# TV Corporativa

# FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

# 2022

# Sumário

**1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO....3**
1.1 Características do Produto....3
1.1.1 Benefícios do Produto....3
1.2 Módulos do Produto....4
1.2.1 Sistema de Gestão e Transmissão de Conteúdo....4
1.2.2 Acervo de Conteúdos Digitais....5
1.2.3 Equipamentos para Recepção e Exibição de Conteúdos Digitais....5
**2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO....6**
**3 ASSINATURA DO PRODUTO....7**
3.1 Descrição da Assinatura do Produto....7
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura....8
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura....8
3.4 Composição do Serviço da Assinatura....10
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura....11
**4 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO....12**
4.1 Descrição do Serviço de Implantação....12
4.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação....13
4.3 Serviços não Contemplados na Implantação....13
**5 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO....14**
5.1 Descrição do Serviço de Capacitação....14
5.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação....14
5.3 Restrições para capacitação....14
5.4 Premissas para Capacitação....14
5.5 Tipos de Capacitações....15
**6 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO....16**
6.1 Descrição do Serviço de Consultoria....16
6.2 Forma de Atendimento da Consultoria....16
6.3 Serviço para Realocação de Pontos de Transmissão....16
6.4 Restrições do Consultoria....16
6.5 Serviços de Consultoria Previstos....17
6.6 Composição do Serviço da Consultoria....17
6.7 Registro da Ordem de Serviço da Consultoria....17
6.8 Controle da Execução dos Serviços da Consultoria....18
6.9 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria....18
6.10 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria....18
6.11 Volumes Estimados para Ordens de Serviço....19
**7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO....20**
7.1 Tipo de Suporte Técnico....20
7.2 Acordo de Nível de Serviço....21
**8 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE....22**

| | | |
|---|---|---|
| **Product Number:** | **1.1.CC.02** | **Versão: 1.0** |
| **Tipo do serviço:** | **Plataforma como Serviço PaaS** | |
| **Nome do Produto:** | **TV Corporativa** | |

# 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O serviço de **TV Corporativa** consiste em uma solução baseada em *software* que opera no Data Center da **CELEPAR,** o qual transmite, através da Rede Corporativa e Internet, Conteúdo Digital para receptores e display instalados em locais contratados.

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 **TV Corporativa** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **Comunicação e Colaboração**. 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 serviço TV Corporativa é uma solução completa para a exibição de conteúdo digital em local controlado. É composto por sistemas, vídeos digitais prontos e equipamentos:

- A solução é hospedada no Datacenter da **CELEPAR**;
- Permite a inclusão de conteúdos próprios produzidos pelo **CLIENTE**;
- Permite direcionar conteúdo distinto para cada ponto ou conjunto de pontos;
- Possui funcionalidade para vinculação com portais de notícias;
- Monitora a localização e funcionamento de cada equipamento de recepção e exibição de conteúdo digital;
- Possibilita incluir notícias manualmente e configurar sua exibição;
- O serviço contempla o fornecimento dos equipamentos, para recepção e exibição do conteúdo digital, instalados e prontos para uso;
- Os equipamentos disponibilizados possuem funcionalidade para acesso remoto, permitindo suporte técnico e também são programados para ligar e desligar via sistema, não necessitando de interação com usuários.

### 1.1.1 Benefícios do Produto

Dentre os benefícios da TV Corporativa podemos citar:

- Divulgar conteúdos de informações personalizadas sobre seus serviços;
- Informação de forma rápida e eficiente para o público-alvo do **CLIENTE**;
- Praticidade e autonomia no gerenciamento de conteúdos digitais;

- Disponibilização de acervo de conteúdos de vídeos prontos para uso do **CLIENTE**;
- Fácil instalação e uso, sem necessita de interação do usuário;
- Não necessita de técnico especializado para operar os equipamentos de recepção e exibição de conteúdo nos locais onde forem instalados;
- A identidade visual é personalizada para cada **CLIENTE.**

## 1.2 Módulos do Produto

O serviço **TV Corporativa** é composto da seguinte forma:

- Sistema de Gestão e Transmissão de Conteúdo;
- Acervo de Conteúdos Digitais;
- Equipamentos para Recepção e Exibição de Conteúdos Digitais.

### 1.2.1 Sistema de Gestão e Transmissão de Conteúdo

O Sistema de Gestão e Transmissão de Conteúdo possui as seguintes características funcionais:

- Acesso ao sistema por login e senha de usuário via WEB;
- Monitoramento em tempo real com visualização das telas e acesso remoto para alterar configurações no computador;
- Dashboard com localização no mapa indicando locais dos pontos instalados;
- Operação de reiniciamento do receptor e display remotamente;
- Permite o cadastro ilimitado de usuários por nível hierárquico de acesso;
- Permite o cadastro de pontos e grupos de pontos;
- Permite o cadastro de campanhas/mídias por categorias e com os seguintes formatos: PNG, JPG, TIFF, BMP, MPEG, AVI, MOV, WMV, M4V, M1V, SWF, MP3, DV e MP4;
- Possui no cadastro de campanhas, datas de início e término e descrição;
- Permite fazer as grades de mídia em looping;
- Permite inserir ou remover mídias ou campanhas em qualquer posição ou horário;
- Permite gerenciamento da grade de programação através de carrossel;
- Funcionalidade para inserir notícias manualmente com fotos e texto separadas por categoria data e horário de exibição;
- Disponibilização de relatórios mensais de ocorrências técnicas;
- Disponibilização de relatórios de logs.

### 1.2.2 Acervo de Conteúdos Digitais

O Acervo de Conteúdos Digitais conta com mais de 4 mil vídeos prontos para exibição, sendo inclusos novos vídeos mensalmente no acervo da plataforma, apropriando conteúdos de diversas áreas. Estes vídeos disponibilizados para uso do **CLIENTE** podem ser utilizados em campanhas educativas e orientativas de serviços públicos como saúde, educação e segurança. O produto TV Corporativa não contempla a produção de vídeos personalizados para o cliente.

### 1.2.3 Equipamentos para Recepção e Exibição de Conteúdos Digitais

Os Equipamentos para Recepção e Exibição de Conteúdos Digitais disponíveis para compor o serviço são:

**Receptor Digital**

É um equipamento de recepção de conteúdo digital, funciona como um minicomputador, que permite armazenar a programação que deve ser transmitida, podendo funcionar off-line.

Pode funcionar com as telas disponibilizadas ou com um aparelho de TV próprio do **CLIENTE**, precisando neste último caso uma averiguação de compatibilidade.

**Monitor**

Uma tela de no mínimo 43'' de alta resolução e com a mais alta tecnologia de hardware.

**Vídeo Wall**

São monitores de alta resolução com 46'' sem as bordas, que possibilitam ser unidos em suas extremidades formando uma tela com tamanhos diversos.

**Lousa Interativa**

A Lousa Interativa torna a exibição de conteúdo mais dinâmica com sua tela de 65'' e resolução UHD, e tecnologia de compartilhamento de tela que permite espelhar o dispositivo como celulares, tablets e notebooks. Sua função touch e multitoque torna tarefas mais intuitivas e divertidas, possibilitando a utilização por mais de uma pessoa.

Está incluso na lousa:

- Duas canetas – para serem utilizadas na tela, unindo o tradicional ao inovador;
- Pedestal Móvel – feito em aço, suporta até 120kg, com resistência para facilitar a locomoção, também possui regulador de altura, sapata de segurança e rodinhas com travas para evitar deslizes, além de suporte para apoiar controle, livros e outros objetos necessários;
- Treinamento e Suporte Técnico – é oferecido treinamento e suporte técnico especializado nesta tecnologia, garantindo o melhor aproveitamento dos recursos da lousa.

# 2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O serviço **TV Corporativa** é disponibilizado através da **ASSINATURA DO PRODUTO,** por ponto de transmissão, 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 **ASSINATURA DO PRODUTO**.

Os volumes dos serviços planejados em conjunto com o **CLIENTE** levando em consideração a necessidade e características do local onde será instalado. 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 | Suporte Técnico | Nível Serviço | Part Number |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ASSINATURA DO PRODUTO** | Assinatura TV Corporativa Básico – Com um receptor de conteúdo digital | Unitário | Fixo Mensal | Tipo C | ANS 03 | 1.1.CC.02.001.C.03 |
| | Assinatura TV Corporativa Intermediário – Com um Monitor | Unitário | Fixo Mensal | Tipo C | ANS 03 | 1.1.CC.02.002.C.03 |
| | Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 2 – Com 4 Vídeo Wall | Unitário | Fixo Mensal | Tipo C | ANS 03 | 1.1.CC.02.003.C.03 |
| | Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 3 – Com 6 Vídeo Wall | Unitário | Fixo Mensal | Tipo C | ANS 03 | 1.1.CC.02.004.C.03 |
| | Assinatura TV Corporativa Avançado 3 x 3 – Com 9 Vídeo Wall | Unitário | Fixo Mensal | Tipo C | ANS 03 | 1.1.CC.02.005.C.03 |
| | Assinatura TV Corporativa Interativo – Com uma Lousa Interativa | Unitário | Fixo Mensal | Tipo C | ANS 03 | 1.1.CC.02.006.C.03 |
| **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** | Implantação da TV Corporativa | Unidade de Implantação | Por demanda | - | - | 1.1.CC.02.007.0.00 |
| **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO** | Capacitação de Administrador Local do Produto | Unidade de Capacitação | Por demanda | - | - | 1.1.CC.02.008.0.00 |
| | Capacitação de Usuário do Produto | Unidade de Capacitação | Por demanda | - | - | 1.1.CC.02.009.0.00 |
| **CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO** | Hora de Serviço Técnico | Hora | Por demanda | - | - | 1.1.CC.02.010.0.00 |

*Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto*

A contratação do produto se perfaz considerando os serviços catalogados na tabela acima. 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** |
| **1.1.CC.02.001.C.03** | **Suporte Tipo C** | **ANS Nível 03** |
| **1.1.CC.02.002.C.03** | **Suporte Tipo C** | **ANS Nível 03** |
| **1.1.CC.02.003.C.03** | **Suporte Tipo C** | **ANS Nível 03** |
| **1.1.CC.02.004.C.03** | **Suporte Tipo C** | **ANS Nível 03** |
| **1.1.CC.02.005.C.03** | **Suporte Tipo C** | **ANS Nível 03** |
| **1.1.CC.02.006.C.03** | **Suporte Tipo C** | **ANS Nível 03** |

## 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 de gestão e transmissão do conteúdo, na modalidade Plataforma como Serviço (PaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Disponibilidade dos equipamentos, responsáveis pela recepção e exibição do conteúdo digital conforme plano de consumo contratado;
- 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

Para a utilização do serviço **TV Corporativa** o **CLIENTE** deverá fornecer e manter localmente as condições de infraestrutura mínimas exigidas no item 4.2 -Condições para Prestação do Serviço de Implantação para a Implantação do Produto.

Em caso de falha na conexão com a internet, o serviço continuará funcionando com a última programação configurada, quando a conexão for reestabelecida a atualização da programação retomará de onde parou.

Os equipamentos instalados não devem ser movimentados ou manipulados sem consentimento da **CELEPAR**, exceto a Lousa Interativa que possui carrinho para transporte, podendo ser movimentada dentro do endereço onde foi instalado. Em caso de necessidade de mudança de local o **CLIENTE** deverá abrir um chamado técnico solicitando a mudança.

O serviço de suporte, sustentação do produto está vinculado aos serviços de implantação e capacitação dos usuários no produto como pré-requisitos. 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, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

## 3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a disponibilizar o produto para uso pelo **CLIENTE**, suportando os serviços do produto de forma contínua conforme a assinatura do produto contratado. As opções de assinatura do produto que poderão ser contratadas são classificadas na tabela abaixo:

| Serviço do Produto | Part Number | Descrição |
|---|---|---|
| **ASSINATURA DO PRODUTO** | 1.1.CC.02.001.C.03<br>Assinatura TV Corporativa Básico<br>– Com um receptor de conteúdo digital | Pacote com o serviço básico de **TV Corporativa** incluindo um equipamento receptor digital para a recepção do conteúdo digital. É necessário o cliente possuir TV ou Monitor compatível com a solução, conforme descrito em 4.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação; |
| | 1.1.CC.02.002.C.03<br>Assinatura TV Corporativa Intermediário<br>– Com um Monitor | Pacote com o serviço intermediário de **TV Corporativa** incluindo um Monitor de 43" e um equipamento receptor digital para a recepção do conteúdo digital caso o monitor não disponha desta tecnologia. |
| | 1.1.CC.02.003.C.03<br>Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 2<br>– Com 4 Vídeo Wall | Pacote com o serviço avançado de **TV Corporativa** incluindo um conjunto de 4 de Vídeo Wall de 46" para montar a composição e um equipamento receptor digital para a recepção do conteúdo digital caso o monitor não disponha desta tecnologia. |
| | 1.1.CC.02.004.C.03<br>Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 3<br>– Com 6 Vídeo Wall | Pacote com o serviço avançado de **TV Corporativa** incluindo um conjunto de 6 de Vídeo Wall de 46" para montar a composição e um equipamento receptor digital para a recepção do conteúdo digital caso o monitor não disponha desta tecnologia. |
| | 1.1.CC.02.005.C.03<br>Assinatura TV Corporativa Avançado 3 x 3<br>– Com 9 Vídeo Wall | Pacote com o serviço avançado de **TV Corporativa** incluindo um conjunto de 9 de Vídeo Wall de 46" para montar a composição e um equipamento receptor digital para a recepção do conteúdo digital caso o monitor não disponha desta tecnologia. |
| | 1.1.CC.02.006.C.03<br>Assinatura TV Corporativa Interativo<br>– Com uma Lousa Interativa | Pacote com o serviço interativo de **TV Corporativa** incluindo uma Lousa Interativa de 65" e um equipamento receptor digital para a recepção do conteúdo digital caso a lousa não disponha desta tecnologia. |

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 **TV Corporativa** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **TV Corporativa** 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 **TV Corporativa**, 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 **7 - 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 **6 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**.

## 3.4 Composição do Serviço da Assinatura

A prestação do serviço **TV Corporativa** contempla as seguintes atividades associadas a sua operação, suporte e sustentação:

- Administração e configuração para que a **TV Corporativa** esteja apta a operar plenamente, referente a parametrização do Sistema de Gestão e Transmissão de Contéudo, como também a configuração dos equipamentos receptores para exibição do conteúdo no ambiente local do **CLIENTE**;
- Cópia de segurança dos bancos de dados e configurações;
- Monitoramento remoto dos equipamentos que compõem o serviço **TV Corporativa**;
- Inclusão mensal de novos vídeos digitais, enriquecendo constantemente o acervo de conteúdos disponíveis para uso;
- Manutenção preventiva e adaptativa através da implementação de novas configurações de segurança e atualizações nos aplicativos que compõem a **TV Corporativa;**
- Manutenção corretiva e evolutiva nos aplicativos que compõem a **TV Corporativa;**

A prestação do serviço **TV Corporativa** contempla recursos de infraestrutura e serviços técnicos especializados da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no **Data Center**, o qual 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;
- 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 pela contratante;
- 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.

## 3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto TV Corporativa 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 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;

- Suporte técnico em TVs e Monitores de propriedade do **CLIENTE.**

# 4 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

| | |
|---|---|
| **Nome do Serviço:** | **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** |
| **Part Number** | **1.1.CC.02.007.0.00** |

## 4.1 Descrição do Serviço de Implantação

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 e presencialmente.

Em até **10** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **ADMINISTRADORES LOCAIS DO PRODUTO,** designando as competências de cada represente 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 conclusão da elaboração do **Cronograma de Atividades** é estimado em **5** 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:
  - Definição dos locais onde serão instalados os equipamentos de recepção e exibição de conteúdo digital;
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE,** conforme definido no item 4.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação;
  - Configuração inicial do produto **TV Corporativa**, incluindo bases de dados e usuários;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Instalação dos equipamentos nos pontos definidos pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários concluída conforme item 5 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO;
  - Início de Operação do serviço **TV Corporativa**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 30 dias úteis,** podendo sofrer impacto conforme o volume de pontos e distribuição geográfica para a instalação dos mesmos.

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.

## 4.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação

As reuniões de planejamento da implantação serão realizadas presencialmente na sede da Celepar, em Curitiba, ou no formato remoto através de conferência via Internet. Os demais **Serviços de Implantação serão prestados remotamente e presencialmente**, pela equipe da **CELEPAR ou TERCEIROS.**

O CLIENTE deverá providenciar os requisitos mínimos para a implantação do serviço nos locais definidos para instalação dos equipamentos, compreendendo:

- Link de dados com velocidade mínima de 5MB;
- Wifi ou cabeamento no local onde o ponto será instalado, sendo preferível o cabeamento;
- Infraestrutura elétrica com tomada 3 pinos padrão brasileiro 110v ou 220v no local onde o ponto será instalado;
- Parede onde será instalado monitor ou vídeo wall deve ser adequada ao peso dos equipamentos, preferencialmente de alvenaria;
- Para o caso de Assinatura Básica, o CLIENTE deverá dispor de TV ou Monitor com entrada USB e HDMI.

## 4.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **TV Corporativa** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto **TV Corporativa** com outros sistemas do **CLIENTE,** exceto as integrações com portais de notícias, que será configurado pelo próprio ADMINISTRADOR LOCAL do produto no **CLIENTE** para gestão de conteúdo;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso da solução;
- 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**, exceto os equipamentos, inclusos no serviço **TV Corporativa,** disponibilizados para exibição do conteúdo digital;
- 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.

# 5 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

| | |
|---|---|
| **Nome do Serviço:** | **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO** |
| **Part Number** | **1.1.CC.02.008.0.00** |
| | **1.1.CC.02.009.0.00** |

## 5.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de EAD Assincrona via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, não podendo incorporar outros serviços nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

## 5.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

Para o acesso ao conteúdo da capacitação via EAD, cabe ao cliente dispor dos seguintes recursos:

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos **estações de trabalho** como computadores ou notebooks para uso pelo usuário. Recomendamos que os computadores tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19”;
- 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.

## 5.3 Restrições para capacitação

- Ficará disponível a capacitação para **máximo de 10 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.

## 5.4 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.

## 5.5 Tipos de Capacitações

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do produto **TV Corporativa**, 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:

| Part Number | Tipo de Capacitação | Abrangência | Descrição da Capacitação | Carga Horária |
|---|---|---|---|---|
| 1.1.CC.02.008.0.00 | Capacitação de Administrador Local do Produto | Configuração e Operação do Produto | A capacitação dos administradores do produto no **CLIENTE** tem como objetivo capacitar os usuários responsáveis pela operação e configuração do Sistema de Gestão e Transmissão de Conteúdo para gestão de conteúdos, compreendendo as etapas do processo desde a inserção de novos arquivos digitais, montagem das playlists, inserção de notícias e monitoramento dos pontos de apresentação. | 3 horas |
| 1.1.CC.02.009.0.00 | Capacitação de Usuário do Produto | Operação da Lousa Interativa | A capacitação de usuários do produto tem como objetivo preparar um grupo de pessoas do **CLIENTE** dedicadas a operação da Lousa Interativa, abrangendo todas as suas funcionalidades. | 3 horas |

*Tabela 2: Tabela de Tipos de Capacitação*

# 6 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO

| | |
|---|---|
| **Nome do Serviço:** | **CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO** |
| **Part Number** | **1.1.CC.02.010.0.00** |

## 6.1 Descrição do Serviço de Consultoria

A Consultoria Especializada visa o apoio para o **CLIENTE** nas demandas específicas relacionada aos Equipamentos para Recepção e Exibição de Conteúdos Digitais e uso do Sistema de Gestão e Transmissão de Conteúdo. Estão previstos as seguintes consultorias especializadas que poderão ser contratadas por demanda:

## 6.2 Forma de Atendimento da Consultoria

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

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

Toda solicitação de consultoria será 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.

## 6.3 Serviço para Realocação de Pontos de Transmissão

Este serviço visa a realocação dos equipamentos, após avaliadas e aceitas pela equipe técnica da **CELEPAR**.

Toda solicitação de realocação será encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Suporte** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável alocada para o serviço. Em caso de inviabilidade da adequação ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao cliente e encerrará a Ordem de Serviço.

Após a execução da realocação, o **CLIENTE** terá **5 dias úteis** para se manifestar, sendo após isso considerado atendido plenamente a demanda.

## 6.4 Restrições do 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 **TV Corporativa** 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.

## 6.5 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. | Parametrização de dados do cliente após período de implantação |

*Tabela 3: Tipos de Serviços de Suporte Técnico Especializado*

## 6.6 Composição do Serviço da Consultoria

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

- Equipe técnica especializada.

## 6.7 Registro da Ordem de Serviço da Consultoria

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelos **ADMINISTRADORES LOCAIS DO PRODUTO** no **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas 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;
- Forma e modelo de aceitação dos produtos e serviços;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução das demandas. 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.

## 6.8 Controle da Execução dos Serviços da 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 executadas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

## 6.9 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. 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.

## 6.10 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria

Os serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços.** O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os serviços executados em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada execução, o **CLIENTE** terá um prazo de até 5 (cinco) 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 executados não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os serviços, 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 dos serviços, a **CELEPAR** solicitará ao **CLIENTE** nova validação.

## 6.11 Volumes Estimados para Ordens de Serviço

As atividades referentes ao **SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO** estão reservadas para realizar atividades previstas de suporte para equipe técnica no processo de negócio. O valor estimado total 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**.

# 7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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

## 7.1 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 C** | Suporte que compreende o tratamento restrito à incidentes que afetam a disponibilidade funcional do sistema e dos equipamentos que compões o serviço**TV Corporativa**. | **ASSINATURA DO PRODUTO**<br>1.1.CC.02.001.C.03 - Assinatura TV Corporativa Básico – Com um receptor de conteúdo digital<br>1.1.CC.02.002.C.03 - Assinatura TV Corporativa Intermediário – Com um Monitor<br>1.1.CC.02.003.C.03 - Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 2 – Com 4 Vídeo Wall<br>1.1.CC.02.004.C.03 - Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 3 – Com 6 Vídeo Wall<br>1.1.CC.02.005.C.03 - Assinatura TV Corporativa Avançado 3 x 3 – Com 9 Vídeo Wall<br>1.1.CC.02.006.C.03 - Assinatura TV Corporativa Interativo – Com uma Lousa Interativa |

*Tabela 4: 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 C**

## 7.2 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 03** | Acordo de nível de serviço para atendimento remoto ou em local do **CLIENTE**, em horário comercial. | **ASSINATURA DO PRODUTO**<br>1.1.CC.02.001.C.03 - Assinatura TV Corporativa Básico – Com um receptor de conteúdo digital<br>1.1.CC.02.002.C.03 - Assinatura TV Corporativa Intermediário – Com um Monitor<br>1.1.CC.02.003.C.03 - Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 2 – Com 4 Vídeo Wall<br>1.1.CC.02.004.C.03 - Assinatura TV Corporativa Avançado 2 x 3 – Com 6 Vídeo Wall<br>1.1.CC.02.005.C.03 - Assinatura TV Corporativa Avançado 3 x 3 – Com 9 Vídeo Wall<br>1.1.CC.02.006.C.03 - Assinatura TV Corporativa Interativo – Com uma Lousa Interativa |

*Tabela 5: Tabela de Acordo de Nível de Serviço do Produto*

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 03**

# 8 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 – TV Corporativa – 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 – TV Corporativa – 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 **TV Corporativa**, 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 .