1 SUMÁRIO

A prestação do serviço de desenvolvimento de portais propõe-se na elaboração de portais internet para o <identificar o cliente> **(CLIENTE)** que atende ao Decreto Estadual nº 4.447/2009, que estabelece regras, diretrizes e responsabilidades aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo do Paraná que prestam serviços pela internet diretamente ao cidadão. Além de atender o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão a ser atendido direta ou indiretamente pela administração pública e à necessidade da publicação de Carta de Serviços ao Usuário.

Os serviços que compõe essa solução estão relacionados a seguir:

- DESENVOLVIMENTO DE PORTAL INTERNET/INTRANET
- SERVIÇO DE HOSPEDAGEM
- SUSTENTAÇÃO

1.1 DESENVOLVIMENTO DE PORTAL INTERNET

O novo portal será projetado e construído integrando Design e Arquitetura da Informação ao Sistema de Gestão de Conteúdos, desenvolvido pela **CELEPAR** (CMS-Celepar). Essa solução proporcionará total autonomia ao cliente na divulgação de suas informações, garantindo performance e facilidade na manutenção.

1.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A **CELEPAR** desenvolve sites, portais e intranets para os Órgãos Governamentais e outros Clientes.

1.1.2 FORMA DE ATENDIMENTO

A elaboração do portal se dará através das seguintes etapas:

• DESIGN E ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO;

A identidade visual estabelece linguagem única para integrar os portais governamentais do Estado e facilitar o reconhecimento das páginas oficiais. Utiliza paleta de cores relacionada a cada instituição, a fim de valorizar sua identidade, o conteúdo e a forma de efetivação dos serviços.

O portal possuirá um design contemporâneo, com elaboração do layout gráfico pautada nas orientações emanadas da Política de Comunicação Social do Governo do Estado.

Para sua concepção, será realizado um estudo baseado em conceitos e princípios de legibilidade, usabilidade, navegabilidade, acessibilidade e padrões de interoperabilidade, que serão aplicados diretamente no planejamento da Arquitetura da Informação deste portal que tem foco nos usuários.

Esta estruturação associada ao design dará destaque às informações e serviços estratégicos da instituição, o que possibilitará que os conteúdos atualizados sejam distribuídos de acordo com sua importância ou relevância ao público-alvo.

O princípio de design responsivo será aplicado para a construção do portal, atendendo às principais plataformas de visualização de conteúdos. A largura padrão para desktop é de 1170px e abriga todo o conjunto de informações das páginas, porém as barras que possuem cores ou imagens de fundo podem se expandir e alcançar 100% da área da tela.

Será elaborado um plano de execução das atividades junto com cronograma de execução, em conjunto com o **CLIENTE**.

• ADERÊNCIA ÀS NORMAS DE GOVERNO ELETRÔNICO;

Os recursos que compõem o Sistema de Gestão de Conteúdos desenvolvido pela **CELEPAR** observam as orientações normativas emanadas do Grupo de Governo Eletrônico, constituído pelo Decreto nº 3769/2001 do Governo do Estado do Paraná.

Cumpre também a Lei Federal 12.527/2011 e a Lei Estadual 16.595/2010 sobre Acesso à Informação e Transparência, utilizando-se de recursos gráficos para apontamentos dos links exigidos legalmente. Atende à Resolução 009/2019, disponibilizando a agenda de agentes públicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual nos portais institucionais e no Portal da Transparência do Estado.

Também, para cumprir a Lei Estadual nº 18.975/2017, através da barra institucional dos portais do governo, apresenta um link para o cadastro de pessoas desaparecidas do Paraná. Este é um exemplo de como várias instâncias do Estado podem atuar e se entrelaçar de forma orgânica nos serviços disponíveis no Governo Digital.

O CMS-Celepar possui diversos elementos de acessibilidade para os sites e portais, construído conforme os padrões de acessibilidade do W3C, para possibilitar que todos os cidadãos possam ter acesso ao seu conteúdo podendo ser visualizado em diferentes plataformas.

Cabe ressaltar que muitos aspectos que garantem acessibilidade estão associados a ações que devem ser observadas pelos administradores do portal, sem mecanismos automatizados.

• DISPONIBILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A manutenção de conteúdos e a atualização de informações do portal são responsabilidades do **CLIENTE,** então serão realizadas pelos seus técnicos. Para tanto, o Sistema de Gestão de Conteúdos disponibiliza os seguintes recursos:

a) Administração do Governo Digital: mecanismo para cadastro dos serviços prestados pelo **CLIENTE** aos cidadãos no Catálogo de Serviços do Governo Digital. Devem ser cadastradas informações como “o que é” o serviço, “como realizá-lo”, “prazo de realização”, “custo” do serviço e ainda algumas informações opcionais, como “legislação” relacionada, “quem pode solicitá-lo” e outras. Ao cadastrar seus serviços, o **CLIENTE** forma sua Carta de Serviços ao Usuário, que será apresentada no Portal do Governo Digital de Estado do Paraná, no portal do **CLIENTE**, em outros portais de Órgãos Estaduais e no Portal de Serviços do Governo Federal.

b) Busca: permite uma rápida pesquisa aos conteúdos dos demais módulos do site. Integrada à Base de Serviços do Governo Digital, a busca efetuada em qualquer site incorpora os resultados dos serviços ofertados no Governo Digital do Estado do Paraná e do Governo Federal atendendo os critérios da consulta realizada.

c) Menu: módulo que permite a criação e o gerenciamento de menus do portal, por meio de uma árvore de comandos, com quantos níveis forem necessários à estruturação do portal.

d) Banners: este módulo permite que o administrador do portal utilize recursos de imagem e/ou textos associados a um link, que direciona para um conteúdo específico ou para um site externo. É uma alternativa para destacar um determinado assunto ou tema de interesse.

e) Notícias: permite a entrada, manutenção, armazenamento e publicação de notícias ou de textos, separados por editorias e classificados segundo critérios estabelecidos pelo administrador do portal.

f) Páginas: componente do portal, similar a um editor de texto, para publicação de textos que podem conter imagens, fotografias, arquivos e outros recursos.

g) Mídias: engloba galerias de fotos, áudios e vídeos, com recursos que permitem diversas formas de aplicação destes elementos no portal.

h) Calendário de Eventos: permite a divulgação de eventos distribuídos no tempo, a solicitação de eventos e sua posterior marcação e/ou confirmação.

i) Contato: todos os portais do Governo do Paraná devem ter um mecanismo de interação formal entre cidadão e administração pública, que pode ser um formulário "Fale Conosco" ou, preferencialmente, ser direcionado ao Sistema de Ouvidoria do Estado - SIGO.

j) Mala Direta: permite montar um boletim informativo (newsletter) para envio às pessoas cadastradas no site. Permite também gerir a coleção de e-mails dos assinantes.

k) Questionário / Formulário: permite a criação de formulários para coleta de dados. O módulo permite que os dados sejam gravados em banco de dados para consulta ou exportação. Também é possível enviar os dados a um endereço determinado pelo administrador do portal. É responsabilidade do **CLIENTE** adequar-se a LGPD ao criar os formulários na coleta de informações dos usuários do portal.

1.1.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Portais são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Utilização do CMS-Celepar como base do desenvolvimento do portal;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação e produção.

1.1.4 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela gestão do conteúdo, conforme decreto nº 4477/2009.

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

Em caso de necessidade de divulgar Leis, Decretos, Emendas, Resoluções e Portarias, deve-se usar o Sistema de Legislação da Casa Civil, que objetiva a centralização, busca e controle de atualizações e revogações.

Deve-se lembrar que os portais não devem ser usados como repositórios de documentos, que devem ser também armazenados em servidores de arquivos do **CLIENTE**. Em caso de documentos perenes, deve-se considerar o uso do Documentador, software de gestão documental, que visa ao armazenamento e à busca de documentos. Disponibilizado pela **CELEPAR**, o Documentador pode ser integrado ao portal e conta com backup com maiores prazos de retenção.

1.1.5 RESPONSABILIDADE DA CELEPAR

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

1.1.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

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

- Elaboração de conteúdos;
- Desenvolvimento de e logomarcas e outros elementos de identidade visual;
- Desenvolvimento de sistemas associados ao site ou Portal.

1.2 SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

O serviço de hospedagem de portais propõe-se a disponibilizar espaço nos servidores Web alocados no Data Center da **CELEPAR**, garantindo ao usuário final o carregamento do portal de forma rápida e confiável.

1.2.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O Portal do **CLIENTE** deve ter sido desenvolvido pela **CELEPAR**, com uso do CMS-Celepar.

1.2.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Será fornecido ao **CLIENTE** a opção de criação de endereços no domínio .pr.gov.br para atenderem as requisições do portal hospedado. Após a atribuição o portal responderá através da Internet o conteúdo previamente cadastrado na ferramenta. Para outras extensões de domínios, estes deverão ser contratados diretamente pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** terá a disposição o espaço de armazenamento previamente contratado para disponibilizar ao público, conteúdos digitais levando-se em consideração a combinação do espaço de armazenamento estimado e o histórico de acessos do portal durante um ano ou na ausência desse, a sua estimativa, conforme as faixas da tabela abaixo:

Faixas de armazenamento (GB):	Fator multiplicador – acessos/mês (pageView)
De 0 a 20	Até 50.000 – 1

De 20,01 a 100	De 50.001 até 100.000 – 1,2
Acima de 100,01	Acima de 100.001 – 1,5

1.2.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de Hospedagem de Portais são empregados os seguintes recursos:

• Equipe técnica especializada;

• Infraestrutura de rede de comunicações provida através de switches, roteadores, serviços de DNS e Firewall para disponibilidade do serviço;

• Ferramentas de apoio a monitoração;

• Conexão à Internet dedicada (Trânsito), com alta disponibilidade de serviços de telecomunicações;

• Política de monitoramento constante do tráfego nos links de Internet e de acesso a rede corporativa;

• Suporte técnico para verificação e análise de indisponibilidade de serviços do CMS-Celepar.

1.2.4 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela gestão do conteúdo, conforme decreto nº 4477/2009.

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

O **CLIENTE** deve solicitar, via ferramenta definida CELEPAR específica para esse propósito, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

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

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

- Não expor deliberadamente a rede do Estado do Paraná a riscos desnecessários ao solicitar alterações nas regras e políticas de acesso a recursos hospedados no Data Center da **CELEPAR;**

- Não utilizar recursos tecnológicos ou mecanismos paralelos visando contornar restrições de acesso estabelecidas nas soluções de segurança as áreas de administração de conteúdo do portal;
- Não colocar deliberadamente à prova os mecanismos de proteção estabelecidos nas soluções de segurança. Qualquer tipo de teste ou avaliação deve ser conduzido com ciência, anuência e participação da **CELEPAR**, através de contratação formal.

Em caso de necessidade de divulgar Leis, Decretos, Emendas, Resoluções e Portarias, deve-se usar o Sistema de Legislação da Casa Civil, que objetiva a centralização, busca e controle de atualizações e revogações.

Deve ser observada a necessidade do **CLIENTE** realizar gestão documental, nesse caso indica-se o uso de plataforma adequada para resguardo, recuperação e busca por indexação. A **CELEPAR** disponibiliza uma solução com esse propósito denominada Documentador, que permite a gestão e armazenamento de documentos, tendo maiores prazos para retenção e controle de temporalidade. O portal não deve ser usados como repositórios de documentos, os documentos devem sere armazenados em servidores de arquivos do **CLIENTE**.

1.2.5 RESPONSABILIDADE DA CELEPAR

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

A **CELEPAR** prestará suporte técnico 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através da Central de Atendimento.

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

A **CELEPAR** realizará cópias de segurança periódicas dos conteúdos hospedados, com frequência **diária** e retenção da cópia em **90** dias.

1.2.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

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

- Hospedagem de portais desenvolvidos por terceiros e/ou pelo próprio **CLIENTE;**
- Hospedagem de componentes ou artefatos não desenvolvidos com o CMS-Celepar.

1.3 SUSTENTAÇÃO

A Sustentação dos Portais abrange os seguintes serviços:

- Manutenção Evolutiva: inclusão de novas funcionalidades; alteração ou exclusão de requisitos originais do **CMS-Celepar**, visando adequações dos módulos ou funcionalidades a novas realidades, implementação de novos módulos, criação de procedimentos e controles; manutenções legais por conta de alteração da legislação nas esferas municipal, estadual e federal; entre outros;
- Manutenção em interface: alterações de interface dos layouts já contratados, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela; (Todas as mudanças devem ser baseadas nos padrões estabelecidos pelo item 1.1.2 - Design e Arquitetura da informação)
- Desenvolvimento de novas integrações com sistemas: A **CELEPAR** elaborará um orçamento estimativo prévio para aprovação do **CLIENTE**. O dimensionamento da demanda será realizado em horas e será especificado na solicitação do serviço:
    - O fluxo da informação: envio ou recebimento da informação aos sistemas e qual a estrutura de dados correspondente.
    - Quais informações deverão ser disponibilizadas ou consumidas no serviço a ser desenvolvido, bem como se existe alguma regra de transformação de dados a ser realizada;
    - A estrutura de dados de origem para desenvolvimento de rotinas de importação.
- Capacitação de administradores do Portal: A capacitação deverá ser solicitada mediante ordem de serviço e deverá ser destinada somente aos servidores de carreira e/ou assessores do **CLIENTE**.

1.3.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

As atividades previstas visam manter as condições projetadas de operação do Portal, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do CMS-Celepar, manutenções corretivas e preventivas e interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores, quando da ocorrência ou prevenção de incidentes.

Os Serviços serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados, no período compreendido das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00.

A necessidade de realização dos serviços em horários diferentes dos previstos, por demandas específicas do **CLIENTE**, deverá ser negociada e acordada previamente entre as partes.

Os serviços desempenhados pela **CELEPAR** serão medidos em função da sua complexidade, considerando os entendimentos referentes prazos de execução esperados, quantidade, importância do trabalho e características técnicas que possam impactar na atualização do ambiente onde é hospedado o CMS-Celepar.

1.3.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Por solicitação de serviço para a **CELEPAR** através de abertura de chamados via Portal de solicitação de Serviços da Celepar: www.manutencaoweb.pr.gov.br

1.3.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de suporte serão empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Ferramentas de apoio e controle de ordem de serviços;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação e produção.

1.3.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Designar um **Gestor e/ou Administrador do Portal** 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 do Portal**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços de Manutenção WEB**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

O **CLIENTE**, após a implantação e o treinamento, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os demais administradores do Portal.

1.3.5 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 do Portal** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de uso e processos suportados pelo **CMS-Celepar** 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 **CMS-Celepar** serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

1.3.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

No serviço de sustentação a sites e Portais não estão contemplados os seguintes serviços:

- Avaliação e/ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos envolvidos;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução adotada no **CMS-Celepar**;
- Disponibilização de equipamento para a Administração do Portal;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a administração do Portal;

Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso à administração do Portal.

2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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

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

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

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

2.1.1 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)	Tempo de Solução (h)

		TR	TS
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	**2 horas corridas**	**4 horas corridas**
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	**2 horas úteis**	**12 horas úteis**
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	**2 horas úteis**	**16 horas úteis**

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 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.

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
Requisição	**2 horas úteis**

Tabela 2 – Solicitações de Serviço e ANS

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

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

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

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

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

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

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

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

2.1.2 INDICADORES PARA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Para a apuração mensal da disponibilidade do serviço há que se levar em conta o tempo gasto em manutenções programadas e correções, devendo este ser este descontado do Tempo Total de Indisponibilidade (TTI), que é calculado por meio da fórmula:

TTI = TIS – TPP, onde:

TIS = Tempo de Indisponibilidade do Serviço, que corresponde ao tempo total dos atendimentos dos incidentes durante o período aferido (medido por meio da ferramenta de ITSM e não pelas ferramentas de monitoramento da **CELEPAR**). (medido em horas).

TPP = Tempo das Paradas Programadas, comunicado e aprovado pelo Cliente e registrado na ferramenta de ITSM, por meio do Processo de Mudança. (medido em horas).

Uma vez aferido o **TTI**, é possível calcular a Disponibilidade do Serviço (**DS**), utilizando a fórmula a seguir:

DS = (TDC – TTI)/TDC * 100 (%)

Onde:

TDC = Tempo de Disponibilidade Contratada (medido em horas)

TTI = Tempo Total de Indisponibilidade

Não serão considerados na contabilização do Tempo Total de Indisponibilidade (**TTI**) os seguintes eventos:

- Indisponibilidade ocasionada por demanda excedente à volumetria contratada;
- Indisponibilidade dos serviços externos ao Ambiente Computacional fornecido pela **CELEPAR**, ou seja: falhas ou quedas de serviços de telecomunicações, serviços de rede de computadores e infraestrutura não fornecidos pela **CELEPAR**;
- Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de ordem judicial.

O Acordo de Níveis de Serviço – ANS estabelece os seguintes índices de disponibilidade do serviço, apurados mediante relatórios mensais, no mês civil, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais, no horário entre **7h00 e 19h00**, e correspondentes descontos.

	Descrição
Indicador	**Taxa de Disponibilidade de Serviço - DS**
Meta a cumprir	Disponibilidade superior ou igual a **99%**
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a **99%** – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre **99%** e não inferior a **98%** – Desconto de **1%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **98%** e não inferior a **97%** – Desconto de **2%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **97%** e não inferior a **96%** – Desconto de **3%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **96%** e não inferior a **95%** – Desconto de **4%** sobre o valor mensal do serviço. Abaixo de 95**%** – Desconto de **5%** sobre o valor mensal do serviço.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas para Disponibilidade

3 DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O desenvolvimento dos portais deverá se realizar através do **Plano de Execução,** estabelecido no item 1.1.2.

O serviço de hospedagem do portal se dará através da cobrança do faixa de armazenamento multiplicado pela faixa em que se encontra a quantidade de visualização que o portal possui, conforme tabela do item 1.2.2. Estão inclusos no serviço de hospedagem o monitoramento e backup com retenção de **90** dias.

Os serviços de desenvolvimento de portais e sustentação se darão através do faturamento das horas despendidas pelo corpo técnico da **CELEPAR**.

4 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

5 HORÁRIO 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**.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações (Incidentes e Requisições), registradas pelo **CLIENTE** ou incidentes detectados pela **CELEPAR**, 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
1.1. Desenvolvimento de Portal Internet	COMERCIAL
1.2. Serviço de Hospedagem de Portais	INTEGRAL
1.3. Serviço de Sustentação	COMERCIAL

6 VOLUMES CONTRATADOS

Serviço	Unidade	Quantidade
Desenvolvimento de Portal Internet	Hora	xxx
Serviço de Hospedagem de Portais	Portal	xxx
Sustentação	Hora	xxx

6.1 RELAÇÃO DOS PORTAIS DO CLIENTE

<Nome do portal 1>	<domínio>
<Nome do portal 2>	<domínio>