1 SUMÁRIO

A CELEPAR oferece soluções em Sistemas de Informação dedicadas para a Administração Pública, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. Dentre as soluções voltados para a área da administração pública, a CELEPAR desenvolveu e mantém a solução Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública – SISGOP. Essa solução de sistema de informação é oferecida na modalidade Software como Serviço – SaaS (Software as a Service) tendo como finalidade assegurar a sua adequada implantação e operação.

Os serviços que compõem a solução **Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública – SISGOP** associados aos Sistemas de Informação são os seguintes:

- IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO
- CAPACITAÇÃO OPERACIONAL
- OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2 DESCRIÇÃO

O Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública – SISGOP possibilita cadastrar as manifestações e acompanhar os trâmites e providências dos atendimentos prestados aos cidadãos pela Ouvidoria. Possibilita o acompanhamento das providências, controle de prazos, gerenciamento e fornecimento de informações na busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados à população, que também são executados pelo Ouvidor, possibilita a interação e o bom convívio da Instituição junto ao cidadão e propicia à Administração Pública a gestão dos compromissos, da equipe de Governo, de forma estratégica e integrada.

Gera indicadores sobre os atendimentos das várias áreas, com o intuito de monitorar o desempenho dos serviços prestados ao cidadão. A solução contempla os seguintes processos:

- Registro de atendimentos feitos pelos cidadãos e os detalhes de suas manifestações;
- Gerenciamento e acompanhamento de todas as manifestações feitas pelos cidadãos;
- Cadastrado e acompanhamento de encaminhamentos, trâmites e providências dos atendimentos analisados pelos ouvidores dos órgãos competentes;
- Gerenciamento das medidas implementadas em cada manifestação registrada;
- Gerenciamento de pedidos de acesso às informações dos cidadãos.

A solução atende a Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o acesso às informações públicas, conhecida como Lei do Acesso à Informação – LAI.

v1.1

2.1 FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

O **Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública – SISGOP** permite o registro e acompanhamento dos atendimentos centralizados em um único sistema, possibilita contato com o solicitante, estabelece o fluxo dos atendimentos entre os órgãos e oferece funções de consultas e relatórios.

As principais funcionalidades providas pelo SISGOP são:

- Tramitação da interação entre o cidadão e o Estado através do registro e acompanhamento de solicitações feitas pelo cidadão. No registro da solicitação devem ser informados os Dados do Solicitante e a natureza da solicitação (Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação, Acesso a Informação). São gerados e enviados ao solicitante, via e-mail, as seguintes informações: Número do Protocolo e o Código da Consulta.
- Suportar o trabalho do ouvidor na solução e resposta ao cidadão através das funcionalidades: Atribuir solicitação, Solicitar providência técnica, Solicitar parecer técnico, Solicitação de dados complementares e Finalização da solicitação.
- Gerenciar sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios e pedidos de acesso às informações dos cidadãos;
- Cadastrar e acompanhar encaminhamentos, trâmites e providências dos atendimentos analisados pelos ouvidores dos órgãos competentes;
- Acompanhamento das solicitações através de Painel de Controle e Notificações.

3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

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

No momento da assinatura do contrato, é indicado o representante técnico que será o responsável pelas decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do Cronograma de Atividades. O prazo para concluir a elaboração do Cronograma de Atividades é estimado em 10 (dez) dias úteis.

O Cronograma de Atividades deverá conter no mínimo as seguintes atividades.

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da CELEPAR e do CLIENTE.
- Definição e detalhamento das fases de implantação com as seguintes fases:
 - Designação do representante técnico do CLIENTE;
 - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do CLIENTE;
 - Criação dos ambientes de homologação e produção;
 - Configuração inicial do sistema, incluindo bases de dados e usuários;
 - Homologação;
 - Capacitação operacional;
 - Início de operação do sistema.

O prazo para a conclusão da Implantação da Solução será definido no Cronograma de Atividades. Inicialmente possui uma estimativa de 30 (trinta) dias, a partir da data de início da implantação.

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CLIENTE** devem estar atendidos e seus prazos serão somados ao prazo inicial, caso ocorram posteriormente. Os requisitos mínimos vigentes serão verificados na elaboração do Cronograma de Implantação e podem ser requeridos a qualquer momento.

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 suporte será dado ao longo do contrato, no formato remoto (não presencial), para atendimento de dúvidas de segundo nível entre equipe de suporte do **CLIENTE** e **CELEPAR**, atendendo os seguintes critérios:

v1.1

- O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar pela equipe de suporte de primeiro nível no CLIENTE;
- As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelos gestores do contrato e através dos canais oficiais de atendimento na CELEPAR;
- A prestação do serviço de suporte se limitará a dúvidas de uso do sistema e não contempla dúvidas relativas ao processo de replicação da Implantação ou Capacitação;
- O serviço será prestado apenas remotamente, a partir da equipe da CELEPAR em Curitiba. Eventual necessidade de deslocamento deverá ser negociada entre CLIENTE e CELEPAR e poderá gerar custos adicionais com passagem e hospedagem.

3.1.2 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Nos serviços oferecidos não estão contemplados os seguintes itens:

- Integração do Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública SISGOP com outros sistemas do CLIENTE;
- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do CLIENTE;
- Avaliação e/ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos envolvidos;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades exclusivas.
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema;
- Disponibilização 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;
- Assistência presencial na localidade do CLIENTE.

v1.1

3.2 CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

As atividades referentes a capacitação serão ministradas remotamente, via conferência remota, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de 2 dias corridos e com carga horária máxima de 10 horas, não podendo incorporar outras capacitações nem fracionar seu conteúdo ou carga horária. A capacitação operacional ocorre em uma única etapa na implantação do serviço.

3.2.1 PREMISSAS

- O aluno deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema;
- As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema e replicar o conhecimento.
- Máximo de 10 alunos por capacitação;
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento;
- A infraestrutura de capacitação para a utilização por parte dos capacitados é de responsabilidade do **CLIENTE** e deve atender as necessidades específicas de cada modalidade de capacitação, com definição durante o planejamento desta etapa.

3.3 OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

3.3.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviço 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 à 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, na modalidade Software como Serviço 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 **CLIENTE** quando houver problemas de entendimento a situações não documentadas nas funcionalidades dos sistemas.

3.3.2 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço 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.

3.3.3 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva do sistema, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o 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.

v1.1

3.3.4 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 monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de homologação e produção.

3.3.5 REGISTRO DE CHAMADO TÉCNICO

Todo atendimento será solicitado a partir do registro de um ticket que deverá ser realizado diretamente pelo **CLIENTE** 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.

3.4 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para a CLIENTE nas demandas específicas de natureza tecnológica ou avaliação de processo de operação do Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública – SISGOP

A forma de contratação será regida por plano de ação combinado entre a **CLIENTE** e a **CELEPAR**. Os serviços são mensurados por horas trabalhadas. Após a execução da Consultoria, o **CLIENTE** 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 demandas específicas de natureza tecnológica ou avaliação de processo de operação da solução, não associadas ao suporte a operação da solução. Não são contempladas alterações no sistema e/ou integrações com sistemas do **CLIENTE**. 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 **CLIENTE** 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.

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 **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **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:

- 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;
- Acordo de Nível de Serviço (ANS): tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a CELEPAR e o CLIENTE para determinado serviço;
- Meta: Percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- Desempenho: Percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

4.1.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá à 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
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	2
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	8
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	16

Tabela 1: Níveis de Severidade de Incidentes 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 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.

4.1.2 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	
Requisição	Até 8 horas úteis	

Tabela 2: Solicitações de Serviço e ANS

4.1.3 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: Indicadores de Nível de Serviço e Metas

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 RESPONSABILIDADES

5.1 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Designar um **Gestor e/ou Administrador** para o sistema, o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico;

O CLIENTE, 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 CLIENTE, após a implantação e 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:

- Gestão e Monitoramento das solicitações e informações protocoladas;
- Entendimento, análise e categorização das demandas dos usuários e respectiva abertura de protocolo no sistema;
- Resposta das demandas aos usuários.

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 e/ou Administrador por parte do CLIENTE. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio e processos suportados pelo sistema, bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A CELEPAR deve informar ao CLIENTE, 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 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.

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, 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 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 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 de rede;
- Servidores de Web Services:
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações do CLIENTE;
- 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, definidos pela contratante.

7 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do **CLIENTE**.

Excepcionalmente, e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços podem ser executados nas dependências do **CLIENTE**, em ambiente específico para este fim, desde que o **CLIENTE** disponibilize a infraestrutura necessária em ambiente que atenda às exigências da legislação vigente.

Caso haja a necessidade de realização de serviços, em função de planejamento prévio, fora da cidade de Curitiba, o **CLIENTE** deverá arcar integralmente com os custos de deslocamento e hospedagem.

8 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste contrato 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 **CLIENTE**. 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 **CLIENTE**, 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
Implantação e Capacitação Operacional	COMERCIAL
Operação dos Sistemas de Informação	INTEGRAL
Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação	COMERCIAL
Consultoria Especializada	COMERCIAL

Tabela 4: Regime de prestação de serviço

9 VOLUMES CONTRATADOS

O **Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública – SISGOP** será disponibilizada conforme os valores da Tabela 5: Volumes Contratados.

SERVIÇOS	MÉTRICA	QUANTIDADE CONTRATADA
	Assinatura	<xxx></xxx>
Sistema para Gestão de Ouvidoria	Chave de Acesso por Usuário	<xxx></xxx>
Pública	Horas de Consultoria Especializada	<xxx></xxx>

Tabela 5: Volumes Contratados

Assinatura: Cessão do direito de uso do sistema, na modalidade Software como Serviço, contemplando os serviços de operação, suporte e sustentação. (**Cobrança mensal**)

Chaves de Acesso para Usuário: Habilitação do acesso individualizado para o sistema, através de licença por usuário. (Cobrança mensal)

Horas de Consultoria Especializada: Horas trabalhadas por consultor especializado no sistema. (Cobrança sob demanda)

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:

- CELEPAR SISGOP Termo de Uso informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.
- CELEPAR SISGOP 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 Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública – SISGOP, 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