Pré-requisitos

- i. Análise prévia e aprovação da nova demanda do cliente pela DATACI, 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 do Data Center;
- vii. Compatibilidade com o padrão de plugs e corrente elétrica.

Cobrança

Os serviços serão faturados de acordo com os quantitativos de “U”, ocupados no rack.

Virtualização de Servidores

Setor responsável

Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

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 a necessidade do cliente e nos moldes de IaaS (Infrastructure as a Service).

Incluído

- i. Configuração das máquinas virtuais de acordo com as políticas da DATACI, baseadas nas melhores práticas do mercado;
- ii. Atualização das versões das soluções de virtualização;
- iii. Ambiente licenciado Microsoft e Ambiente Open Source Linux para servidores virtuais;
- iv. Ambientes suportados:
 - a. Windows;

- b. Linux;
- v. Suporte técnico (telefônico ou via e-mail), solicitado por meio do helpdesk, durante o horário comercial para troubleshooting, aconselhamento técnico, esclarecimento de dúvidas;
- vi. Monitoramento 24 horas da infraestrutura e das máquinas virtuais (opcional no momento da solicitação);
- 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

- i. Suporte à instalação e configuração de Sistemas Operacionais distintos daqueles licenciados pela DATACI;
- ii. Outras soluções de virtualização que não as suportadas pela DATACI;
- iii. Gerenciamento do Sistemas Operacionais e aplicativos (inclusive a aplicação de patches e atualizações);
- iv. Cessão de licenças da DATACI para os clientes;
- v. Licença de acesso para cliente.

Produto final

Servidor virtualizado de alta disponibilidade e redundante, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado.

Pré-requisitos

- i. Formalização da demanda junto à DATACI;
- ii. Possuir gestor designado pelo cliente;
- iii. Ter acesso à Internet ou acesso à DATACI;

Cobrança

- i. Configuração da máquina virtual
 - a. Insumo básico;
 - b. Número de processadores;
 - c. Quantidade de memória RAM disponibilizada;
- ii. Espaço em disco disponível para armazenamento, de acordo com o nível de segurança e tecnologia recomendado ao cliente, incluindo-se também o espaço necessário ao Sistema Operacional;
- iii. Hora de atendimento de SA.

Hospedagem de Sites, Sistemas e Serviços

Setor responsável

Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

Descrição

Serviço de infraestrutura de hospedagem de sites e sistemas web que envolvem os domínios “cachoeiro.es.gov.br”, nas plataformas suportadas pela DATACI.

Incluído

- i. Hospedagem de Servidores Web na plataforma de Microsoft IIS;
- ii. Suporte e gerenciamento pela DATACI 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. Backup de segurança com cobrança específica, conforme item "Forma de Cobrança”.

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 suportada.

Produto final

Publicação de serviço Web na modalidade Webhosting.

Pré-requisitos

- i. Formalização da demanda junto à DATACI;
- ii. Possuir gestor designado pelo cliente;
- iii. Ter acesso à Internet ou acesso à DATACI;
- iv. Site ou sistema web compatível com a infraestrutura ofertada pela DATACI.

Cobrança

- i. Tamanho total em disco ocupado pelo conteúdo do site ou do sistema;
- ii. Espaço em disco ocupado com o serviço de backup.

Armazenamento de Dados

Setor responsável

Gerência de infraestrutura

Descrição

Fornecimento de área de armazenamento (storage) para serviços de Data Center.

Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Provisionamento de rede SAN/iSCSI para ambiente de Virtualização de Servidores do Data Center; ii. 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. Serviço de virtualização de servidores; iv. Serviço de acesso à corporativa
Produto final	Armazenamento de dados.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto à DATACI; ii. Possuir gestor designado pelo cliente; iii. Para armazenamento interno no Data Center: contratação de serviços de virtualização de servidores;
Cobrança	Pagamento mensal por GB disponibilizado.

○ **Sistemas de Informação e Websites**

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Setor responsável	Gerência de Sistemas de Informação (GSISTE)
Descrição	<p>Desenvolvimento de sistemas sob medida com a finalidade de automatizar processos de negócio, atendendo necessidades específicas da Administração Pública.</p> <p>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.</p>
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

i. Manutenções em sistemas não desenvolvidos e homologados pela DATACI;

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 a DATACI;
Disponibilidade do cliente para levantamento de requisitos.

Cobrança

Por ponto de função, exceto serviços de manutenção corretiva.

Desenvolvimento e Manutenção de Websites

Setor responsável

Gerência de Sistemas de Informação (GSISTE)

Descrição

Consiste no conjunto de atividades, métodos, práticas e transformações utilizados para elaborar e implementar websites e portais, com o objetivo de publicar informações e serviços, incluindo-se também sua manutenção.

Incluído

i. Criação do site no servidor web, com a utilização de ferramenta gestora de conteúdo, sendo observados e respeitados os recursos disponíveis.

ii. Manutenção dos websites e portais (corretiva, evolutiva).

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 pela DATACI; iii. Manutenções corretivas de itens fora da garantia contratual; iv. Manutenções compulsórias sem solicitação por parte do cliente.
Produto final	Desenvolvimento e manutenção de websites e portais.
SLA	Cronograma estabelecido entre as partes.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto a DATACI; ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos.
Cobrança	Por ponto de função, exceto serviços de manutenção corretiva.
Banco de Dados	
Setor responsável	Gerência de Infraestrutura (GINFRA).
Descrição	<p>Provimento de plataforma de bancos de dados, que esteja instalado e gerenciado pela DATACI, no regime de hospedagem compartilhada¹ e gerenciada.</p> <p>¹ 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.</p>
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Permissões de acesso conforme padrões definidos pela DATACI²; 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 da DATACI; 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 do fabricante para o ambiente Oracle para o ambiente DATACI;

- 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, via servidor da CONTRATANTE, localizado no data center da DATA1 sem privilégios de administrador.
- xv. Backup de segurança, o qual possui cobrança específica, conforme item "Forma de Cobrança" e política que segue:
 - a) 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.

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 de virtualização de servidores.

Excluído

- i. Realização de atividades de análise, desenvolvimento, alteração ou construção de scripts para atender às necessidades do sistema do cliente;
- ii. Intervenções no conteúdo dos bancos de dados
- iii. Licenciamento de uso ou cessão de qualquer tipo de software adicional;
- iv. Transferência de conhecimento para cliente ou terceiros;
- v. Pagamento de taxas de manutenção ou seguro de

	<ul style="list-style-type: none"> qualquer software do cliente; vi. Utilização de infraestrutura de hardware e software que não seja a do Data Center da DATACI; vii. Licenciamento e versão de banco de dados que não seja da DATACI OU Prefeitura de Cachoeiro.
Produto final	Infraestrutura de banco de dados Oracle, com gerenciamento.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto a DATACI; ii. Possuir gestor designado pelo cliente; iii. Ter acesso à Internet ou acesso a DATACI via link dedicado.
Cobrança	<ul style="list-style-type: none"> i. Espaço em disco ocupado pelo banco de dados; ii. Espaço em disco ocupado com o serviço de backup; iii. Hora de atendimento de SA.

○ Apoio Especializado

Consultoria - Infraestrutura e Plataforma **Setor responsável**

Consultoria em software básico, servidores virtuais, e-mail, redes, internet e projetos de TIC: Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

Consultoria em servidores físicos, armazenagem de dados e certificação digital:
Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

Descrição

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), e;
- f. Projeto de TIC.

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.

A consultoria atende ainda demandas pontuais, por meio

de visitas técnicas, orientações e apoio na escolha e na implantação de soluções de TIC.

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 (8h às 12h e 14h 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 a DATACI;ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos;iii. Informações do ambiente do cliente.
Cobrança	O serviço será faturado em função das horas dispendidas.
Consultoria – Sistemas de Informação	
Setor responsável	Gerência de Sistemas de Informação (GSISTE)
Descrição	Apoio consultivo para elaboração de termos de referência que visem a 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	A minuta do termo de referência sobre as condições

técnicas será entregue ao cliente como produto final do serviço.

SLA

- i. SLA de disponibilidade para o serviço: o serviço poderá ser requisitado em horário comercial (8h às 12h e 14h às 18h);
- ii. SLA para entrega da minuta: até 20 (vinte) dias úteis, contados da data pactuada com o cliente.

Pré-requisitos

- i. Formalização da demanda junto a DATACI;
- ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos.

Cobrança

O serviço será faturado em função das horas dispendidas.

Pareceres para aquisições de TIC

Setor responsável

- i. Gerência de Infraestrutura (GINFRA)
- ii. Gerência de Canais e Serviços (GCANAL)
- iii. Gerência de Sistemas (GSISTE)

Descrição

A DATACI emite pareceres técnicos nos processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal por força de legislação.

Incluído

- i. Avaliar os processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC e emitir parecer técnico, em cumprimento ao disposto na Seção VIII do Decreto Municipal Nº 25.665/2015, 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.

Todos os órgãos do Município de Cachoeiro de Itapemirim precisam solicitar parecer técnico da DATACI em seus processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC, exceto quando o objeto já tem suas especificações disponibilizadas no site da Empresa.

Excluído

- i. Análise de contratações que não são afeitas à TIC¹;
- ii. Análise de contratações cujas especificações técnicas já estejam disponíveis no site da DATACI;

- 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 da DATACI 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.

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.

²Esse suporte poderá ser oferecido por meio do serviço de consultoria da DATACI.

Produto final

Parecer técnico nos processos de aquisição/contratação de produtos e serviços de TIC submetidos a DATACI.

SLA

- i. SLA de disponibilidade para o serviço: o serviço poderá ser requisitado no horário comercial (8h às 12h e 14h 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 na DATACI.

Pré-requisitos

Envio de processo físico ou disponibilização digital do mesmo com termo de referência a DATACI.

Cobrança

Não se aplica.

Padrões e atas corporativas

Setor responsável

- i. Disponibilização de especificações técnicas no site da empresa:
 - a. Gerência de Canais e Serviços (GCANAL)
 - b. Gerência Operacional de Serviços
 - c. Gerência de Controle Empresarial
- ii. Disponibilização de atas de registro de preços corporativas de TIC:
 - a. Gerência de Canais e Serviços (GCANAL).

Descrição	Elaborar e disponibilizar padrões e atas corporativas de produtos e serviços de TIC para contratações da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Disponibilizar especificações técnicas padronizadas de produtos e serviços de TIC no site da empresa; 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 da DATACI 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 da DATACI.</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 empresa; 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 empresa, sendo que as especificações contarão com atualizações periódicas (semestralmente).
Pré-requisitos	Participação dos interessados na elaboração da licitação da ata corporativa.
Cobrança	Não se aplica.
Backup	
Setor responsável	Gerência de Canais e Serviços

Descrição

Serviço de backup de dados para ambiente de virtualização sob gestão da DATACI.

Incluído

i. Instalação e configuração de agentes de backup quando necessário (requer avaliação prévia por parte da DATACI);

ii. Observância à política de execução de backups da DATACI:

a. Ambientes de Produção:

i. Execução diária dos backups (padrão) ou,

ii. Execução semanal, quinzenal ou mensal dos backups (opcionais).

Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares:

i. Execução semanal dos backups (padrão), ou

ii. Execução quinzenal ou mensal dos backups (padrão).

iii. Observância à política de retenção de backups da DATACI:

a. Ambientes de Produção:

i. Retenção de 30 (trinta) dias (padrão) ou,

ii. Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (padrão).

iii. Retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano (padrão).

b. Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares:

i. Retenção de 30 (trinta) dias (padrão) ou,

ii. Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (padrão).

iii. Retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano (padrão).

iv. Políticas de execução e retenção de backups para os principais serviços oferecidos pela DATACI (políticas não customizáveis):

a. Caixa de e-mail hospedada no IMail Server: Execução diária de backup; retenção de 7 (sete) dias + retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano.

b. Caixa de e-mail hospedada no ZIMBRA: 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 Servidor WEB sob gestão da DATACI: 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 de backup;
- viii. Disponibilização de área de armazenamento.

Excluído

- i. Gestão de conteúdo dos dados armazenados;
- ii. Liberação de regras de acesso em firewall; e
- iii. Backup de estações de trabalho;
- iv. Backup/restore para serviços de banco de dados não corporativo.
- v. Seleção de arquivos e pastas a serem protegidos .
- vi. Pastas ou áreas nos servidores da DATACI que não tenham sido informadas pelo cliente.

Produto final
Pré-requisitos

Segurança dos dados.

- i. Formalização da demanda junto a DATACI;
- ii. Possuir gestor designado pelo cliente;
- iii. Compatibilidade entre a solução de backup e os sistemas operacionais / aplicações que serão protegidas;

Cobrança

Pagamento mensal por GB protegido.

Aluguel de Servidor Físico

Setor responsável

Gerência de Infraestrutura (GINFRA)

Descrição

Este serviço consiste na disponibilização de servidores físicos, na configuração que atenda à necessidade do cliente.

Incluído

- i. Configuração do servidor de acordo com as políticas da DATACI, baseadas nas melhores práticas do mercado;
- ii. Ambiente licenciado Microsoft e Ambiente Open Source Linux para servidores;
- iii. Suporte técnico (telefônico ou via e-mail), solicitado por meio do helpdesk, durante o horário comercial para troubleshooting, aconselhamento técnico, esclarecimento de dúvidas;
- iv. Monitoramento 24 horas da infraestrutura;
- v. Alta disponibilidade e redundância de ambiente de datacenter;
- viii. Gestão da capacidade do ambiente por monitoramento.

Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Suporte à instalação e configuração de Sistemas Operacionais distintos daqueles licenciados pela DATACI, salvo se contratado à parte; ii. Configurações não suportadas pelo ambiente da DATACI; iii. Gerenciamento do Sistemas Operacionais e aplicativos (inclusive a aplicação de patches e atualizações); iv. Cessão de licenças da DATACI para os clientes; v. Licença de acesso para cliente.
Produto final	Servidor físico de alta disponibilidade, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado.
Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Formalização da demanda junto à DATACI; ii. Possuir gestor designado pelo cliente; iii. Ter acesso à Internet ou acesso à DATACI;
Cobrança	<ul style="list-style-type: none"> i. Configuração do servidor <ul style="list-style-type: none"> a. Insumo básico; b. Número de processadores; c. Quantidade de memória RAM disponibilizada; ii. Espaço em disco disponível para armazenamento, de acordo com o nível de segurança e tecnologia recomendado ao cliente, incluindo-se também o espaço necessário ao Sistema Operacional;

○ Service Desk

Locais físicos sem conectividade

Setor responsável	Atendimento de pontos de rede (GCANAL)
Descrição	Manutenção da rede local nos endereços (instalações) em que não há conectividade da DATACI. Podendo haver conectividade de terceiros ou mesmo não existir conectividade.
Incluído	Serviço de instalação ou manutenção de pontos de rede local.
Excluído	Fornecimento de materiais.
Produto final	Como produto final do serviço será entregue o ponto de rede instalado e configurado.

Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> i. Material de rede disponível. ii. Solicitação com antecedência mínima de 15 dias. iii. Instalação elétrica disponível e adequada.
Cobrança	Previsão contratual, item - Locais físicos sem conectividade.
Estações de Trabalho	
Setor responsável	Atendimento ao suporte de hardware e software remoto ou presencial (GCANAL)
Descrição	Atendimento remoto ou presencial para as estações de trabalho, contemplando suporte de hardware e software.
Incluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Serviço de suporte para os usuários das estações de trabalho, próprias (PMCI) ou alugadas. ii. Suporte a softwares da DATACI, sistema operacional e aplicativos básicos como: e-mail, ferramentas de escritório (edição de texto, planilhas, etc).
Excluído	<ul style="list-style-type: none"> i. Estações de trabalho não contabilizadas no contrato. ii. Estações de trabalho de outros entes como governo federal e estadual. iii. Softwares ou sistemas de terceiros.
Produto final	Usuário atendido.
Pré-requisitos	i. Abertura de chamado no help desk.
Cobrança	Previsão contratual, item - Estações de trabalho.

○ **Sistemas de Informação**

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Setor responsável Gerência de Sistemas de Informação (GSISTE)

<u>Sistema</u>	Autorização de Exames Laboratoriais (AMA)
Descrição	Cadastramento de pacientes e agendamento de exames laboratoriais.
<u>Sistema</u>	Cadastro Único
Descrição	Cadastramento de contribuintes e seus dados pessoais.
<u>Sistema</u>	Censo do Produtor Rural
Descrição	Cadastramento do produtor rural e dados da sua propriedade.
<u>Sistema</u>	Conselho Tutelar
Descrição	Cadastramento das ocorrências do conselho tutelar.
<u>Sistema</u>	Contratação Temporária (Processo Seletivo)
Descrição	Cadastramento dos parâmetros do processo de contratação, dos candidatos, titularidades, experiência profissional e geração de listagem de classificação geral.
<u>Sistema</u>	Controle de Acesso
Descrição	Cadastramento de usuários e permissões para acesso aos sistemas.
<u>Sistema</u>	Controle de Processo
Descrição	Cadastramento de processos e documentos, bem como sua tramitação.
<u>Sistema</u>	Débito Único
Descrição	Lançamento de todos os débitos municipais (iptu, iss, itbi, taxas e autos de infração)
<u>Sistema</u>	Dívida Ativa
Descrição	Gerenciamento dos débitos (não pagos no ano corrente) lançados em Dívida Ativa (parcelamentos, execuções, acertos, cancelamentos).
<u>Sistema</u>	Endereçamento Único
Descrição	Cadastramento de todos os endereços dos contribuintes (residencial, comercial e correspondência).

<u>Sistema</u>	SGE – Sistema de Gestão Escolar (para atender 25.000 alunos)
Descrição	Cadastramento de alunos, escolas e acompanhamento acadêmico.
<u>Sistema</u>	Estrutura Organizacional
Descrição	Cadastramento de toda a estrutura organizacional da Prefeitura.
<u>Sistema</u>	Fia – Fundo da Infância e Adolescência
Descrição	Emissão de documento de arrecadação municipal direcionado para instituições de amparo ao menor.
<u>Sistema</u>	Fiscalização de Obras
Descrição	Cadastramento de todas as obras em andamento, licenciamento e habite-se.
<u>Sistema</u>	Fiscalização Tributaria/Produtividade
Descrição	Sistema para apuração de recolhimentos inconsistentes ou não recolhidos, geração de autos de infração e cálculo de produtividade dos auditores.
<u>Sistema</u>	Habitacional
Descrição	Cadastramento dos candidatos, dados familiares e geração das listas para seleção de possíveis beneficiários.
<u>Sistema</u>	IPTU
Descrição	Cadastramento dos imóveis, cálculo do imposto, registro as alterações ao longo do tempo e emissão de relatórios gerenciais.
<u>Sistema</u>	ITB/ Taxas Avulsas
Descrição	Emissão de taxas públicas.
<u>Sistema</u>	Meio Ambiente
Descrição	Controle da emissão de licenças ambientais.

<u>Sistema</u>	Menor Aprendiz
Descrição	Cadastramento de pessoas e oportunidades de trabalho específicas para adolescente/jovem a ser ingresso no mercado de trabalho.
<u>Sistema</u>	Painel Gerencial
Descrição	Exibição de indicadores baseados nos demais sistemas corporativos (arrecadação, processos, fiscalizações e outros).
<u>Sistema</u>	Passe Livre
Descrição	Gerenciamento das gratuidades do transporte público municipal.
<u>Sistema</u>	Portal PMC²⁺ Funções Web (pw)
Descrição	Serviços para atendimento online ao contribuinte.
<u>Sistema</u>	SGV – Sistema de Gestão Veicular
Descrição	Cadastramento de veículos de transporte coletivo, rotas, horários e monitoramento através de GPS. Também possui módulo de fiscalização.
<u>Sistema</u>	Tributação e Receitas (TRSS)
Descrição	Cadastramento de empresas, autônomos, cálculo do imposto, registro de alterações ao longo do tempo e emissão de relatórios gerenciais.
<u>Sistema</u>	Web Service NFE
Descrição	Módulo desenvolvido para receber e enviar dados entre os sistemas de arrecadação e do NFE.
<u>Incluído</u>	<ul style="list-style-type: none"> i. Número ilimitado de usuários; ii. Suporte técnico remoto para os usuários visando a identificação de defeitos e a solução de dúvidas de uso do sistema; iii. Suporte técnico presencial, nas dependências do DATACI, visando a configuração quando necessário; iv. 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;
v. 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;
vi. 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.

¹ As solicitações de melhorias serão avaliadas quanto à viabilidade de implementação, de modo a garantir a compatibilidade funcional para todos os usuários.

Excluído

- i. Operar e configurar o sistema;
- ii. Suporte a terceiros.
- iii. Inserir dados cadastrais nos sistemas (digitação).

Produto final

Desenvolvimento e manutenção de sistemas.

SLA

- i. Manutenção corretiva: 8 horas, executado no horário comercial do DATACI;
- ii. Manutenção evolutiva e adaptativa: Cronograma estabelecido entre as partes.

Pré-requisitos

- i. Navegadores Chrome (recomendado), Internet Explorer e Mozilla Firefox, em versões homologadas;
- ii. Rede de dados da DATACI ou internet disponível;
- iii. Formalização de demandas junto ao DATACI para:
 - a. Cadastro de usuários gestores;
 - b. Manutenções corretivas, evolutivas e adaptativas;

Cobrança

Na contratação: 8 (oito) horas de Consultoria / Suporte Técnico (Analista) para treinamento.

Manutenções evolutivas e adaptativas: elaboração de proposta com base na hora técnica (previsão contratual).

Fale conosco, através dos telefones:

(28) 3521-2001

0800-2830389 (help-desk)

dataci@dataci.es.gov.br

Endereço para correspondência:

DATA CI - Companhia de Tecnologia da Informação de Cachoeiro de Itapemirim

Rua 25 de Março, 26, 3º Andar - Centro - Caixa Postal 57 -

Cep.: 29300-100

Cachoeiro de Itapemirim - ES