1 APRESENTAÇÃO

O Serviço de Acesso WI-FI tem por objetivo disponibilizar aos usuários de dispositivos móveis da **<Identificação do Cliente>** (**CLIENTE**) a possibilidade de acesso à rede local, bem como à Rede Corporativa do Estado e à Internet.

A **CELEPAR** observando as melhores práticas de segurança da informação e em concordância com a legislação vigente, possui equipe especializada para uso de diferentes tecnologias visando o controle de conexões de rede, contingenciamento de ataques cibernéticos, controle de acesso à Internet e seus conteúdos e monitoramento constante de atividades na camada de rede. Com isso a **CELEPAR** busca manter a rede protegida contra acessos não autorizados, controlar o tráfego de entrada e saída produzindo *logs* com estas informações, e atender a eventuais necessidades de auditoria.

Para proteção do acesso à Internet é utilizado uma solução de Firewall baseada em *proxy*, cuja gestão é realizada pela **CELEPAR**. Esta solução oferece suporte para serviços de *firewall*, monitorando o trafego de entrada e saída da rede e liberando acessos específicos, conforme necessidade do usuário.

Ainda, através de serviços especializados a **CELEPAR** busca proteger a conexão contra ameaças avançadas, viabilizar a conectividade com recursos restritos, entre clientes e fornecedores de forma segura, garantindo a integridade e confidencialidade das informações do Estado do Paraná.

O serviço é disponibilizado através de PONTOS DE ACESSO WI-FI INTERNOS e/ou EXTERNOS, ofertados em duas modalidades condicionadas aos requisitos técnicos identificados nas “CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO”, e ACESSO A CONTROLADORA WI-FI.

PONTOS DE ACESSO INTERNOS / EXTERNOS

- **ACESSO WI-FI REDE CORPORATIVA**

  Nesta modalidade o usuário poderá, a partir do seu dispositivo móvel, acessar à rede local, Rede Corporativa e Internet através de autenticação pessoal de usuário do Expresso e administração, gerência e segurança centralizados na **CELEPAR**.

  Cada PONTO DE ACESSO permite a conexão de até 256 dispositivos WI-FI simultâneos.

- **ACESSO WI-FI INTERNET VISITANTES**

  Modalidade de serviço para o público e visitantes com acesso exclusivamente à internet e autenticação através de portal (captive portal) e administração, gerência e segurança centralizados na **CELEPAR**.

  Cada PONTO DE ACESSO permite a conexão de até 256 dispositivos WI-FI simultâneos e está limitado a banda do link dedicado contratado entre o **CLIENTE** e **CELEPAR** ou 64Mbps.

ACESSO A CONTROLADORA WI-FI

Modalidade de serviço para o cliente que já possui equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI RUCKUS, homologados pela **CELEPAR**, onde estes poderão ser conectados a controladora da **CELEPAR**, obtendo a administração, gerência e segurança centralizados na **CELEPAR**.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 SERVIÇOS INCLUÍDOS

Na prestação dos serviços serão empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Serviços de DNS, Proxy e Firewall para disponibilidade do serviço;
- Gestão de acesso, registros (logs) e segurança de rede;
- Conexão à Internet dedicada (Trânsito), com alta disponibilidade de serviços de telecomunicações;
- Fornecimento e configuração do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI e CONTROLADORA WI-FI;
- Teste de qualidade de serviço entre o equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI e a CONTROLADORA WI-FI **CELEPAR;**
- Acompanhamento remoto do funcionamento do SERVIÇO DE REDE WI-FI;
- Ferramentas de apoio ao monitoramento;
- Manutenção da qualidade de sinal de WI-FI;
- Suporte técnico para verificação e análise de indisponibilidade de serviços.

2.2 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não são contemplados no serviço deste contrato:

- Suporte de nível 1 aos usuários do SERVIÇO DE REDE WI-FI;
  - Configuração do dispositivo móvel do cliente;
- Correção de problemas gerados por limitações técnicas do equipamento do cliente ou referentes a qualquer hardware de propriedade do cliente;
- Correção ou acompanhamento de falha de acesso ocasionado pelas operadoras de telecomunicações;
- A distribuição e instalação física dos equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI nas dependências do **CLIENTE**;
- Fornecimento dos circuitos de comunicação de dados privativos entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**;
- Projeto de infraestrutura elétrica/lógica e materiais para a instalação dos equipamentos PONTO DE ACESSO WI-FI.

2.3 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá cumprir as seguintes condições abaixo, de acordo com a modalidade de serviço contratada:

ACESSO WI-FI REDE CORPORATIVA

- Fornecimento do Plano de Dimensionamento WI-FI (análise do ambiente de rede e planejamento de WI-FI) elaborado pela **CELEPAR** ou projeto básico equivalente fornecido pelo **CLIENTE**.
- Contratação de um ou mais PONTOS DE ACESSO WI-FI fornecidos pela **CELEPAR**.
- Disponibilidade de infraestrutura e equipamentos de rede local, compatíveis o SERVIÇO WI-FI.
- Disponibilidade serviço de comunicação de dados privativo com a **CELEPAR**.
- Login de usuários do Expresso para autenticação.

ACESSO WI-FI INTERNET VISITANTES

- Fornecimento do Plano de Dimensionamento WI-FI (análise do ambiente de rede e planejamento de WI-FI) elaborado pela **CELEPAR** ou projeto básico equivalente fornecido pelo **CLIENTE**.
- Contratação de um ou mais PONTOS DE ACESSO WI-FI fornecidos pela **CELEPAR**.
- Disponibilidade infraestrutura e equipamentos de rede local, compatíveis com o SERVIÇO WI-FI.
- Disponibilidade de serviço de comunicação de dados privativo com a **CELEPAR**.

ACESSO CONTROLADORA WI-FI

- Disponibilidade de equipamentos PONTO DE ACESSO WI-FI RUCKUS próprios, homologados pela **CELEPAR**.
- Disponibilidade da quantidade equivalente, a de PONTOS DE ACESSO WI-FI próprios, de licenças para ativação na controladora da **CELEPAR**.
- Disponibilidade de serviço de comunicação de dados privativo com a **CELEPAR**.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

A **CELEPAR** cederá ao **CLIENTE**, em regime de **COMODATO**, os equipamentos de PONTOS DE ACESSO WI-FI, cujas quantidades, especificações e condições constarão dos documentos TERMO DE COMODATO e TERMO DE RECEBIMENTO, que acompanharão a entrega dos equipamentos.

2.3.1 FORMA DE ATENDIMENTO

Será fornecido ao cliente equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI e/ou acesso a CONTROLADORA WI-FI, de acordo com **Plano de Dimensionamento** elaborado pela **CELEPAR** ou Projeto Básico elaborado pelo **CLIENTE**.

O acesso à Internet, seja de servidores ou visitantes, estará sujeito as normas de navegação vigentes definidas pela **CELEPAR**.

2.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela guarda e integridade física do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI, conforme o termo de recebimento dos equipamentos.

O **CLIENTE** é responsável pela manutenção do ambiente da rede local, ou seja, rede lógica (switches e demais componentes próprios), rede elétrica e estações de trabalho.

O **CLIENTE** é responsável distribuição e instalação física dos equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI nas suas dependências.

O **CLIENTE** se compromete a não se utilizar dos serviços contratados para enviar ou disponibilizar conteúdo impróprio ou ilegal, prática de atividades ilegais ou violar direitos de terceiros.

O **CLIENTE** deverá comunicar previamente à **CELEPAR** qualquer circunstância previsível que possa sujeitar o serviço a uma carga de demanda não usual decorrente do aumento de utilização ou da implementação de recursos adicionais, sob pena de ficar a **CELEPAR** desobrigada de garantir o nível de serviço.

O **CLIENTE** deve prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço.

O **CLIENTE** deve respeitar as orientações técnicas da **CELEPAR** reativas às melhores práticas de segurança da informação e atendimento a legislação vigente. Para a utilização dos serviços de gestão da segurança de redes, o cliente compromete-se a:

- Não expor deliberadamente a rede do Estado do Paraná a riscos desnecessários ao solicitar alterações nas regras e políticas de acesso a recursos hospedados no Data Center da **CELEPAR**;
- Não utilizar recursos tecnológicos ou mecanismos paralelos visando contornar restrições de acesso estabelecidas nas soluções de segurança de rede da **CELEPAR**;
- Não colocar deliberadamente à prova os mecanismos de proteção estabelecidos nas soluções de segurança de rede da **CELEPAR**. Qualquer tipo de teste ou avaliação deve ser conduzido com ciência, anuência e participação da **CELEPAR**, através de contratação formal.

2.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade operacional do PONTO DE ACESSO WI-FI e do acesso a CONTROLADORA WI-FI, no que depende da infraestrutura de rede da **CELEPAR**. Problemas de indisponibilidade devido a falhas de recursos de operadoras contratadas pelo **CLIENTE**, exigirão a abertura de chamados na operadora para solução, contando o prazo do acordo de nível de serviço deste contrato.

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade do acesso à Internet através dos recursos de DNS, firewall e links de Trânsito IP (Internet).

A **CELEPAR** é responsável em fornecer serviços de acordo com as características e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** bloqueará o serviço imediatamente, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de que o serviço está sendo utilizado para práticas ilícitas ou desautorizadas. O fato será comunicando ao **CLIENTE**, para que este possa adotar medidas necessárias para evitar a possibilidade destas práticas.

3 AMBIENTE COMPUTACIONAL PARA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CELEPAR** mantém um 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.

O ambiente está estruturado e é 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.

O Data Center da **CELEPAR** é 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, infraestrutura etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do 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 anti-fumaça, 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, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da navegação pela Internet.

Esse ambiente computacional é composto também por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR.**

4 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da CELEPAR frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Disponibilidade**: corresponde ao período de tempo em que o serviço permanece totalmente operante em todas as localidades;
- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a CELEPAR responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital;
- **Tempo de Solução (TS)**: tempo decorrido entre a resposta da CELEPAR de que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital e a implementação da solução ou alternativa de contorno para o problema.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço (ANS = TR + TS);
- **Meta**: Percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** Percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

4.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR	Tempo de Solução (h) TS	Regime de Tratamento
Alta	Indisponibilidade Total	**2 horas**	**4 horas**	**Comercial**
Média	Indisponibilidade Parcial	**2 horas**	**8 horas**	**Comercial**
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	**2 horas**	**24 horas**	**Comercial**

Tabela 1 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS

Caso seja constatada a necessidade de substituição do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI, a **CELEPAR** disponibilizará outro equipamento para o **CLIENTE** em até 72 (setenta e duas) horas corridas após o registro do incidente, devendo o cliente retornar o equipamento defeituoso para a **CELEPAR** em até 5 (cinco) dias úteis.

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá aos horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

4.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá à Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR	Tempo de Solução (h) TS	Regime de Tratamento
Verificação de Qualidade do Sinal	**2 horas**	**24 horas**	**Comercial**

Tabela 2 – Solicitações de Serviço e ANS

4.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	**Taxa de Cumprimento do ANS**
Meta a cumprir	Cumprimento de **90**% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a **90% –** Pagamento integral do serviço correspondente; Entre **90%** e não inferior a **80% –** Desconto de **1%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **80%** e não inferior a **70% –** Desconto de **2%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **70%** e não inferior a **60% –** Desconto de **3%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **60%** e não inferior a **50% –** Desconto de **4%** sobre o valor mensal do serviço. Abaixo de **50% –** Desconto de **5%** sobre o valor mensal do serviço.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas para Tratamento de Incidentes e Requisições

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 – MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

5 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços são prestados de forma centralizada, utilizando infraestrutura e sistemas no Data Center do Estado, administrado e mantido pela **CELEPAR**. As exceções deverão ser tratadas como objeto separado.

Os serviços de suporte serão prestados exclusivamente de forma remota, por contato telefônico, videoconferência ou outro meio eletrônico de comunicação ou mensagem.

6 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CELEPAR** oferece o **ACESSO WI-FI – REDE CORPORATIVA E INTERNET** nos seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos serviços pela **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CLIENTE**.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de requisições e incidentes, registradas pelo **CLIENTE**, de acordo com os níveis de severidade estabelecidos, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.

7 VOLUMES CONTRATADOS

ACESSO WI-FI – REDE CORPORATIVA E INTERNET	Unidade	Quantidade
PONTO DE ACESSO INTERNO – REDE CORPORATIVA e/ou INTERNET VISITANTES	Ponto de Acesso	<X>
PONTO DE ACESSO EXTERNO – REDE CORPORATIVA e/ou INTERNET VISITANTES	Ponto de Acesso	<X>
ACESSO A CONTROLADORA WI-FI	Ponto de Acesso	<X>

8 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A implantação do serviço será executada a partir da solicitação formal (Ordem de Serviço) enviada pelo **CLIENTE** para a **CELEPAR** contendo, no mínimo:

- Localidades e unidades do **CLIENTE** onde os PONTOS DE ACESSO WI-FI serão instalados;
- Indicação de representante do **CLIENTE** no local de instalação, responsável pelas ações necessárias para a instalação e configuração dos PONTOS DE ACESSO WI-FI.

Com as informações acima, a **CELEPAR** elaborará e apresentará o Cronograma de Implantação, para análise e aprovação do **CLIENTE**.

Após a aprovação do Plano de Dimensionamento e o Cronograma de Implantação pelo **CLIENTE**, a **CELEPAR** iniciará a prestação do serviço através da configuração e entrega dos equipamentos para o representante do **CLIENTE,** responsável pelas ações necessárias para a instalação dos PONTOS DE ACESSO WI-FI.

A cobrança dos serviços ocorrerá após a etapa de configuração dos equipamentos, prevista no Plano de Implantação.

De comum acordo entre o **CLIENTE** e **CELEPAR**, a implantação do serviço poderá ser executada em etapas, onde cada etapa abrange uma quantidade de equipamentos e localidades do **CLIENTE** a serem atendidas. Para cada uma das etapas, o **CLIENTE** deverá enviar uma solicitação formal (Ordem de Serviço).