1 SUMÁRIO

A CELEPAR oferece várias 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 para Talonário Eletrônico (GIT Mobi) que possibilita a lavratura de autos de infração de trânsito, através de smartphones, pelo agente de trânsito no exercício de suas funções de fiscalização.

Os serviços que compõem a solução **Talonário Eletrônico (GIT Mobi)** associados aos Sistemas de Informação são os seguintes:

- Implantação do Sistema;
- Capacitação Operacional;
- Operação, Suporte e Sustentação do Sistema.

2 TALONÁRIO ELETRÔNICO – GIT Mobi

2.1 DESCRIÇÃO DO SISTEMA

O Talonário Eletrônico – **GIT Mobi** é um produto que possibilita a lavratura de autos de infração de trânsito, através de smartphones, pelo agente de trânsito no exercício de suas funções de fiscalização.

Além da lavratura do auto de infração, o **GIT Mobi** possibilita a consulta de veículos e condutores, registro de imagens, consulta e impressão de autos de infração, obtenção da assinatura do condutor e outras funcionalidades.

O equipamento (dispositivo móvel) deve ser autorizado pela autoridade de trânsito. O agente de trânsito que fará uso do aplicativo também deve estar devidamente habilitado no sistema. A autenticação do usuário é feita através da Central de Segurança do Estado e não é permitido que o agente esteja logado em mais de um dispositivo ao mesmo tempo.

2.1.1 MÓDULOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

O sistema GIT Mobi é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- Auto de infração;
- Resumo do auto de infração;
- Assinatura do condutor;
- Impressão do auto de infração;
- Envio do auto de infração através de SMS e/ou e-mail;
- Finalização do auto de infração;
- Solicitação de cancelamento/arquivamento do auto de infração;
- Utilização de imagens;
- Módulo Administrativo.

2.1.1.1 AUTO DE INFRAÇÃO

O auto de infração pode ser lavrado pelo agente tanto online (com conexão internet) como offline. A partir do momento em que o agente inicia a lavratura do auto de infração, este recebe automaticamente a numeração e não é mais possível descartá-la, ou seja: o agente deverá concluir o preenchimento do auto de infração ou solicitar seu arquivamento.

O auto de infração contém todos os dados mínimos definidos no art. 280 do CTB e em regulamentação específica.

Para informar os dados do veículo, o agente poderá fazer consulta para verificar a consistência dos dados. Os dados do veículo não são preenchidos automaticamente e precisam da validação do agente para seu preenchimento. É possível autuar veículos nacionais ou estrangeiros.

Para informar o local da infração, além de digitação, o agente poderá utilizar o recurso de preenchimento por voz ou por GPS do dispositivo. Pelo GPS, aplicativo mostra a posição e endereço do agente para sua confirmação.

Para preenchimento da infração cometida, o agente poderá indicar o código da infração, artigo CTB ou descrição. O aplicativo apresenta a tabela de infrações para a confirmação do agente.

O **GIT Mobi** permite lavrar auto de infração com ou sem abordagem do condutor. Para informar os dados do condutor, o agente poderá fazer consulta para verificação dos documentos apresentados. A assinatura do condutor deverá ser coletada após o preenchimento completo do auto de infração.

Se houver utilização de instrumento para constatação da infração, o agente deverá informar os dados de identificação do instrumento utilizado e os valores de medição. O aplicativo faz validação dos dados, indicando se houver alguma inconsistência.

O agente pode incluir as observações em relação a autuação, sendo que o aplicativo apresenta as observações mais frequentes para seleção pelo agente, medidas administrativas, ou o agente pode fazer preenchimento manual de informações relevantes à autuação.

2.1.1.2 RESUMO DO AUTO DE INFRAÇÃO

A qualquer momento durante o preenchimento do auto de infração o agente de trânsito poderá consultar os dados preenchidos através da consulta Resumo do Auto de Infração. Caso note alguma inconsistência, ele deverá solicitar seu arquivamento.

2.1.1.3 ASSINATURA DO CONDUTOR

Após o preenchimento completo do auto de infração, se houve abordagem do condutor, a assinatura do condutor poderá ser obtida pela própria tela do celular ou pelo auto de infração impresso. O condutor poderá ver os dados do auto de infração através do Resumo do Auto de Infração. O agente poderá indicar que o condutor se recusou a assinar.

2.1.1.4 IMPRESSÃO DO AUTO DE INFRAÇÃO

O **GIT Mobi** permite a impressão do auto de infração em tempo real em até duas vias por meio de conexão bluetooth ou wi-fi. O auto de infração impresso possui campo para assinatura do condutor e do agente de trânsito, com sua identificação. O auto de infração impresso possui o aviso de que é obrigatória a presença do código Infraest ou Renainf nas notificações, sob pena de invalidade da multa.

O auto de infração permanece armazenado no equipamento durante o dia em que foi registrada a infração, a fim de permitir a impressão, pelo equipamento, posterior a autuação.

2.1.1.5 ENVIO DO AUTO DE INFRAÇÃO ATRAVÉS DE SMS E/OU E-MAIL

O link para visualização do auto de infração, caso solicitado pelo condutor, poderá ser enviado através de SMS e/ou por e-mail.

2.1.1.6 FINALIZAÇÃO DO AUTO DE INFRAÇÃO

O agente de trânsito deverá indicar a finalização do preenchimento do auto de infração. Uma vez concluído seu preenchimento ele não poderá mais ser alterado pelo agente. A finalização é obrigatória e não é possível lavrar outro auto de infração sem antes finalizar o auto de infração anterior. O auto de infração permanece armazenado até sua transmissão ao servidor e os dados são armazenados e transmitidos de forma criptografada.

2.1.1.7 SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO/ARQUIVAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO

A qualquer momento durante o preenchimento do auto de infração e antes de sua finalização, caso o agente de trânsito perceba alguma inconsistência ou equívoco, poderá solicitar o cancelamento do auto de infração. É obrigatório o preenchimento da justificativa para cancelamento do auto de infração.

O auto de infração não é cancelado automaticamente, mas os dados serão enviados para análise, registro e estatística da autoridade de trânsito, que será a responsável pelo efetivo cancelamento.

2.1.1.8 UTILIZAÇÃO DE IMAGENS

É possível anexar ao auto de infração fotos/imagens para comprovação da infração ou de documentos auxiliares. As imagens anexadas durante o preenchimento do auto de infração são transmitidas ao servidor automaticamente com o auto de infração, mas também é possível anexar imagens e enviá-las logo após o preenchimento do auto de infração.

2.1.1.9 MÓDULO ADMINISTRATIVO

O módulo administrativo do **GIT Mobi** permite a configuração do sistema para o órgão de trânsito contemplando as seguintes principais funções:

- Agentes: permite consultar os agentes de trânsito que utilizam ou já utilizaram o aplicativo, assim como bloquear ou desbloquear agentes para autuação através do aplicativo;
- Dispositivos: permite autorizar, revogar, consultar e alterar os dispositivos (celulares) que serão utilizados para lavrar os autos de infração. Também é possível consultar os dispositivos que estão offline (com login mas sem uso);
- Consulta Autos de Infração: permite consultar os autos de infração utilizando diversos filtros de pesquisa;
- Conferência de Autos de Infração: permite a análise dos autos de infração com alguma diferença detectada pelo sistema quanto aos dados do veículo ou do condutor e também a alteração da situação dos autos de infração pendentes de análise: os autos de infração conferidos podem ser marcados para arquivamento posterior ou enviados para serem notificados;
- Arquivamento: permite arquivar ou desarquivar autos de infração, seja por solicitação do agente ou por ação do administrador do sistema. Também é possível realizar a consulta de arquivamento utilizando diversos filtros de pesquisa;

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR – 2022 GIT Mobi

v1 1

- Manutenção de Imagens: Permite a inclusão e manutenção de arquivos de imagem associados a autos de infração. As imagens pode ser anexadas pelo agente de trânsito através do aplicativo ou pelo administrador através do módulo administrativo;
- Cópia de Autos de Infração: permite a impressão do auto de infração.

2.1.1.10 OUTRAS FUNÇÕES

O **GIT Mobi** permite lavrar autos de infração de trânsito não associadas a um veículo, com infrações de responsabilidade de pessoa física ou jurídica, além de outras funções como consulta ao Manual Brasileiro de Fiscalização de Trânsito, consulta da lista de autuações realizadas e configuração básica do aplicativo.

3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

Para a Implantação do Sistema, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CONTRATANTE**, 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 **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 etapas:
- 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 GIT Mobi, incluindo bases de dados e usuários;
- Homologação;
- Capacitação operacional;
- Início de Operação do GIT Mobi.

O tempo para a conclusão da Implantação do Sistema será definido no Cronograma de Atividades. Inicialmente possui uma estimativa de 60 (sessenta) dias, a partir da data de início da implantação.

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 pelo **CONTRATANTE**, 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.

3.2 OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

3.2.1 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 aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos, o serviço compreende duas categorias com suas respectivas atividades, conforme apresentado a seguir:

- Operação dos Sistemas de Informação:
 - 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;
 - o Monitoramento geral do desempenho dos sistemas no seu ambiente de operação;
 - Hospedagem de informações e solicitações mantidos em sistema.
- Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação:
 - 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.

3.2.2 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.

3.2.3 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 monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de homologações e produção.

3.2.4 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.

3.2.5 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da **CELEPAR** frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, é definido pelo tempo de resposta e 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 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);
- Meta: % de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- Desempenho: % de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

3.2.5.1 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 TR | Tempo de Solução TS |
|------------|--|-------------------------|------------------------|
| Alta | Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total) | Até 2 horas úteis | Até 8 horas úteis |
| Média | Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial) | Até 2 horas úteis | Até 12 horas úteis |
| Baixa | Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido) | Até 2 horas úteis | Até 16 horas úteis |

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 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 guando 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.

3.2.5.2 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 TR |
|--------------------------------|-------------------------|
| Requisição | Até 4 horas úteis |

Tabela 2: ANS para Requisições

3.2.5.3 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. | | |
| Faixas de Reembolso | Maior ou igual a 75% – Nenhum reembolso a ser realizado; Menor que 75% ou igual a 55% – Nenhum reembolso a ser realizado com advertência; Menor que 55% ou igual a 35% – Reembolso de 1 % do Valor Base; Menor que 35% ou igual a 25% – Reembolso de 2 % do Valor Base; Menor que 25% – Reembolso de 3% do Valor Base. | | |
| Valor Base | Valor Total de Autos de Infrações de Trânsito emitidos no mês | | |

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 TSR - TSA \geq 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 reembolsos decorrentes desses atrasos.

3.2.6 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.

3.2.7 SERVIÇOS INCLUÍDOS

Visando garantir a melhor solução de trânsito, atualizada e de acordo com as leis de trânsito são fornecidos os seguintes serviços:

- Manutenção e adequação constante do sistema à Legislação de Trânsito Federal e Estadual seguindo regulamentações e definições fornecidas pelos órgãos de trânsito;
- Atuação de equipe de suporte técnico e apoio à operação do sistema, acionada pelo canal de suporte disponibilizado pela CELEPAR;
- Cópia de segurança do conteúdo do sistema.

3.2.8 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

No serviço GIT Mobi não estão contemplados os seguintes serviços:

- Serviço de acesso a Internet não incluído. A CONTRATANTE precisará contratar serviços de acesso à Internet com qualidade e velocidade compatíveis com o volume de utilização pretendido para o sistema;
- Não estão contemplados os equipamentos para utilização do aplicativo talonário eletrônico
 GIT Mobi: celulares e impressoras portáteis são de responsabilidade do órgão de trânsito;
- Eventuais alterações no sistema 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.

3.3 CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do **GIT Mobi**, a capacitação tem como objetivo preparar um grupo de usuários multiprofissionais na operação diária do sistema **GIT Mobi**.

3.3.1 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 técnicos definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema e replicar o conhecimento.

A equipe deve ser 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.

3.3.2 RESTRIÇÕES

Máximo de 8 participantes por módulo, na capacitação virtual. Quando negociada a capacitação presencial, o número máximo de participantes é definido pela capacidade da sala.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento do **GIT Mobi**.

3.3.3 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, levando em conta a disponibilidade das equipes.

3.3.4 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 3.3.6 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.

3.3.5 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

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

- Equipe técnica especializada disponível na CELEPAR;
- Para a capacitação remota será disponibilizado sala de aula virtual e caso seja definido capacitação presencial, é disponibilizado laboratório na CELEPAR, em Curitiba.

3.3.6 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos para a capacitação do **GIT Mobi** 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.

4 RESPONSABILIDADES

4.1 RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Designar um **Gestor e/ou Administrador do GIT Mobi** 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:

- 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;
- Caso seja necessária a capacitação presencial do GIT Mobi, esta será ministrada nos laboratórios da própria CELEPAR, em Curitiba, cabendo ao órgão de trânsito as despesas com transporte e estadia.

4.2 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 GIT Mobi 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 que não causem prejuízo para a operação. 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.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR – 2022 GIT Mobi

v1 -

- a) Manutenção do **GIT Mobi**, no que abrange a manutenção do sistema de informação hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- b) Capacitação e suporte operacional à CONTRATANTE para a execução dos processos intrínsecos do GIT Mobi, nos termos do item 3 - RELAÇÃO DOS SERVIÇOS deste documento.

5 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

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR – 2022 GIT Mobi

v1 1

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.

6 FORMA DE CONTRAÇÃO

A solução de **Talonário Eletrônico (GIT Mobi)** será disponibilizada na forma dos serviços e métricas descritas abaixo:

| SERVIÇOS | MÉTRICA |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Implantação do Sistema | Horas de Implantação |
| Oneresão Superto e Sustantesão | Licenciamento |
| Operação, Suporte e Sustentação | Autos de Infração Emitidos |
| Capacitação Operacional | Horas de Capacitação Operacional |

Tabela 4: Forma de Contratação

Licenciamento: Cessão do direito de uso da solução **Talonário Eletrônico (GIT Mobi),** na modalidade Software como Serviço, contemplando os serviços de suporte e sustentação. (**Cobrança mensal**)

Auto de Infração Emitido: O auto de infração é definido como um documento produzido por uma autoridade pública quando esta observa o descumprimento ou infração da legislação, e seu caráter é punitivo. Ele gera um processo legal e as penalidades dele decorrentes. A contratação, mensuração e faturamento da operação do GIT Mobi dar-se-á pela quantidade de Autos de Infração emitidos no respectivo mês, independente da sequência do processo legal relacionado a infração. (Cobrança mensal)

Hora de Implantação: Horas trabalhadas por consultor especializado na implantação da solução Talonário Eletrônico (GIT Mobi). (Cobrança sob demanda)

Hora de Capacitação Operacional: Horas trabalhadas por consultor especializado na capacitação operacional da solução Talonário Eletrônico (GIT Mobi). (Cobrança sob demanda)

7 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

8 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 |
| Disponibilidade da Solução | INTEGRAL |
| Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação | COMERCIAL |

Tabela 5: Regime de prestação de serviço

9 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 Talonário Eletrônico GIT Mobi Termo de Uso informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.
- CELEPAR Talonário Eletrônico GIT Mobi 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 Talonário Eletrônico (GIT Mobi), 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