1 SUMÁRIO

O Serviço de Suporte a Usuários sob Demanda compreende a prestação de serviço de suporte técnico aos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC da **<Identificação do Cliente>** **(CLIENTE)**.

Entende-se por Ambiente de TIC a estrutura composta pela rede lógica e ativos de rede, servidores de rede, estações de trabalho, softwares e periféricos, que permitem aos usuários o acesso a sistemas de informação e rede corporativa de dados. Esta estrutura pode estar localizada nos prédios ou instalações da **CLIENTE** e/ou da **CELEPAR**.

2 SUPORTE A USUÁRIOS SOB DEMANDA

2.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

O serviço de Suporte a Usuários sob Demanda consiste na prestação de suporte técnico aos usuários do **CLIENTE,** atuando e auxiliando na solução de problemas relacionados ao uso de recursos do Ambiente de TIC, além de prestar orientações sobre as soluções de TIC disponibilizadas e/ou mantidas pela **CELEPAR**, contabilizados em períodos de 4 (quatro) horas por técnico.

As principais atividades que compõem este serviço estão descritas abaixo:

- Orientação técnica aos usuários em situações diárias relacionadas ao uso do ambiente de TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação), disponibilizadas e ou mantidas pela **CELEPAR**;
- Apoio para instalação, configuração, suporte a software, sistemas e aplicativos em geral, desde que em conformidade com o item **2.3 LISTA DE SOFTWARE SUPORTADOS**;
- Realização de ações para restabelecimento do funcionamento em caso de falha em softwares e/ou sistemas, desde que não contraditórias com o disposto no item **2.2 LIMITES E RESTRIÇÕES** deste serviço;
- Realização de atividades técnicas no sentido de possibilitar o uso de periféricos, tais como impressoras, escâneres, leitores, entre outro tipo de periféricos comuns no mercado;
- Utilização e compartilhamento de recursos em redes locais (LAN) em estações de trabalho.

2.2 LIMITES E RESTRIÇÕES

O Serviço de Suporte a Usuários sob Demanda não inclui:

- Fornecimento de materiais (equipamentos e peças) necessários à execução dos serviços;
- Fornecimento de licenças de software;
- Execução de serviços de monitoramento, suporte e manutenções relativas à:
  - Infraestrutura lógica de dados (equipamentos, cabos e terminações de rede);
  - Infraestrutura elétrica ou eletrônica, em qualquer equipamento, ou na própria rede de alimentação elétrica;

- Equipamentos inativos, sem conectividade, obsoletos, expostos a intempéries, em condições precárias de uso e equipamentos de tecnologia específica (ex.: plotters, videoconferência);

- Suporte ao hardware de impressoras ou serviços de impressão e troca ou substituição de toner;
- Implantação e suporte a redes sem fio (WiFi);
- Equipamentos de relógio de ponto, câmeras ou infraestrutura de CFTV;
- Fornecimento e serviços de embalagem, transporte e logística para movimentações de equipamentos, mobiliários e afins;
- Realização de cópias de segurança de arquivos armazenados em estações de trabalho;
- Escopo de atendimento aos usuários limitado aos softwares e tecnologias indicados nesse documento no item **2.3 LISTA DE SOFTWARE SUPORTADOS**;
- O suporte aos sistemas mantidos pela **CELEPAR** está limitado a identificação de falhas de acesso e disponibilidade da aplicação. A operação do sistema e a instrução de sua utilização é responsabilidade da área gestora de TIC do **CLIENTE**.

Qualquer esforço realizado pelas equipes da **CELEPAR**, no sentido de apoiar o *CLIENTE* em suas necessidades de tecnologia não torna a **CELEPAR** responsável por quaisquer ônus decorrente do uso, ou mesmo, responsável por dar sustentação ao emprego de tal tecnologia em qualquer outra oportunidade, caracterizando mera liberalidade por parte da **CELEPAR**.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** aos equipamentos que sejam de propriedade do **CLIENTE** ou ainda aqueles locados, em comodato ou sob sua responsabilidade, que estejam disponíveis nos locais indicados para prestação do serviço e constem no Item **6. AMBIENTE DE TIC DO CLIENTE**, Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE** e Unidades.

A responsabilidade pela gestão dos atendimentos e comunicação dos serviços contratados e/ou realizados por terceiros, ainda que relacionados ao ambiente de TIC, é de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, cabendo a **CELEPAR** comunicar ao gestor de TIC do **CLIENTE** quando da existência de falhas que impactam no funcionamento do ambiente de TIC.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** à observância das restrições técnicas relativas à compatibilidade entre o software (driver) do periférico e o sistema operacional da estação de trabalho onde será instalado.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** à configuração dos periféricos pertencentes ou em uso pelo **CLIENTE**, que possuam documentação técnica necessária à instalação ou configuração e que contem com o software necessário (drivers) para prestação do atendimento.

Limita-se a intervenção técnica (instalação, configuração ou remoção) por parte da **CELEPAR**, aos softwares pertencentes ou em uso pelo **CLIENTE**, que possuam o devido licenciamento e a documentação necessária para realização do procedimento.

As versões dos softwares informados no item **2.3 LISTA DE SOFTWARE SUPORTADOS** poderão ser substituídas por novas versões disponibilizadas pelo fabricante ou fornecedor ou ainda ter seu suporte descontinuado pela **CELEPAR** no caso do produto ou sistema não ser mais mantido ou suportado pelo seu fabricante.

2.3 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS

A relação de softwares suportados para a prestação do Serviço de Suporte a Usuários sob demanda é a seguinte:

Fornecedor	Tipo	Nome	Versões
Microsoft Corp.	Sistema Operacional	Microsoft Windows	8 e 10
Microsoft Corp.	Suíte de Escritório	Microsoft Office	2010 e 2013 ou superiores
Microsoft Corp.	Navegador Internet	Internet Explorer	11.0.40 ou superior
Document Foundation	Suíte de Escritório	LibreOffice	5.3 ou Superior
Google Inc.	Navegador Internet	Google Chrome	55.0 ou Superior
Mozilla Foundation	Navegador Internet	Mozilla Firefox	53.0 ou Superior
Kaspersky	Antivírus	Karpersky Lab	10.5.0 ou Superior
Adobe	Leitor de PDF	Acrobat Reader	15.023 ou Superior
Comunidade OCS	Software de Inventário	OCS Inventory NG Agent	2.1.1 ou Superior
CELEPAR	Email Corporativo	Expresso Livre	2.2.6 ou Superior
CELEPAR	Gestor de Diretório	Expresso Admin	1.2 ou Superior
Comunidade	Emulador de Terminal	PW3270	5.0 ou Superior
Canonical	Sistema Operacional	Ubuntu	16.04 LTS ou superior
CELEPAR	Certificado Digital		
CELEPAR/SEAP	Gestão de pessoal e folha de pagamento	META4	

Tabela 1 – Lista de Softwares Suportados

O suporte ao ambiente de TIC onde se utiliza sistemas/soluções/infraestrutura de terceiros será realizado enquanto o **CLIENTE** mantiver contrato de suporte e manutenção com o terceiro, ficando a **CELEPAR** responsável pelo registro e escalonamento das requisições e incidentes nestes ambientes à área gestora de TIC do **CLIENTE**.

O suporte aos sistemas listados acima fica limitado a verificação de disponibilidade e registro de requisições e incidentes, ficando sob responsabilidade do **CLIENTE** a manipulação dos dados dentro dos sistemas.

Permissões dentro dos sistemas de gestão de acessos e segurança são de responsabilidade do **CLIENTE**, cabendo a **CELEPAR** o registro do pedido dos usuários e o escalonamento às áreas responsáveis.

3 SUPERVISÃO DE EQUIPE E SERVIÇOS

O preposto da **CELEPAR** fará o acompanhamento de uma ou mais equipes de atendimento com o objetivo de avaliar continuamente os resultados da prestação de serviço, manter os índices de satisfação, monitorar a qualidade dos serviços e monitorar os níveis de serviço prestado.

3.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Limita-se à gestão da equipe de atendimento da **CELEPAR** e a gestão dos serviços descritos neste contrato.

A supervisão de equipe e serviços não é exclusiva para os serviços realizados ao **CLIENTE**.

4 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para prestação do serviço algumas condições deverão ser atendidas pelo **CLIENTE**:

- Realizar levantamento prévio, junto ao cliente, da situação da sua infraestrutura, quantidade de usuários ativos na rede, histórico e necessidades atuais de TIC, para definição de escopo, complexidade e dimensionamento dos recursos necessários para a prestação dos serviços;
- O cliente deverá disponibilizar espaço físico adequado à **CELEPAR** para a prestação do serviço durante seu atendimento, que atendam as exigências e normas vigentes do SESMT – Segurança do Trabalho nos locais onde os serviços serão realizados;
- Todo acionamento deverá ser realizado a partir do registro de ocorrência no sistema disponibilizado pela **CELEPAR**;
- Fornecer informações que sejam necessárias para a prestação dos serviços, sempre que solicitadas pela **CELEPAR**, relativas ao Ambiente de TIC do **CLIENTE** ou de seus usuários;
- Disponibilizar os recursos necessários, indicados pelo **CELEPAR**, para a viabilização dos serviços;
- Informar previamente o preposto da **CELEPAR** quando das alterações e projetos relacionados ao Ambiente de TIC do **CLIENTE** a fim de avaliar os impactos na prestação do serviço;
- Fornecer à **CELEPAR** informações sobre licenças de software contratadas e instaladas no Ambiente de TIC do **CLIENTE**;
- Seguir as recomendações técnicas elaboradas pela equipe da **CELEPAR** no tocante aos serviços sob responsabilidade ou disponibilizados pela **CELEPAR**;
- Acesso identificado às áreas do **CLIENTE**, onde os serviços serão realizados;
- Garantir a segurança e as condições necessárias nos locais onde os serviços serão realizados;
- Não está prevista na prestação do serviço a alocação de mão de obra seja de analistas, técnicos ou estagiários; substituição de equipe em período de férias e ou ausências; instalação de servidores de rede físicos, ou equipamento com função análoga, fora do ambiente de data center da **CELEPAR**, a não ser por vontade/recomendação da própria **CELEPAR** para melhorar a qualidade dos serviços prestados ao **CLIENTE**; prestação de suporte técnico em eventos (ex. Feira de Serviços, Mutirões, Festividades, Atividades de Governo), mesmo aqueles realizados nas localidades de abrangência deste instrumento;
- Serviço disponível para clientes localizados no estado do Paraná.

4.1 FORMA DE ATENDIMENTO

As atividades do serviço de Suporte ao Usuário serão realizadas pela equipe responsável.

Todo atendimento à incidentes e/ou requisições será realizado a partir do registro de solicitação feito pelo **CLIENTE**, em sistema disponibilizado pela **CELEPAR**.

4.1.1 CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO

Para dar vazão as solicitações de serviço, sugere-se que o atendimento siga a sequência apresentada abaixo.

4.1.2 ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

Prestação do serviço sem interferência humana. O cliente será direcionado através de URA, robô, autoatendimento ou autodiagnóstico para que tenha sua solicitação atendida. A **CELEPAR** disponibilizará este serviço aos ambientes onde é possível sua execução.

4.1.3 ATENDIMENTO REMOTO

Prestação do serviço via ligação telefônica ou acesso remoto por meio de ferramentas específicas para este fim.

4.1.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Prestação do serviço a ser realizado de forma presencial, com o deslocamento de equipe até o local para resolução do problema quando da impossibilidade de atendimento automatizado, telefônico ou remoto.

4.1.5 UNIDADES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

As unidades vinculadas descritas neste contrato serão atendidas nos locais indicados para prestação do serviço item **7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** e constem no Item **6. AMBIENTE DE TIC DO CLIENTE**, Tabela 4 – Informações e Quantitativos **– CLIENTE**.

4.2 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

São empregados os seguintes recursos para a prestação do serviço:

- Aplicações de registro, acompanhamento e melhoria dos processos de atendimento;
- Equipe técnica especializada para execução dos serviços.

4.3 REGISTRO DA SOLICITAÇÃO

Todo atendimento será realizado a partir de ticket registrado diretamente pelo **CLIENTE** por meio do sistema disponibilizado pela **CELEPAR**.

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

5 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Considerando o escopo de atuação previsto, a complexidade do ambiente e o grau de envolvimento, os atendimentos serão classificados nos seguintes acordos de nível de serviço:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Incidente	3 horas úteis	12 horas úteis
Requisição	3 horas úteis	16 horas úteis
Atendimentos Emergenciais (fora de horário normal)	1 hora após acionamento	**Início do atendimento** em até 2 horas corridas, dentro do período de atendimento emergencial (conforme Item 18), após abertura de chamado ou identificação do incidente, com ação ininterrupta até solução ou contorno para o problema.

Tabela 2 – Acordo de Nível de Serviço

Definições:

- Tempo de Resposta: corresponde ao tempo decorrido desde a abertura do chamado até 1º contato pela equipe de suporte;
- Tempo de Solução: corresponde ao tempo total do atendimento, desde a abertura do chamado até sua efetiva conclusão;
- Incidente: é um tipo de solicitação de serviço que corresponde a uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI;
- Requisição: é um tipo de solicitação de serviço que corresponde a execução de um serviço padronizado, que pode ser o fornecimento de informações, mudança padronizada ou o acesso a um serviço de TIC.

Solicitações que não dependam exclusivamente dos esforços das equipes de atendimento da **CELEPAR** (remoto ou presencial), dentro do seu escopo de atuação, ou ainda, que necessitem de qualquer outro procedimento e/ou recurso, incluindo autorizações e outros trâmites burocráticos, para possibilitar a realização do atendimento, não terão seu tempo contabilizado para efeito de nível de serviço.

A resolução de problemas que envolvam ativos, como servidores físicos ou virtuais, que disponibilizem serviços e que estejam hospedados fora dos limites do Data Center da **CELEPAR**, não terão seu tempo de atendimentos contabilizados, para efeito de nível de serviço.

O nível de serviço poderá ser complementado quando um serviço depender de outras requisições que serão atendidas por outras instâncias da **CELEPAR**.

O prazo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado, quando este for feito dentro dos horários previstos, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo.

Caso a solicitação necessite de reclassificação o prazo de atendimento passará a valer a partir da reclassificação.

O detalhamento do cumprimento de nível de serviço bem como as faixas de ajuste de pagamento estão descritos na tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	Taxa de cumprimento do Tempo de Solução
Meta a cumprir	Cumprimento de 75% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Mecanismo de cálculo	Média de cumprimento de nível de serviço do tempo de solução de todos os tipos de solicitações de serviço A taxa de cumprimento é obtida a partir da relação da quantidade de solicitações atendidas no prazo pelo total das solicitações atendidas. (%cumprimento=solicitações atendidas no prazo/total de solicitações atendidas) Taxa de cumprimento=Média aritmética dos percentuais de cumprimento do nível de serviço de incidente, requisição e requisição presencial no interior que tenham sido acionados no período
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a 75% – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre 70% e inferior a 75% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre 60% e inferior a 70% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Entre 50% e inferior a 60% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de 50% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de cumprimento

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 **CELEPAR**, 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.

6 AMBIENTE DE TIC DO CLIENTE

Informações consolidadas sobre os Ambientes de TIC do **CLIENTE** são apresentadas, no quadro a seguir, para efeito de caracterização:

<Tabela a ser preenchida pela DO/GGA/COGEA>

Quantidade de usuários	**<XXX>**
Quantidade de estações de trabalho na capital	**<XXX>**
Quantidade de estações de trabalho no interior (Regionais)	**<XXX>**
Quantidade de periféricos	**<XXX>**
Quantidade de servidores básicos (p. ex.: servidor de arquivos)	**<XXX>**
Quantidade de servidores de rede presentes no Data Center da **CELEPAR**	**<XXX>**
Quantidade de servidores avançados (p. ex.: servidor WEB)	**<XXX>**
Demais servidores hospedados do Data Center da **CELEPAR** (servidores de aplicativos)	**<XXX>**
Quantidade de estações com sistema operacional descontinuado	**<XXX>**
Hardware Obsoleto (Processamento < 1.5 Ghz. e 1 GB memória)	**<XXX>**
Há contrato de *outsourcing* ou manutenção do parque de informática	**<SIM/NÃO>**
Quantidade de estações de trabalho com licenças de antivírus corporativo	**<XXX>**
Ambiente está integralmente conectado à rede do Estado	**<SIM/NÃO>**
Os usuários conectam-se à rede através de servidor proxy(*) (*)Existe uma rede exclusiva no Gabinete que não usa Proxy	**<SIM/NÃO>**

Tabela 4 – Informações e Quantitativos – CLIENTE

7 LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O atendimento, quando necessário, será realizado nas localidades do **CLIENTE** listados abaixo. Se houver mudança no local de prestação de serviço (que tenham impacto no ambiente de TIC ou na prestação de serviço) a **CELEPAR**, deverá ser informada previamente.

- **CLIENTE –** <Endereço 1 do cliente>;

8 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço padrão estará disponível de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados nacionais, estaduais ou municipais, no período compreendido das 08h00 às 11h30 e das 13h30 às 18h00.

Fora do horário padrão, a **CELEPAR** disponibilizará ao **CLIENTE** a possibilidade de acionamento de equipe de atendimento para resolução de demanda caracterizada como emergencial por meio de atendimento emergencial.

Na Capital o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 07h00 de segunda-feira a sexta-feira e durante as 24 horas aos sábados, domingos e feriados.

No interior do Estado o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 22h00 de segunda-feira a sexta-feira e das 07h00 às 22h00 aos sábados, domingos e feriados.

O acionamento emergencial deverá ser solicitado exclusivamente através da Central de Atendimento **CELEPAR**. Esta modalidade é disponibilizada a todos os clientes em diferentes locais, portanto o atendimento se dará por ordem de acionamento.

O nível de serviço às demandas emergenciais será realizado mantendo as condições do nível de serviço estabelecido em contrato.

9 ATENDIMENTO EMERGENCIAL

Entende-se por demanda emergencial aquela que caracteriza parada total ou interrupção na disponibilidade do ambiente de TIC.

Na Capital o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 07h00 de segunda-feira a sexta-feira e durante as 24 horas aos sábados, domingos e feriados.

No interior do Estado o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 22h00 de segunda-feira a sexta-feira e das 07h00 às 22h00 aos sábados, domingos e feriados.

O acionamento da demanda emergencial deverá ser solicitado exclusivamente por meio da Central de Atendimento **CELEPAR**. Esta modalidade é disponibilizada a todos os clientes em diferentes locais, portanto o atendimento se dará por ordem de acionamento.

O nível de serviço às demandas emergenciais seguirá as condições do nível de serviço estabelecido em contrato.

10 VOLUMES CONTRATADOS

Considerando os volumes de serviços prestados referente ao Ambiente de TIC do **CLIENTE**, ficam estabelecidos limitadores aos quantitativos **Item 7 – AMBIENTE DE TIC DO CLIENTE**, Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE** – que registra número de usuários, estações, periféricos, servidores, etc – limitados a uma variação de até 10% (dez por cento) para os itens:

- Quantidade de Usuários;
- Soma da Quantidade de estações de trabalho na capital, Quantidade de estações de trabalho no interior, Quantidade de periféricos.

Estes limites visam garantir a prestação do serviço proposto e suportados pelo contrato durante a sua vigência.

Respeitados os limites e restrições descritas em cada um dos serviços. Quaisquer alterações com relação ao percentual ou soma, que se mantenham por mais de dois meses, faz-se necessário a revisão do contrato.