Gestão de Documentos Celepar

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

2023

Sumário

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO....3
1.1 Características do Produto....3
1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto....4
1.1.2 Benefícios do Produto....4
1.2 Módulos do Produto....5
1.2.1 Módulo Administração....5
1.2.2 Módulo Acervo de Documentos....5
1.2.3 Módulo Gestão Documental....6
2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO....7
3 ASSINATURA DO PRODUTO....8
3.1 Descrição da Assinatura do Produto....8
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura....8
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura....9
3.4 Composição do Serviço da Assinatura....10
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura....10
4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO....11
4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto....11
4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto....11
4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto....12
5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO....14
5.1 Descrição do Serviço de Implantação....14
5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação....15
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação....15
6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO....16
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação....16
6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação....16
6.3 Restrições para Capacitação....16
6.4 Premissas para Capacitação....16
6.5 Tipos de Capacitações....17
7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO....18
7.1 Descrição do Serviço de Consultoria....18
7.2 Forma de Atendimento da Consultoria....18
7.3 Restrições da Consultoria....18
7.4 Serviços de Consultoria Previstos....19
7.5 Composição do Serviço de Consultoria....19
7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria....19
7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria....20
7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria....20
7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria....21
7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria....21
7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria....21
7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria....22
7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria....22
8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES....23
8.1 Envio de Mensagem SMS....23
8.2 Informações Estratégicas (BI)....23
9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO....24
9.1 Tipo de Suporte Técnico....24
9.2 Acordo de Nível de Serviço....25
10 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE....26

Product Number:	**1.2.AD.01**	**Versão: 1.2**
Tipo do serviço:	**SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)**	
Nome do Produto:	**Gestão de Documentos Celepar**	

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **Gestão de Documentos Celepar** é uma solução de software desenvolvida pela **CELEPAR** que tem como objetivo a gestão eletrônica de documentos físicos digitalizados ou de origem eletrônica, assinados digitalmente com garantia de valor jurídico de autenticidade e integridade, permitindo o descarte seguro dos documentos físicos originais dependendo da classificação do documento. É o produto ideal para clientes que possuem grandes volumes de documentos físicos a serem digitalizados ou com acervo de documentos eletrônicos gerados em outros sistemas a serem mantidos disponíveis para gestão arquivística documental.

A **CELEPAR** oferece várias soluções em sistemas de informação dedicadas aos serviços públicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. O produto **Gestão de Documentos Celepar** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **ADMINISTRATIVO**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação e sustentação do produto.

1.1 Características do Produto

- O produto **Gestão de Documentos Celepar** é uma ferramenta de gestão eletrônica de documentos que possibilita a captura, centralização, guarda, gerenciamento e disponibilização do acervo de documentos da instituição.
- Solução configurável com estrutura de metadados que permite gerenciar documentos gerados em papel ou nativamente eletrônico digital.
- Produto recomendado para manter acervo e controle de documentos com valor legal, fiscal, administrativo ou técnico em formato específicos pdf e png. Não recomendável para armazenamento de documentos eletrônicos que não exigem controle arquivístico documental, como vídeos, áudios, fotos ou outros documentos sem valor documental.
- Desenvolvido em tecnologia distribuída, está arquitetado para trabalhar com repositórios diversos e independentes, proporcionando melhor performance operacional e facilitando a evolução contínua do software para os clientes do produto.

1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto

O produto é mantido e evoluído seguindo as orientações de *Gestão Arquivística de Documentos* que é regida por Legislação e Normatização específica como objetivo propiciar a Gestão do Ciclo de Vida, Acessibilidade e Preservação de Documentos. O produto está aderente com as seguintes legislações:

- Lei Federal 8159/1991, dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;
- Resolução CONARQ 20/2004, dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos;
- Resolução CONARQ N. 25/2007, dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos;
- Lei Federal 13.874/2019, sobre a validade legal de documentos eletrônicos;
- Decreto da União 10.278/2020, a respeito das técnicas empregadas e requisitos para digitalização de documentos;
- Lei Federal 13.787/2018, sobre a digitalização de prontuário de paciente com descarte de dos documentos físicos originais;
- Resolução CFM 1.821/2007, quanto a assinatura eletrônica padrão ICP-Brasil em prontuários de pacientes;
- Lei Federal 14.063/2020, a respeito dos tipos de assinaturas eletrônicas;
- Decreto da União 10.278/2020, que estabelece técnicas e requisitos para digitalização de documentos públicos e privados, a fim de que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais.

1.1.2 Benefícios do Produto

O produto oferece um conjunto de benefícios aos usuários a fim de promover a eficiência dos serviços e processos que geram documentos:

- Disponibilidade dos documentos a qualquer momento e em qualquer lugar;
- Redução de custos com armazenamento físico dos documentos;
- Acompanhamento do status dos documentos e redução de falhas operacionais com controle de revisões e versões do documento;
- Controle de acesso aos documentos e rastreabilidade das ações do usuário;
- Atendimento das boas práticas e orientações definidas para armazenamento de documentos;
- Garantia de integridade e confidencialidade em conformidade com a LGPD;

- Alinhado às diretrizes de transformação digital do Governo 5.0;
- Garantia operacional do Data Center da CELEPAR com certificação Tier III;
- Facilidade em manter contrato contínuo de prestação de serviços do produto para instituições públicas.

1.2 Módulos do Produto

O produto **Gestão de Documentos Celepar** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- **Administração**
- **Acervo de Documentos**
- **Gestão Documental**

1.2.1 Módulo Administração

O Módulo Administração compreende um conjunto de funcionalidades relacionadas à configuração da solução para iniciar a operação do produto, englobando os seguintes serviços e funcionalidades:

- Configuração de repositório de arquivos do cliente;
- Configuração de grupos de perfis de usuários do sistema;
- Controle de acesso de usuários;
- Parametrização de modelos de documentos pré-definidos;
- Parametrização de temporalidade de documentos;
- Parametrização de fichas modelos de metadados de documentos.

1.2.2 Módulo Acervo de Documentos

O Módulo Acervo de Documentos compreende um conjunto de funcionalidades relacionadas as operações sobre os documentos para armazenamento e recuperação de documentos do acervo, englobando:

- Captura de documentos digitalizados e inserção de metadados;
- Reconhecimento da informação com indexação dos dados;
- Importação de lotes de documentos compactados;

- Armazenamento e recuperação de documentos mantidos no repositório;
- Controle de revisões e versões de documentos;
- Pesquisa de documentos por palavras-chaves;
- Compartilhamento de link de acesso restrito ou público;
- Configuração de permissões de acesso ao documento;
- Configuração de características do documento e tabelas de temporalidade.

1.2.3 Módulo Gestão Documental

O Módulo Gestão Documental disponibiliza as funcionalidades para operacionalizar e gerir o controle documental sobre os documentos armazenados na solução contemplando as seguintes funcionalidades:

- Criação de documentos a partir de modelo parametrizado;
- Criação de trâmite padronizado para o documento;
- Controle de fluxos dos documento;
- Controle de notificação de distribuição e acesso ao documento;
- Assinatura de documentos de forma eletrônica;
- Consulta de rastro das transações realizadas no documento;
- Acompanhamento de status dos documentos;
- Padronização de documentos e procedimentos;
- Controle de distribuição de atividades sobre os documentos;
- Geração de guias de remessas de lotes de documentos;
- Pesquisa, edição, descarte e auditoria nos documentos;
- Controle de referência entre documentos.

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Gestão de Documentos Celepar** é disponibilizado através da **ASSINATURA DO PRODUTO**, conferindo ao **CLIENTE** o direito de uso do produto. Os volumes dos serviços prestados, por sua vez, estarão disponíveis ao **CLIENTE**, conforme a opção a ser indicada no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**, o qual é especificado com base no **PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO**.

Os volumes dos serviços são planejados em conjunto com o cliente e devem respeitar as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar o faturamento ao cliente. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Tipo de Suporte	Nível Serviço	Part Number
ASSINATURA DO PRODUTO	Licença de uso por repositório de cliente.	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.AD.01.001.A.01
				Tipo Suporte D	ANS 01	1.2.AD.01.001.D.01
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Garantia da Autenticidade e Integridade de Lote de 1.000 Documentos assinados eletronicamente com certificado padrão ICP-Brasil.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.002.A.02
	Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 20MB por documento.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.003.A.02
	Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 100MB por documento.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.004.A.02
	Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 500MB por documento.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.005.A.02
IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO	Unidade de Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.AD.01.006.0.00
CAPACITAÇÃO NO PRODUTO	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.AD.01.007.0.00
CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO	Hora de Consultoria	Hora	Por demanda	-	-	1.2.AD.01.008.0.00

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

A contratação do produto se perfaz considerando os serviços catalogados na tabela acima, considerando ainda os serviços/produtos complementares que opcionalmente poderão ser acoplados ao produto **Gestão de Documentos Celepar**. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será compulsória a contratação de no mínimo uma **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** e uma **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**. A especificação de cada um dos serviços do produto serão detalhados na sequência deste documento.

3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO	
Part Number	**Tipo de Suporte**	**Nível de Serviço**
1.2.AD.01.001.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.AD.01.001.D.01	Suporte Tipo D	ANS Nível 01

3.1 Descrição da Assinatura do Produto

A assinatura do produto contempla o direito de acesso ao uso do produto e respectivos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto a regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto;

3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura

As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

O serviço de operação do produto está vinculado exclusivamente à utilização de sistemas de informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**. O ambiente é estruturado e mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação

como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos para atender os clientes.

3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

A partir da contratação do produto, o **CLIENTE** terá a sua disposição os serviços da **CELEPAR** de operação e monitoramento, atuando sobre incidentes e requisições, assim como efetuando as atividades de manutenção preventiva no sistema, tomando as medidas necessárias para o correto funcionamento do produto. Se houver necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, requisitar serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento do produto **Gestão de Documentos Celepar** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **Gestão de Documentos Celepar** o qual será capacitado no produto, ficando responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico do produto.

O suporte básico ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais do produto devidamente capacitados. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do produto **Gestão de Documentos Celepar**, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Identificar falhas de uso incorreto do produto e orientar aos usuários;
- Diferenciar falhas de restrição ou limitação do produto e orientar os usuários;
- Suporte operacional nas funcionalidades do produto para os usuários finais;

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução. Os serviços de suporte técnico ao produto prestado pela **CELEPAR** são caracterizados como **Suporte Tipo A e Suporte Tipo D** conforme especificado no item **9 - SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**. Estes suportes técnicos serão executados mediante registro de incidentes ou requisições do **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo estes serviços parte integrante da assinatura.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item **7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**.

3.4 Composição do Serviço da Assinatura

Na prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica de suporte operacional;
- Equipe técnica de desenvolvimento especializada na sustentação e evolução do produto;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e suporte funcional do produto;
- Ferramentas de apoio para comunicação com o cliente quanto ao registro e controle de incidentes e requisições;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.

3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Gestão de Documentos Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos do **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte do software;
- Fornecimento de softwares, computadores, equipamentos e outros recursos necessários para no uso do sistema **Gestão de Documentos Celepar**;
- Fornecimento de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema;
- Fornecimento de serviço de Central de Atendimento (Call Center) ou qualquer serviço de teleatendimento para área de negócio do cliente;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos ou pelo **CLIENTE**;
- Eventuais alterações no produto para atender necessidades ou interesses específicos do **CLIENTE**;
- Fornecimento ou compartilhamento de dados de outros clientes.

4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	
Part Number	**Tipo de Suporte**	**Nível de Serviço**
1.2.AD.01.002.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02
1.2.AD.01.003.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02
1.2.AD.01.004.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02
1.2.AD.01.005.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02

4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto

O Plano de Consumo do Produto estabelece faixas de consumos dos recursos ofertados para operação do produto pelo **CLIENTE** na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** hospedado no ambiente da **CELEPAR**. A **CELEPAR** mantém o ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada, conforme o plano de consumo do produto contratado. O plano de consumo do produto contrato pelo **CLIENTE** define a capacidade de recursos alocados no Data Center da **CELEPAR** para atender a necessidade do **CLIENTE**, considerando ainda o tipo de suporte e acordo de nível de serviços vinculados.

4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto

A partir da contratação do produto, a **CELEPAR** passará a disponibilizar os serviços para uso pelo **CLIENTE**, suportando o produto de forma contínua conforme o plano de consumo do produto contratado pelo cliente. As opções de plano de consumo do produto que poderão ser contratadas são classificadas na tabela abaixo e devem ser planejadas considerando as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**.

Serviço do Produto	Part Number	Descrição
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	1.2.AD.01.002.A.02 Garantia da Autenticidade e Integridade de Lote de 1.000 Documentos assinados eletronicamente com certificado padrão ICP-Brasil.	Quantidade de lote de mil documentos assinados, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos assinados, independente da quantidade de assinaturas registradas em um mesmo documento. Documentos assinados fora do produto não são computados neste serviço.
	1.2.AD.01.003.A.02 Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 20MB por documento.	Quantidade de lote de mil documentos mantidos disponíveis no acervo, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos mantidos com tamanho até 20 MB.
	1.2.AD.01.004.A.02 Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 100MB por documento.	Quantidade de lote de mil documentos mantidos disponíveis no acervo, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos mantidos com tamanho até 100 MB.
	1.2.AD.01.005.A.02 Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 500MB por documento.	Quantidade de lote de mil documentos mantidos disponíveis no acervo, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos mantidos com tamanho até 500 MB.

Tabela 2: Tabela do Plano de Consumo do Produto

Na **Assinatura do Produto** é necessária a contratação ao menos de uma das opções de **Plano de Consumo do Produto** para seja alocado para o cliente os recursos adequados para utilização do produto. Quando se tratar da primeira contratação do produto pelo **CLIENTE** é necessário compor também os serviços de **Implantação e Capacitação no Produto**, contudo estes não são necessários no caso de renovação de contrato.

4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto

A operação do produto será prestada conforme o **Plano de Consumo do Produto** contratado pelo **CLIENTE**. Para operação do produto a **CELEPAR** dispõem de Data Center composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente. Além dos itens tecnológicos (software, hardware e, infraestrutura), existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);

- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pelo **CLIENTE**;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede, Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações que fazem parte do produto;

5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	**IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO**
Part Number	1.2.AD.01.006.0.00

5.1 Descrição do Serviço de Implantação

A Implantação do Produto é caracterizada pela disponibilização do sistema em produção para o uso do **CLIENTE** que contempla além da disponibilidade do ambiente, a liberação das permissões de acesso, configurações iniciais e demais parametrizações para operacionalização do produto no contexto do cliente. Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Cronograma de Atividades** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** designando as competências para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Cronograma de Atividades**. O prazo para a elaboração do **Cronograma de Atividades** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

O **Cronograma de Atividades** deverá conter no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Criação dos ambientes de treinamento e produção do produto para o CLIENTE;
  - Configuração inicial do produto **Gestão de Documentos Celepar**, incluindo bases de dados e usuários;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários conforme item 6 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO;
  - Início de Operação do produto **Gestão de Documentos Celepar**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 30 (trinta) dias úteis.**

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CLIENTE** devem estar atendidos. Caso estes requisitos ocorram posteriormente ao acordado no cronograma, será adicionado ao prazo inicial este tempo.

5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação

Para a implantação, utilização do produto e acesso aos respectivos serviços, é necessária a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizados no Data Center da **CELEPAR**. O **Serviço de Implantação será prestado remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** em Curitiba/PR.

5.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Gestão de Documentos Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto com outros sistemas do **CLIENTE** estará limitado aos serviços de integração disponíveis da **API** do produto **Gestão de Documentos Celepar**, não sendo tratado nenhuma exceção aos serviços já existentes;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso do produto, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item 7 -***CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO*** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas personalizadas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades exclusivas para o **CLIENTE**;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema, considerando que o serviço é disponibilizado para acesso on-line via Internet

6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	**CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**
Part Number	1.2.AD.01.007.0.00

6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de **2 (dois) dias úteis** consecutivos e com **carga horária total de 16 (dezesseis) horas**, compreendendo os tipos de capacitações especificadas no item 6.5 -Tipos de Capacitações, não podendo incorporar outros conteúdos, nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos uma estação de trabalho para cada usuário como computadores ou notebooks para uso pelos usuários a serem capacitados e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19”;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Dispor de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

6.3 Restrições para Capacitação

- Recomendado **máximo de 15 (quinze) usuários por capacitação**, eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente;
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

6.4 Premissas para Capacitação

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área e especialidade que receberá a capacitação operacional de uso do sistema;

- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar o conhecimento.

6.5 Tipos de Capacitações

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do produto **Gestão de Documentos Celepar**, são oferecidas as seguintes capacitações: Capacitação de Administrador Local do Produto e Capacitação de Usuário do Produto. A abrangência das capacitações serão abordadas conforme caracterizado a seguir:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação de Administrador Local do Produto	1. Administração do sistema	A capacitação dos administradores do produto no CLIENTE tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas especializadas na administração produto, contemplando as atividades de configuração de acessos de usuários, criação de modelos de documentos e parametrizações de dados do cliente.	12 h
Capacitação de Usuário do Produto	2. Operação do sistema	A capacitação de usuários do produto tem como objetivo preparar um grupo de pessoas do CLIENTE dedicados a operação diária do sistema, compreendendo o fluxo operacional e uso das funcionalidades básicas dos módulos do produto.	4 h

Tabela 3: Tipos de Capacitações no Produto

7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO

Nome do Serviço:	**CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**
Part Number	1.2.AD.01.008.0.00

7.1 Descrição do Serviço de Consultoria

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para o **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, parametrizações do sistema e avaliação do processo de uso do produto no **CLIENTE**. Os serviços previstos para consultoria, assim como a forma de atendimento serão apresentados a seguir.

7.2 Forma de Atendimento da Consultoria

O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar primeiramente pela equipe de **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** para realizar o **suporte de primeiro nível**. Havendo necessidade, as requisições de consultoria poderão ser solicitadas pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO**.

A solicitação de consultoria deverá ser encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** da **CELEPAR** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável do produto.

Em caso de inviabilidade de execução, não conformidade com o produto ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao cliente e encerrará a Ordem de Serviço. Após a execução da consultoria, o **CLIENTE** terá **5 dias úteis** para se manifestar, sendo após isso considerado atendido plenamente a demanda.

7.3 Restrições da Consultoria

A prestação do serviço de consultoria especializada se limitará as dúvidas de regras de negócio, parametrização e organização do processo operacional de uso do produto **Gestão de Documentos Celepar** no **CLIENTE**, não contemplando serviços desassociados do produto.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A prestação do serviço de consultoria especializada estará sujeita à disponibilidade de equipe **CELEPAR** e **não tem como objetivo customizar funcionalidades do produto** para o **CLIENTE**, ficando a critério da **CELEPAR** a execução de qualquer adequação funcional, caso seja identificada no produto.

7.4 Serviços de Consultoria Previstos

O serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CLIENTE** relativo a dúvidas de interpretação legal, esclarecimento de regras de negócio, configuração da aplicação e avaliação do processo operacional de uso do produto.

Os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** encaminharão para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados. Os serviços de consultoria especializadas previstos para o produto são classificados a seguir:

Serviços de Consultoria Especializada	
1.	Avaliação do ambiente local do usuário remotamente
2.	Monitoramento do uso do produto no ambiente local do cliente
3.	Instalação de componente e ferramentas no ambiente local do cliente
4.	Operação assistida do sistema para o cliente durante um período acordado
5.	Suporte do especialista do produto para o cliente
6.	Criação de novo repositório para novas unidades organizacionais do cliente
7.	Execução de carga de dados ou de documentos do cliente no produto
8.	Avaliação de processos operacionais do cliente para melhor performance do produto
9.	Extração de informações para relatórios do cliente ainda não disponíveis no produto
10.	Documentação de fluxo operacional do uso do produto pelo cliente
11.	Parametrização de dados do cliente após período de implantação
12.	Configuração de trâmite de workflow de documentos personalizado para o cliente
13.	Integração com outros sistemas de informação do cliente

Tabela 4: Tipos de Serviços de Consultoria Especializada no Produto

7.5 Composição do Serviço de Consultoria

Na prestação dos serviços de consultoria para o **CLIENTE**, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de consultoria, a **Ordem de Serviço** poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes a execução dos serviços aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos serviços executados;

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução do serviço. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria

Quando aplicável, as **Propostas de Execução de Serviços** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respetiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade dos serviços e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo do serviço, incluído pelo **CLIENTE** ou orinetado pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados. Todo o

processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria

Os serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda de consultoria serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**, podendo se constituir em parametrização de módulos executáveis da solução, documentos orientativos, ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os serviços desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até **10 (dez)** dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os serviços entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os serviços entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;

- Para os serviços rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o serviço seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas nas definições por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.8 -Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria**;
- Os períodos de avaliação de serviços entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo C**LIENTE**, salvo em situações que demandem que o serviço entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria

Para efeito de definição de preços de serviços, a contratação de demandas específicas de natureza tecnológica, relacionadas as regras de negócio ou avaliação do processo de uso do produto serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria

O serviço referente a **CONSULTORIA ESPECIALIZADA** está reservado para realizar atividades previstas de consultoria exclusivamente no produto **Gestão de Documentos Celepar**. A quantidade de horas estimada de consultoria, quando contratado pelo **CLIENTE**, será o limitador deste serviço ao longo do período contratual conforme definido no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**.

8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O produto **Gestão de Documentos Celepar** possui extensões que facilitam a gestão operacional do serviço do cliente. Estes serviços complementares podem se integrar ao produto **Gestão de Documentos Celepar** e sua utilização é facultativa. Quando optado por algum serviço complementar para o **CLIENTE** o serviço deverá estar especificado entre os serviços contratados.

8.1 Envio de Mensagem SMS

O serviço de Envio de Mensagens SMS possibilita o envio de informações relevantes para os usuários dos sistemas utilizando a tecnologia **SMS** – *Short Message Service*, sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares (smartphones) com objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada sendo independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atingindo com isso uma grande popularidade. A **CELEPAR** disponibiliza um serviço de envio de SMS utilizando uma plataforma de Web Service, que é própria para integração com os produtos da **CELEPAR**.

O Serviço de Envio de Mensagens acoplado ao produto **Gestão de Documentos Celepar** possibilita envio manual de mensagens definidas pelo gestor, bem como o envio automático de mensagens padronizadas relacionadas a operações do sistema, se houverem sido habilitadas previamente.

8.2 Informações Estratégicas (BI)

Este serviço proporciona a análise de dados e a apresentação de dashboards, utilizando-se de ferramentas e técnicas de **BI** – Business Intelligence. Envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas para auditoria e o cruzamento de dados de diversas fontes, provendo informações de forma unificada para a análise e tomada de decisão.

Este serviço garante ao usuário visões das informações consolidadas por diferentes perspectivas:

- Integração de dados;
- Visualização gráfica da informação;
- Auditoria de Informações;
- Análise crítica da informação;
- Exportação dos dados em tabelas.

A apresentação das informações compiladas na ferramenta da BI limita-se aos dados que podem ser extraídos do produto **Gestão de Documentos Celepar** dentro do escopo de uso da solução pelo **CLIENTE**.

9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Gestão de Documentos Celepar** está condicionado aos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

9.1 Tipo de Suporte Técnico

O suporte técnico que compreende cada um dos serviços ofertados pelo produto será prestado conforme demanda do **CLIENTE** e poderá ser contratado com base nas opções dos seguintes tipos de suportes:

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Tipo de Suporte Técnico	Serviços do Produto Contemplados
Suporte **Tipo A**	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	**ASSINATURA DO PRODUTO** 1.2.AD.01.001.**A**.01 – Direito de Uso com Suporte Tipo A **PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO** 1.2.AD.01.002.**A**.02 – Documento Assinado 1.2.AD.01.003.**A**.02 – Documento Mantido até 20MB 1.2.AD.01.004.**A**.02 – Documento Mantido até 100MB 1.2.AD.01.005.**A**.02 – Documento Mantido até 500MB
Suporte **Tipo D**	Suporte Tipo D é o suporte avançado do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço, incluindo a realização de atividade operacional de administração de usuários para o cliente.	**ASSINATURA DO PRODUTO** 1.2.AD.01.001.**D**.01 – Direito de Uso com Suporte Tipo D

Tabela 5: Tabela de Suporte Técnico do Produto

Os tipos de suporte técnicos caraterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE**. Em caso de atividades de suporte não classificadas nos suportes técnicos previstos para o produto, poderão ser solicitadas como **Consultoria Especializada** quando contratadas horas de Consultoria Especializada no produto.

A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e serão prestados pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo A**
- Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo D**

9.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e tempo de solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

Tipo de ANS	Descrição do Tipo de ANS	Serviços do Produto Contemplados
Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em **horário comercial**.	**ASSINATURA DO PRODUTO** 1.2.AD.01.001.A.**01** – Direito de Uso com Suporte Tipo A 1.2.AD.01.001.D.**01** – Direito de Uso com Suporte Tipo D
Nível 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em **horário integral**.	**PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO** 1.2.AD.01.002.A.**02** – Documento Assinado 1.2.AD.01.003.A.**02** – Documento Mantido até 20MB 1.2.AD.01.004.A.**02** – Documento Mantido até 100MB 1.2.AD.01.005.A.**02** – Documento Mantido até 500MB

Tabela 6: Tabela de Acordo de Nível de Serviço

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – ANS 01**
- Documento: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – ANS 02**

10 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso deste produto está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

  Documento: **CELEPAR – Gestão de Documentos Celepar – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados Pessoais** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

  Documento: **CELEPAR – Gestão de Documentos Celepar – Política de Privacidade**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Gestão de Documentos Celepar**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Uso e da Politica de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários do produto no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais ou email dpo@celepar.pr.gov.br .