



Ministério Público
do Estado do Amapá

Procuradoria-Geral de Justiça
Gabinete da Procuradora-Geral de Justiça

PROVIMENTO Nº 003/2013-PGJ.

Institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Estado do Amapá, e dá outras providências.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto nos artigos 2º, inciso II, e 50, inciso I, letra "f", da Lei Complementar Estadual nº 0079, de 27 de junho de 2013;

CONSIDERANDO a necessidade de adoção de medidas destinadas a assegurar atendimento efetivo aos problemas de sistemas e infraestrutura e às solicitações de recursos/projetos da área de Tecnologia da Informação;

CONSIDERANDO a necessidade de manter o registro e o acompanhamento de todos os incidentes e solicitações inerentes aos serviços de Tecnologia da Informação (TI), dentro de prazos estabelecidos na tabela de prioridade, anexo I, e

CONSIDERANDO a existência de normas orientadoras sobre os serviços de TI (ABNT NBR-ISO/IEC-20.000; COBIT e ITIL),

RESOLVE:

I - Instituir a Central de Serviços da Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Estado do Amapá, que deverá obedecer às seguintes disposições:

CAPÍTULO I

DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art. 1º. Central de Serviços de Tecnologia da Informação, denominada **CENTRAL DE TI**, é o ponto único de contato entre o provedor de serviço (TI) e os usuários.



Procuradoria-Geral de Justiça
Gabinete da Procuradora-Geral de Justiça

CAPÍTULO II

DO OBJETIVO

Art. 2º. Constitui objetivo da Central de Serviços de Tecnologia da Informação assegurar que todos os “Chamados Técnicos” sejam registrados, exclusivamente, por meio da Central de Serviços da Tecnologia da Informação, gerando-se protocolo único de atendimento, o qual poderá ser utilizado para fins de acompanhamento, possibilitando maior transparência para todos os usuários de recursos tecnológicos do Ministério Público do Estado do Amapá.

Parágrafo único. Consideram-se chamados técnicos todos os tipos de atendimento aos problemas com sistemas/equipamentos de informática e as solicitações de recursos/projetos.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 3º. Os chamados técnicos apresentados à Central de TI serão processados da seguinte forma:

I. REGISTRO (cadastro/protocolo) – Obrigatório para todo e qualquer chamado técnico, contendo, no mínimo: Descrição do Problema/Solicitação; Local e Contato pelos seguintes canais:

- Telefone: (96)3198-1611;
- Internet/intranet: www.mpap.mp.br/central;
- Correio eletrônico: suporte@mpap.mp.br

II. ATENDIMENTO – adoção de medidas para atender às solicitações (Tabela de Prioridades dos Serviços de Tecnologia da Informação – Anexo I);

III. ACOMPANHAMENTO – Do Registro até a Conclusão, todo andamento do chamado será atualizado via software de gerenciamento (www.mpap.mp.br/central);

IV. CONCLUSÃO – Fechamento do chamado técnico.



Ministério Público
do Estado do Amapá

Procuradoria-Geral de Justiça
Gabinete da Procuradora-Geral de Justiça

§ 1º - Os chamados técnicos serão atendidos, inicialmente, por meio de atendimento remoto, que consiste na utilização de ferramenta homologada pelo Departamento de Tecnologia da Informação para tal fim.

§ 2º - O atendimento remoto será efetivado mediante a autorização do usuário, com o fornecimento do código de acesso gerado pela ferramenta.

§ 3º - O chamado técnico será concluído com o aceite final, pelo usuário, dos serviços realizados.

CAPÍTULO IV

DO SERVIÇO

Art. 4º. Os atendimentos serão realizados dentro dos prazos e prioridades estabelecidos pela Administração Superior do MP-AP (Tabelas I, II, III e IV, do anexo I).

Art. 5º. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 6º. Este Ato Normativo entra em vigor na da data de sua publicação.

Macapá, 09 de setembro de 2013.


IVANA LÚCIA FRANCO CEI
Procuradora-Geral de Justiça

ANEXO I

Tabela I - Acordo de nível de serviço - SLA de Incidentes/Problemas

TIPO (Problema/Parada)	SERVIÇO/PRODUTO	ÁREA	*TEMPO DE SOLUÇÃO (em até)
Incidente	Tucujuris	Finalística	NÃO HÁ GARANTIA DE TEMPO PARA SOLUÇÃO
Incidente	Urano		NÃO HÁ GARANTIA DE TEMPO PARA SOLUÇÃO
Incidente	SIGA		72 horas
Incidente	SIMBA		72 horas
Incidente	e-Cidade	Administrativa/Apoio	24 horas
Incidente	Protocolo		12 horas
Incidente	e-Gestor		24 horas
Incidente	E-mail		12 horas
Incidente	Autos Digital		24 horas
Incidente	Internet		24 horas
Incidente	Redes	Infraestrutura	24 horas
Incidente	Servidor de Arquivos		24 horas
Incidente	Telefonia		48 horas
Incidente	Monitoramento de Câmeras		24 horas
Incidente	Streaming		8 horas
Incidente	Desktop		12 horas
Incidente	Impressora		12 horas
Incidente	Notebook		8 horas
Incidente	Nobreak		48 horas
Incidente	Softwares		12 horas
Incidente	Scanner		12 horas
Incidente	Fax		8 horas
Incidente	Intranet		24 horas
Incidente	Portal		12 horas
Incidente	Ponto Biométrico		24 horas
Incidente	MP-NET		Planejado com usuário
Incidente	Outros Equipamentos		Planejado com usuário

*Notas:

- 1) Tempo de solução em horas contínuas, ou seja, dentro do horário de expediente oficial do Ministério Público do Estado do Amapá
- 2) Esta tabela é para a Capital, para os outros municípios está em definição


 Lúcia Franco Cel
 Procuradora-Geral de Justiça

ANEXO I

Tabela II - Acordo de Nível de Serviço - SLA de Ordem de Serviço

TIPO (Solicitação)	SERVIÇO/PRODUTO	AREA	*TEMPO DE SOLUÇÃO (em até)
Ordem de Serviço	Tucujuris	Finalística	Não há Garantia de Tempo
Ordem de Serviço	Urano		Não há Garantia de Tempo
Ordem de Serviço	SIGA		8 horas
Ordem de Serviço	SIMBA		24 horas
Ordem de Serviço	e-Cidade	Administrativa/Apoio	24 horas
Ordem de Serviço	Protocolo		8 horas
Ordem de Serviço	e-Gestor		48 horas
Ordem de Serviço	E-mail		8 horas
Ordem de Serviço	Autos Digital	Infraestrutura	8 horas
Ordem de Serviço	Internet		48 horas
Ordem de Serviço	Redes		24 horas
Ordem de Serviço	Servidor de Arquivos		8 horas
Ordem de Serviço	Telefonia		72 horas
Ordem de Serviço	Monitoramento de Câmeras		24 horas
Ordem de Serviço	Streaming		8 horas
Ordem de Serviço	Desktop		48 horas
Ordem de Serviço	Impressora		24 horas
Ordem de Serviço	Notebook		24 horas
Ordem de Serviço	Nobreak		24 horas
Ordem de Serviço	Softwares		24 horas
Ordem de Serviço	Scanner		48 horas
Ordem de Serviço	Fax		24 horas
Ordem de Serviço	Intranet		8 horas
Ordem de Serviço	Portal		Planejado com o usuário
Ordem de Serviço	Ponto Biométrico		24 horas
Ordem de Serviço	Eventos		Planejado com o usuário
Ordem de Serviço	MP-NET		Planejado com o usuário
Ordem de Serviço	Outros Equipamentos		Planejado com o usuário
Ordem de Serviço	Treinamento	Planejado com o usuário	

*Notas:

- 1) Tempo de Atendimento da Solicitação em horas contínuas, ou seja, dentro do horário de expediente oficial do Ministério Público do Estado do Amapá
- 2) Esta tabela é para a Capital, para os outros municípios está em definição


Ivana Lúcia Franco Cei
 Procuradora-Geral de Justiça

ANEXO I

Tabela III - Prioridade dos Incidentes

VALOR	DESCRIÇÃO
1	URGENTE
2	URGENTE
3	NORMAL
4	BAIXO
5	PLANEJADO

TIPO (Problema/Parada)	SERVIÇO/PRODUTO	ÁREA	PRIORIDADE
Incidente	Tucujuris	Finalística	1
Incidente	Urano		1
Incidente	SIGA		1
Incidente	SIMBA		1
Incidente	e-Cidade	Administrativa/Apoio	2
Incidente	Protocolo		2
Incidente	e-Gestor		2
Incidente	e-mail		2
Incidente	Autos Digital		2
Incidente	Internet	Infraestrutura	3
Incidente	Redes		3
Incidente	Servidor de Arquivos		3
Incidente	Telefonia		3
Incidente	Monitoramento		3
Incidente	Streaming		3
Incidente	Desktops		3
Incidente	Impressora		3
Incidente	Nobreak		3
Incidente	Notebook		4
Incidente	Softwares		4
Incidente	Scanner		4
Incidente	Fax		4
Incidente	Intranet		4
Incidente	Portal		4
Incidente	Ponto Biométrico		4
Incidente	MP-NET		5
Incidente	Outros Equipamentos		5

Lúcia Franco Ceil
 Lúcia Franco Ceil
 Provedora-Geral de Justiça

ANEXO I

Tabela IV - Prioridade de Ordem de Serviço

VALOR	DESCRIÇÃO
1	ALTO
2	NORMAL
3	PLANEJADO

TIPO (Solicitação)	SERVIÇO/PRODUTO	ÁREA	PRIORIDADE
Ordem de Serviço	Tucujuris	Finalística	1
Ordem de Serviço	Urano		1
Ordem de Serviço	SIGA		1
Ordem de Serviço	SIMBA		1
Ordem de Serviço	e-Cidade	Administrativa/Apoio	2
Ordem de Serviço	Protocolo		2
Ordem de Serviço	e-Gestor		2
Ordem de Serviço	e-mail		2
Ordem de Serviço	Autos Digital		2
Ordem de Serviço	Redes	Infraestrutura	2
Ordem de Serviço	Servidor de Arquivos		2
Ordem de Serviço	Monitoramento		2
Ordem de Serviço	Desktops		2
Ordem de Serviço	Impressora		2
Ordem de Serviço	Nobreak		2
Ordem de Serviço	Notebook		2
Ordem de Serviço	Softwares		2
Ordem de Serviço	Scanner		2
Ordem de Serviço	Fax		2
Ordem de Serviço	Intranet		2
Ordem de Serviço	Portal		2
Ordem de Serviço	Internet		3
Ordem de Serviço	Ponto Biométrico		3
Ordem de Serviço	Treinamento		3
Ordem de Serviço	Eventos		3
Ordem de Serviço	MP-NET		3
Ordem de Serviço	Outros Equipamentos		3
Ordem de Serviço	Streaming		3
Ordem de Serviço	Telefonia		3

Francisco Celso
 Ivana Lúcia Franco Celso
 Procuradora-Geral de Justiça