1 SUMÁRIO

O Serviço Prefeitura 156 da **CELEPAR** é um sistema especialista desenvolvido de atendimento no formato *Software as a Service* (SaaS), disponibilizada através de um único canal de comunicação, moderno e centralizado, que proporciona aos cidadãos a facilidade para obtenção de informações e solicitações de serviços (protocolos) de forma eficiente e padronizada, permitindo aos gestores municipais a consolidação e análise das demandas e necessidades da população.

O PREFEITURA 156 é um sistema especialista, desenvolvido pela CELEPAR, que tem como objetivo gerenciar e operacionalizar informações e solicitações de serviços.

Os principais objetivos do serviço compreendem:

- Disponibilizar um novo conceito de atendimento centralizado e personalizado através de telefone, da web e de outros meios que venham a ser incorporados;
- Proporcionar ao cidadão mais agilidade e facilidade de acesso às informações e serviços municipais;
- Integrar os principais serviços da Administração Municipal em um único canal de comunicação;
- Implementar para a Prefeitura um moderno e efetivo gerenciamento da execução dos serviços públicos.

2 PREFEITURA 156

2.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

O **PREFEITURA 156** é um sistema especialista desenvolvido pela **CELEPAR** que tem como objetivo gerenciar e operacionalizar informações e solicitações de serviços.

O PREFEITURA 156 possibilita o acompanhamento das informações e solicitações de serviços, sua avaliação, encaminhamento, autorização e execução em todos os seus estágios, conforme a organização municipal. Acompanha a informações e solicitações de serviços aos municípios e permite o monitoramento das solicitações, bem como uma avaliação da qualidade do serviço prestado no PREFEITURA 156.

O Serviço Prefeitura 156, estará disponível com acesso via Internet todos os dias, 24 horas. Os meios de disponibilização do Serviço Prefeitura 156 aos cidadãos estará sob a responsabilidade da **CONTRATANTE**, bem como a sua divulgação junto aos mesmos.

A solução contempla a implantação da solução, com a definição dos serviços padrões oferecidos pela Prefeitura a população, consultoria para a capacitação de Gestores Administradores, Atendentes, Supervisores e Responsáveis da **CONTRATANTE** através de repasse de conhecimento, sendo este baseado na experiência da equipe gestora do mesmo Serviço na Celepar. Contempla ainda o atendimento às dúvidas dos gestores capacitados durante toda a execução do contrato.

2.2 MÓDULOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

O sistema PREFEITURA 156 é composto pelos módulos funcionais:

- Solicitação de Serviço;
- Resposta das Solicitações;
- Consulta de Informações;
- Base de conhecimento dos serviços da Prefeitura.

2.2.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Para a solicitação de serviços estão suportados os seguintes processos:

- Registro, encaminhamento e acompanhamento das solicitações de serviços municipais;
- Classificação das demandas em: denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão;
- Controle das demandas, por órgão, serviço ou data de criação;
- Referencial de prazo para fiscalização e/ou execução do serviço;
- Acompanhamento do grau de satisfação da população quanto aos serviços realizados;
- Emissão de relatórios estatísticos por serviço e área de abrangência.

2.2.2 RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES

Para a resposta das solicitações estão suportados os seguintes processos:

- Informação da conclusão dos serviços no sistema pelos responsáveis pela execução, aos gestores do serviço na CONTRATANTE, para devidas respostas aos cidadãos através dos meios de comunicação disponibilizados pela mesma;
- Reabertura de protocolos concluídos diante devolutiva negativa do cidadão;
- Pesquisa para avaliar a satisfação do cidadão em relação ao atendimento e serviço prestado.

2.2.3 CONSULTA DE INFORMAÇÕES

A consulta de informações tem como suporte um cadastro sobre o município, que deverá ser mantido e atualizado pela **CONTRATANTE**, a fim de tornar-se um banco de conhecimento para responder eficientemente aos pedidos de informação por parte do cidadão.

As informações mais solicitadas e que deverão estar nesse módulo, dentre outras, são:

- Telefones e endereços de utilidades públicas;
- Serviços da Prefeitura;
- · Projetos e programas municipais;
- · Audiências Públicas.

2.2.4 BASE DE CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS DA PREFEITURA

O sistema tem a opção de utilizar uma base conhecimento própria, onde deverão ser cadastrados as informações mais simples, por exemplo, os horários de funcionamento dos postos de saúde, os respectivos endereços, ou qualquer outro tipo de informação que não precise registrar uma demanda para trâmite interno na prefeitura.

3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

Para a Implantação da Solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CONTRATANTE**, o Cronograma de Atividades, levando em conta a disponibilidade das equipes.

Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, o **CONTRATANTE** deverá indicar o representante técnico, que será o responsável pelas decisões e condução das atividades por parte do **CONTRATANTE**, para que se dê início à elaboração do Cronograma de Atividades. O prazo para a conclusão 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 CONTRATANTE.
- Definição e detalhamento das fases de implantação com as seguintes fases:
 - Designação do Representante Técnico do CONTRATANTE;
 - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do CONTRATANTE;
 - Criação dos ambientes de homologação e produção;
 - Configuração inicial do PREFEITURA 156, incluindo bases de dados e usuários;
 - Homologação;
 - Capacitação operacional;
 - Início de Operação do PREFEITURA 156.

O tempo para a conclusão da Implantação da Solução será definido no Cronograma de Atividades e possui um prazo de 60 (sessenta) dias.

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CONTRATANTE** devem estar atendidos e seus prazos serão somados ao prazo inicial, caso ocorram posteriormente.

3.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário 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 localizado no Data Center da **CELEPAR**.

O serviço de implantação será prestado remotamente, pela equipe da **CELEPAR** em Curitiba. Eventual necessidade de deslocamento deverá ser negociada entre **CONTRATANTE** e **CELEPAR** e poderá gerar custos adicionais com passagem e hospedagem.

3.2 CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do **PREFEITURA 156**, são oferecidos as seguintes capacitações:

- Capacitação de Gestor Administrador;
- Capacitação de Supervisor;
- Capacitação do Atendente / Cadastrador;
- Capacitação do Responsável.

O tempo para a conclusão da Capacitação Operacional, possui um prazo para conclusão de 60 (sessenta) dias.

3.2.1 CAPACITAÇÃO PARA O GESTOR ADMINISTRADOR

A capacitação dos gestores administradores da CONTRATANTE, tem como objetivo capacitar um grupo de usuários multiprofissionais na execução de implantação do sistema PREFEITURA 156 em novas áreas de atendimento, compreendendo as etapas do processo desde o levantamento das características dos serviços da unidade, logística e fluxo operacional até a parametrização funcional de cada módulo do sistema. Entre as principais competências a serem desenvolvidas destacam-se a ativação de novas áreas de atendimento, parametrização dos tipos de serviços e unidades organizacionais, criação de fluxo dos tipos de serviços de cada unidade de atendimento, organização da capacitação dos usuários e suporte dos demais perfis de trabalho disponíveis no sistema.

Definição, levantamento e planejamento da capacitação:

- Configuração do sistema;
- Operação do sistema;
- Implantação do sistema.

As atividades referentes a capacitação serão ministradas remotamente em ambiente disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, no período do Plano de Trabalho que será elaborado em conjunto com o **CONTRATANTE**, em horário comercial e com carga horária máxima prevista na Proposta (em anexo), não podendo incorporar outras capacitações nem ter seu conteúdo, ou carga horária, fracionados. A capacitação exclusiva para Gestor Administrador tem duração de no máximo 3 horas e o mesmo deve participar das capacitações para Supervisores e Atendentes.

O perfil do Gestor Administrador tem a atividade de ser o suporte de 1° nível, onde retirará as dúvidas referentes aos demais perfis. Caso ainda exista alguma dúvida, ele é quem abrirá a ordem de serviço para o suporte do 156.

3.2.1.1 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos técnicos definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema e replicar o conhecimento.

A equipe do Gestor Administrador composta por multiprofissionais deve atender as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática para suporte;
- Facilidade de comunicação oral para realização de apresentações;
- Habilidade para realização de apresentações remotos por videoaulas;
- Capacidade de documentar fluxogramas, manuais e instrutivos de uso do sistema;
- Visão sistêmica para fácil compreensão dos processos operacionais dos serviços a serem implantados;
- Compreensão detalhada dos perfis de usuários do sistema e suas atribuições para controle de acesso:
- Conhecimento do fluxo de assistência, documentações e configurações dos serviços a serem trabalhados.

3.2.1.2 RESTRIÇÕES

Máximo de 3 participantes por módulo a ser capacitado.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento da Prefeitura já existentes.

3.2.2 CAPACITAÇÃO PARA SUPERVISORES

A capacitação de supervisores que tem como objetivo preparar um grupo de pessoas da CONTRATANTE dedicadas a operação diária do sistema PREFEITURA 156 em determinadas áreas de atendimento, compreendendo desde o auxílio aos atendentes durante o atendimento até a organização/melhoria dos assuntos atendidos, controle de distribuição dos protocolos, ajustes necessários para melhoria do fluxo de atendimento, acompanhamento das respostas da prefeitura, verificação da falta/melhoria de informações na base de conhecimento.

Definição, levantamento e planejamento da capacitação:

- Configuração do sistema;
- Operação do sistema;
- Acompanhamento do sistema.

As atividades referentes a esta capacitação serão ministradas remotamente em ambiente disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, no período do Plano de Trabalho que será elaborado em conjunto com o contratante, em horário comercial e com carga horária máxima prevista na Proposta (em anexo), não podendo incorporar outras capacitações nem ter seu conteúdo, ou carga horária, fracionados. A capacitação para Supervisores tem duração de no máximo 3 horas.

3.2.2.1 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos usuários finais definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema. O

participante deve ter conhecimento básico do fluxo de trabalho do setor e da prefeitura como um todo.

3.2.2.2 RESTRIÇÕES

Máximo de 6 participantes por módulo a ser capacitado.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento da Prefeitura já existentes.

3.2.3 CAPACITAÇÃO PARA ATENDENTES

A capacitação de atendentes que tem como objetivo preparar um grupo de pessoas da **CONTRATANTE** dedicadas a operação diária do sistema **PREFEITURA 156** em determinadas áreas de atendimento, compreendendo a logística e o fluxo operacional estabelecido no contexto dos módulos do sistema a serem implantados, suas configurações e funcionalidades.

Definição, levantamento e planejamento da capacitação:

· Operação do sistema.

As atividades referentes a esta capacitação serão ministradas remotamente em ambiente disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, no período do Plano de Trabalho que será elaborado em conjunto com o contratante, em horário comercial e com carga horária máxima prevista na Proposta (em anexo), não podendo incorporar outras capacitações nem ter seu conteúdo, ou carga horária, fracionados. A capacitação para Atendentes tem duração de no máximo 2 horas.

3.2.3.1 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos usuários finais definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema. O participante deve ter conhecimento básico do fluxo de trabalho do setor e da prefeitura como um todo.

3.2.3.2 RESTRIÇÕES

Máximo de 14 participantes por módulo a ser capacitado.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento da Prefeitura já existentes.

3.2.4 CAPACITAÇÃO RESPONSÁVEL

A capacitação dos responsáveis da **CONTRATANTE**, tem como objetivo capacitar um grupo de usuários multiprofissionais na execução das solicitações do sistema **PREFEITURA 156.** Todas as solicitações que são registradas no sistema (via atendente ou via internet) são enviadas para o item "Novas Solicitações" da tela inicial do responsável, o qual deverá acessar e responder o mais breve possível as solicitações que estiverem atribuídas ao seu Órgão/Setor. Quando o assunto for de sua responsabilidade, ele deve dar sempre respostas objetivas, completas, mas evitando a utilização de termos técnicos ou siglas. O Responsável poderá devolver a solicitação

como "Assunto Incorreto" (não responsabilidade) ou por "Falta de Dados". Existe também a possibilidade de encaminhar as solicitações para obter algum parecer, mas sem repasse de responsabilidade. As solicitações atribuídas ao Órgão/Setor Responsável, são apresentadas em sub-menus, visando facilitar a utilização das funcionalidades do sistema.

Definição, levantamento e planejamento da capacitação:

Operação do sistema;

As atividades referentes a capacitação serão ministradas remotamente em ambiente disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, no período do Plano de Trabalho que será elaborado em conjunto com o **CONTRATANTE**, em horário comercial e com carga horária máxima prevista na Proposta (em anexo), não podendo incorporar outras capacitações nem ter seu conteúdo, ou carga horária, fracionados. A capacitação exclusiva para o Responsável tem duração de no máximo 3 horas.

3.2.4.1 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade em que trabalha na Prefeitura.

3.2.4.2 RESTRIÇÕES

Máximo de 6 participantes por módulo a ser capacitado.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento da Prefeitura já existentes.

3.2.5 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO

A partir da assinatura do contrato, o **CONTRATANTE** e a **CELEPAR** deverão produzir um **Plano de Capacitação**, o qual apresentará a forma de execução do plano, com a visão capacitação das áreas de atendimento e a periodicidade de revisão do plano. Conforme a periodicidade a ser definida, o **Plano de Capacitação** deverá ser revisado e deverão ser definidos os serviços e prioridades a serem contemplados para cada período.

3.2.6 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir do planejamento das atividades previstas no Plano de Capacitação, o Gestor do Contrato pelo CONTRATANTE poderá encaminhar para a CELEPAR as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de ordem de serviço, relacionando o tipo da capacitação e a lista de participantes. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados, conforme detalhados no item 3.2.8 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO. Caso seja necessário executar uma ordem de serviço para um serviço que não esteja contemplado no Plano de Capacitação, deverá ser feita uma renegociação do plano, revendo o conjunto de serviços previstos para o período e suas prioridades.

3.2.7 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de capacitação, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada disponível na CELEPAR;
- Sala de aula virtual disponível para capacitação.

3.2.8 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos neste documento se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**.

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

- O detalhamento do escopo da capacitação;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação e data de realização da capacitação;
- Forma e modelo de registro da capacitação.

Ao aprovar a **Proposta de Capacitação**, o **CONTRATANTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução da(s) demanda(s) ou a iniciar a programação de capacitação. O **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova **Ordem de Serviço** deverá ser registrada.

3.2.9 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

As capacitações serão registradas através da **Lista de Participantes** e da **Avaliação da Capacitação** preenchida por participante.

Ao final da capacitação serão encaminhados para a avaliação do Gestor do Contrato do CONTRATANTE a lista de Lista de Participantes e o conjunto de Avaliações da Capacitação.

Para cada capacitação, o **CONTRATANTE** terá um prazo de até 2 (dois) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo e não havendo manifestação por parte do **CONTRATANTE**, as capacitações realizadas serão consideradas aprovadas e o **Termo de Recebimento Definitivo** é emitido.

3.3 OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

3.3.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviços de Operação, Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação visa executar atividades necessárias à utilização do sistema de forma adequada, isenta de erros e em conformidade com características técnicas demandadas pelo ambiente tecnológico de operação, obedecendo a níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos, o serviço compreende as seguintes atividades:

- Operação dos sistemas no Data Center da CELEPAR;
- Disponibilidade do sistema e seus módulos descritos neste documento, na modalidade SaaS, hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Monitoramento geral do desempenho dos sistemas no seu ambiente de operação;
- Gestão de incidentes de operação e correção de problemas;
- Suporte aos gestores do sistema para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados à operação geral do sistema;
- Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas para evitar incidentes ou perda de seu desempenho;
- Realização de atualizações tecnológicas necessárias para manter o sistema operando sem riscos decorrentes da interoperabilidade com demais componentes do ambiente de operação da CELEPAR;
- Suporte aos gestores do CONTRATANTE quando houver problemas de entendimento a situações não documentadas nas funcionalidades dos sistemas;
- Hospedagem de informações e solicitações mantidos em sistema.

3.3.2 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de Operação, suporte e sustentação dos Sistemas de Informação está vinculado à utilização de Sistemas de Informação em ambiente operacional gerido pela CELEPAR, a partir da sua implantação. As atividades previstas 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 e preventivas e interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores, quando da ocorrência ou prevenção de incidentes.

Estão previstas duas fases para a prestação dos serviços:

- Fase de Implantação: compreendendo até o término da capacitação;
- Fase de Produção: compreendendo a operação após a capacitação e o final do contrato;

3.3.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Operação, Suporte e Sustentação de Sistemas de Informação são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware;
- Ferramentas de monitoramento;
- Ambientes computacionais específicos de homologação e produção.

3.3.4 REGISTRO DE CHAMADO TÉCNICO

Todo atendimento será solicitado a partir do registro de uma ordem de serviço que deverá ser realizado diretamente pelo **CONTRATANTE** através de Portal de Serviços disponibilizado pela **CELEPAR**.

Para efeito da contabilização de tempo da atuação técnica sobre a solicitação, será considerado o registro no Portal de Serviços, que também será utilizado para a anotação das ações complementares que possam vir a ser necessárias.

3.3.5 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:

- 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, com ação ininterrupta até a solução ou alternativa de contorno para o problema;
- Tempo de Solução (TS): tempo total que a CELEPAR dispõe para solucionar o incidente ou requisição, restabelecendo o serviço ou disponibilizando uma solução de contorno; inclui o tempo de todos os solucionadores, internos ou externos à CELEPAR;

- 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: % de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** % de serviços da **CELEPAR** realizados dentro do ANS.

3.3.5.1 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	ANS (TR + TS)
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	2	2	4
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	2	14	16
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	2	30	32

Tabela 1: Níveis de Severidade e ANS

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 os 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.

3.3.5.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá a 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	ANS (TR + TS)
Requisição	4	4	8

Tabela 2: ANS para Requisições

3.3.5.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição	
Indicador	Taxa de Cumprimento do ANS.	
Meta a cumprir	Cumprimento de 75 % do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições).	
Forma de acompanhamento	Relatório mensal.	
	Maior ou igual a 75 % – Pagamento integral do serviço correspondente; Menor que 75 % ou igual a 55 % – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência;	
Faixas de ajuste no pagamento	Menor que 55 % ou igual a 35 % – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente;	
	Menor que 35 % ou igual a 25 % — Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente;	
	Menor que 25 % – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.	

Tabela 3: Meta de Cumprimento de ANS

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 de Solução Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo de Solução 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.

3.3.6 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O controle da execução dos serviços se dará mediante acompanhamento das solicitações efetuadas nas respectivas ferramentas de apoio ou por meio dos relatórios de fechamento mensal a serem entregues ao **CONTRATANTE** junto com as faturas a serem pagas.

3.4 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para a **CONTRATANTE** nas demandas específicas de natureza tecnológica ou avaliação de processo de operação da solução **PREFEITURA 156**.

A forma de contratação será regida por plano de ação combinado entre a **CONTRATANTE** e a **CELEPAR**. Após a execução da Consultoria, o **CONTRATANTE** terá 5 (cinco) dias úteis para se manifestar, sendo após isso considerado atendido plenamente a demanda.

3.4.1 RESTRIÇÕES

A prestação do serviço de Consultoria se limitará a dúvidas de suporte e sustentação do sistema. O serviço será prestado apenas remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba.

As demandas somente poderão ser realizadas pelos gestores do contrato e agendamento através da ordem de serviço.

3.4.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O Gestor do Contrato pelo **CONTRATANTE** encaminhará 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, conforme detalhados no item **3.4.3 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO**.

3.4.3 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos neste documento se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**.

3.5 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

No serviço PREFEITURA 156 não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do PREFEITURA 156 com outros sistemas do CONTRATANTE;
- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do CONTRATANTE;
- Avaliação e/ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos envolvidos;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução;
- Fornecimento de softwares, computadores, equipamentos e outros recursos necessários para no uso do Serviço Prefeitura 156;
- 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;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos ou pela CONTRATANTE;
- Execução de Cadastro/alteração/exclusão de quaisquer informações das quais a prefeitura disponibilizará para o atendimento ao cidadão;
- Eventuais alterações no sistema de informação (software) para atender necessidades e/ou interesses específicos da CONTRATANTE. Sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à CELEPAR para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros clientes;
- Fornecimento ou compartilhamento de dados de outros clientes e prefeituras.

4 SERVIÇOS COMPLEMENTARES OPCIONAIS

O PREFEITURA 156 possui complementos que facilitam a gestão interna bem como a satisfação do cidadão que serve-se deste serviço. Estes serviços podem se integrar ao PREFEITURA 156 e sua utilização é facultativa.

4.1 INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS – BI

A solução de BI proporciona a análise de dados e a apresentação de *dashboards*, utilizando-se de ferramentas e técnicas de *Business Intelligence* (BI). O estudo existente envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas (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.

Os dados apresentados estarão limitados ao que for cadastrado em Base de Dados através das Funcionalidades do Sistema.

A solução de *Business Intelligence* do **PREFEITURA 156** possui informações geradas exclusivamente para a solução, apresentando informações dos protocolos gerados por ano, protocolos por bairro, acompanhamento das solicitações, pesquisa de satisfação, entre outras funcionalidades. Por se tratar de *dashboards* exclusivos para esta solução não pode ser alterado, mas é possível apresentar sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à **CELEPAR** para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros clientes.

Caso o **CONTRATANTE** já possua chave de acesso BI, ela poderá ser utilizada não se fazendo necessário adquirir nova chave para o uso do serviço **PREFEITURA 156**. Vale também ressaltar que caso o contrato que contempla a chave de BI se encerre, ele não terá mais acesso as informações de BI do **PREFEITURA 156**.

4.2 SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS – SMS

O Serviço de Envio de Mensagens possibilita o envio de informações relevantes paras os pacientes utilizando a tecnologia SMS é a sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares / smartphones, com o 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 sistemas informatizados.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR – 2022 PREFEITURA 156

v2 7

O Serviço de Envio de Mensagens do **PREFEITURA 156** possibilita envio manual de mensagens definidas pelo gestor, bem como o envio automático de mensagens padronizadas relacionadas ao agendamento, se houverem sido habilitadas previamente.

- Aviso de atraso da resposta dos protocolos para o responsável na prefeitura;
- Aviso de protocolo respondido para o cidadão.

A quantidade de SMS sugerida para a contratação, é de 1600 SMS por Posto de Atendimento contratado.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Designar um **Gestor e/ou Administrador do PREFEITURA 156** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CONTRATANTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O CONTRATANTE, somente através do seu Gestor e/ou Administrador, deve formalizar as solicitações ou requisições, via Portal de Serviços, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

O CONTRATANTE, após a capacitação, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os usuários do sistema. No suporte de Nível 1 estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Levantamento e Formalização de Novos Serviços no Município, através de pedido formal para a CELEPAR;
- Apresentação de indicadores e resultados a partir das Solicitações e Informações cadastradas para apoio à Gestão Pública;
- Gestão e Monitoramento das solicitações e informações protocoladas;
- Entendimento, análise e categorização das demandas do cidadão e respectiva abertura de protocolo no sistema;
- Resposta das demandas ao cidadão;
- Análise, busca de informações adicionais, e recategorização das demandas originadas via web, nos casos em que estas não forem corretamente, ou completamente, preenchidas pelo cidadão.

5.2 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** efetuará o tratamento de incidentes no regime 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através do Portal de Serviços. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A CELEPAR prestará suporte técnico de Nível 2 para o Gestor Administrador por parte do CONTRATANTE. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio, que não tenham sido contempladas na capacitação, e processos suportados pelo PREFEITURA 156 bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A CELEPAR deve informar ao CONTRATANTE, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR – 2022 PREFEITURA 156

v2 7

acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

- a) Manutenção do Serviço Prefeitura 156, no que abrange a manutenção do sistema de informação (software) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- b) Parametrizações no sistema de informação (software) de novos serviços demandados pela **CONTRATANTE** para o atendimento aos Municípios e seus cidadãos;
- c) Capacitação e suporte operacional à **CONTRATANTE** para a execução dos processos intrínsecos do Serviço Prefeitura 156, nos termos do item **3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS** deste anexo.

6 AMBIENTE COMPUTACIONAL

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 Nobreak 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 crimes cibernéticos, 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 qualidade da navegação pela Internet.

Esse ambiente computacional é composto também 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 e equipamentos de rede de comunicação;
- Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações do CONTRATANTE;
- Serviço de Backup: Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da CELEPAR.

7 FORMA DE FATURAMENTO

O Posto de Atendimento é definido pela quantidade de Atendentes ou Cadastradores atuando simultaneamente na solução, sendo a forma utilizada para a cobrança do serviço. Cabe ressaltar que não é a quantidade de usuários da prefeitura cadastrados no sistema, mas sim o seu uso simultâneo pelos perfis acima detalhados.

O CONTRATANTE poderá utilizar a quantidade de Postos de Atendimentos ativas na solução, respeitando a quantidade mínima de um Posto de Atendimento e a quantidade máxima que esta descrita no Quadro de Volumes e Valores. A quantidade ativa pode ser alterada durante a vigência do contrato, respeitando os limites já informados. O faturamento se dará pela quantidade de Postos de Atendimento utilizados no respectivo mês.

Para alterar a quantidade de Postos de Atendimentos ativos, deve ser solicitado através de Ordem de Serviço e que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela CELEPAR.

8 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba/PR.

9 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste documento estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informações envolvidos. Desta forma, a CELEPAR oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos sistemas no Data Center **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CONTRATANTE**. Neste regime estão incluídas as solicitações para tratamento de incidentes, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos, com atuação dentro do horário padrão das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00 ou em atendimento emergencial das 19:00 as 07:00 horas.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações relativas ao suporte e sustentação, registradas pelo **CONTRATANTE**, 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).

SERVIÇO	REGIME DE SERVIÇO PRESTADO
Capacitação Operacional	COMERCIAL
Operação dos Sistemas de Informação	INTEGRAL
Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação	COMERCIAL

Tabela 4: Regime de prestação de serviço

10 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS

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

- Prefeitura 156 Termo de Uso informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.
- Prefeitura 156 Política de Privacidade de Dados 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.

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 aqui 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 **Prefeitura 156**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/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 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