

Ambiente Comum de Dados - ACD

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

2022

Sumário

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....	4
1.1 Características do Produto.....	4
1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto.....	5
1.1.2 Benefícios do Produto.....	5
1.2 Funcionalidades do Produto.....	6
2 FORMA DE CONTRATAÇÃO.....	8
3 ASSINATURA DO PRODUTO.....	9
3.1 Descrição do Serviço.....	9
3.2 Condições para Prestação dos Serviços.....	10
3.3 Forma de Atendimento.....	10
3.4 Composição do Serviço.....	11
3.5 Serviços não Contemplados.....	11
3.6 Restrições da Assinatura.....	11
4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....	13
4.1 Descrição do Serviço.....	13
4.2 Condições para Prestação dos Serviços.....	13
4.3 Forma de Atendimento.....	13
4.4 Composição do Serviço.....	14
5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....	15
5.1 Descrição do Serviço.....	15
5.2 Condições para Prestação do Serviço.....	16
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação.....	16
6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....	17
6.1 Descrição do Serviço.....	17
6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente.....	17
6.3 Restrições para capacitação.....	17
6.4 Premissas para Capacitação.....	18
6.5 Tipos de Capacitações.....	18
7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA.....	19
7.1 Descrição do Serviço.....	19
7.2 Consultoria para Equipe Técnica do Cliente.....	19
7.3 Restrições da Consultoria Especializada.....	19
7.4 Forma de Atendimento.....	19
7.5 Composição do Serviço.....	20
7.6 Registro da Ordem de Serviço.....	20
7.7 Controle da Execução dos Serviços.....	21
7.8 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço.....	21
7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço.....	22
7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos.....	22
7.11 Entregas e Processo de Aceitação.....	22
7.12 Mensuração da Execução dos Serviços.....	23
7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço.....	23
8 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	24
8.1 Suporte Técnico.....	24
8.2 Acordo de Nível de Serviço.....	24
9 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....	26

Product Number:	1.2.OP.01	Versão: 1.2
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Ambiente Comum de Dados - ACD	

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

A **CELEPAR** oferece várias soluções em Sistemas de Informação dedicadas aos serviços públicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. Dentre as soluções voltadas para ao segmento **OBRAS PÚBLICAS**, a **CELEPAR** disponibiliza o produto **Ambiente Comum de Dados - ACD**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação e operação do produto.

O produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** é uma solução de software administrada pela **CELEPAR** que tem como objetivo fornecer um ambiente padrão para especificar, coletar, garantir, armazenar, apresentar e explorar as informações de obras públicas modeladas na metodologia BIM, durante todas as fases do ciclo de vida de uma construção desde a sua viabilidade, desenvolvimento, manutenção, operação dos ativos, encerrando-se somente na sua desconstrução.

1.1 Características do Produto

O **Ambiente Comum de Dados - ACD**, é uma ferramenta de comunicação, colaboração e gestão documental específico para engenharia, que permite a diferentes grupos de trabalho atuarem em um mesmo projeto, porém, esses grupos de trabalho podem possuir fluxos de trabalho distintos, o que pode acarretar a utilização de diferentes ferramentas. Sendo assim, a utilização de arquivos em formato aberto, como o IFC e BCF, possibilita o intercâmbio de informações entre diferentes plataformas BIM. Como ainda não existe maturidade BIM em todas as áreas de engenharia, a plataforma aceita os formatos de arquivos proprietários, sendo capaz gerenciar e armazenar, porém a visualização dentro da plataforma somente é possível nos formatos abertos.

Dentre as principais características do **Ambiente Comum de Dados - ACD**, podemos citar os seguintes:

Filtros: Permite localização dos projetos e artefatos de projetos, localização e visualização das informações de forma rápida;

Workflow: O fluxo de trabalho deverá ser previamente configurado no sistema, garantindo que durante o uso todas as etapas previstas sejam cumpridas e validadas;

Comunicação: Suporta o trabalho colaborativo efetivo, através de ferramentas de comunicação, para trocas de mensagens, apontamentos de ressalvas e correções;

Gerenciamento de Versões e Rastreabilidade: Por ser um ambiente em que se acompanha um projeto em todo seu desenvolvimento, o ACD é capaz de elencar todas as alterações que ocorreram durante os processos e informa quais pessoas foram responsáveis por

essas mudanças, para que não ocorram processos de retrabalho, perda de dados e dados desatualizados.

Controle de Acesso e Autorizações: Cada projeto possui uma hierarquia entre seus participantes (colaboradores, diretores, projetistas, etc), portanto, a gestão de dados permite que essa hierarquia se mantenha dentro do controle de dados, para que pessoas que não façam parte de tal processo, área ou empresa, não altere os dados que não lhe são pertinentes;

Gerenciamento de Situações: A solução permite o controle de situações de tarefas e atividades. Também é aderente a norma ISO 19650, no que se relaciona com Contêineres de Dados das Obras, podendo ser configurado para melhor atender a necessidade do cliente.

1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto

O produto é mantido e evoluído baseando-se da *ISO 19650* e também as fundamentações da Legislação Estadual, conforme abaixo:

- Decreto Estadual nº 3080/2019, que institui a Estratégia BIM PR, onde é estabelecida a estrutura de governança que é composta pelo Comitê Gestor da Estratégia BIM PR (CG-BIM), com a finalidade de implementar a Estratégia BIM PR e gerenciar suas ações, e pelo Grupo Técnico (GTEC-BIM), responsável por assessorar tecnicamente o Comitê no desempenho de suas funções.
- Decreto Estadual nº 10.086/2022, estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais, bem como atribui à SEIL funções específicas em relação a implantação do BIM nas instituições públicas do Estado do Paraná.

1.1.2 Benefícios do Produto

Dentre os principais benefícios do Ambiente Comum de Dados – ACD, podemos destacar:

Repositório central para a documentação da obra:

Com o ACD, você centraliza todo o recebimento, armazenamento e compartilhamento de documentos e informações da sua obra na nuvem.

Dessa forma, a qualquer momento e lugar, os colaboradores vinculados têm acesso aos documentos e modelos mais recentes dos projetos, tudo atualizado, organizado e centralizado na plataforma.

Visualização online dos modelos e documentos:

O ACD é uma plataforma OpenBIM. Portanto, os projetos podem ser compartilhados em arquivos IFC, que ficam disponíveis para visualização e interação no ambiente modelo 3D na própria plataforma web.

Assim, gestores, colaboradores e demais pessoas com permissões ou link de acesso podem usufruir desse ambiente de visualização.

Além dos arquivos no formato IFC, o ambiente também permite a visualização de documentos em PDF, DWG, XLSX e muitos outros.

Documentos e informações seguras:

Com o armazenamento centralizado em nuvem, você administra as permissões de uso da plataforma para cada colaborador.

Você pode revisar e aprovar somente arquivos conformes, receber notificações para acompanhar a evolução dos projetos e rastrear os acontecimentos da plataforma.

Para maior ciência e segurança dos prazos de entrega, é possível criar atividades e checklists e tornar as equipes de trabalho cada vez mais produtivas, com maior segurança e confiança na sua administração.

Sincronização da nuvem para seu computador:

Com o Sincronizador Desktop, você aprimora o trabalho colaborativo e acessa os arquivos e documentos das obras diretamente do seu computador. Este recurso permite baixar os sistemas de pastas, documentos e arquivos das obras que você precisar, assim como enviar pastas, documentos e arquivos diretamente do computador para o armazenamento em nuvem.

1.2 Funcionalidades do Produto

O produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** é uma solução que oferece as seguintes funcionalidades:

- Ambiente de armazenamento e compartilhamento dos arquivos de projeto de uma obra na nuvem, de forma centralizada, com controle de acesso e visualização por perfil de usuário, permitindo o compartilhamento de projetos;
- Monitoramento sobre os arquivos do projeto, permitindo o controle de sua inclusão, revisão e aprovação, com notificação das atualizações dos arquivos aos envolvidos;
- Cadastro de obras com informações básicas como: nome, código, data de início e término, cliente, descrição e classificação por tags;
- Configuração das disciplinas que compõem a obra e a definição dos papéis exercidos para cada grupo de acordo com as permissões definidas para a obra;
- Registro de comentários em qualquer obra ou arquivo;
- Gestão e o armazenamento de todos os documentos, plantas e modelos 3D da obra;
- Criação e alteração da estrutura conforme a necessidade do projeto. Em cada pasta deve ser possível configurar acessos diferenciados através do conceito de grupos de colaboração;
- Acessível via web browser pela Internet;
- Disparo de notificações automáticas para os e-mails dos usuários cadastrados no sistema, em função de vínculo à obra de acordo com a permissão;
- Visualização de documentos online, como PDF, DOC, XLS, JPG e desenhos em formato DWG e PDF, sem a necessidade de outros softwares instalados na máquina do usuário;
- Visualização 3D de arquivos no formato IFC, visualizando cada projeto isoladamente ou simultaneamente;
- Visualização das informações dos elementos do modelo BIM, além de comandos de manipulação;

- Compartilhamento do envio de documentos e modelos 3D aos destinatários bem como o acompanhamento da evolução da obra em tempo real;
- Sincronização dos documentos do ambiente de trabalho com a nuvem;
- Gerenciamento das notas BCF de uma edificação, inserindo comentários e imagens, respondendo notas enviadas durante a compatibilização de uma estrutura;
- Aderente ao padrão OPEN BIM;
- Controle de nomenclatura para revisões e a escolha de quais serão armazenadas;
- Atribuição de responsáveis pela aprovação de documentos (por pasta) em um ambiente de controle de aprovações. Dispondo de ferramentas para aprovar, restringir ou reprovar os arquivos;
- Comando para rastrear as ações executadas em todo o menu da plataforma. O rastreio ainda possibilita um filtro para identificar o colaborador, tipo do evento e data;
- Cadastro de permissões dos usuários de acordo com o papel desempenhado na obra. Esse controle possibilita especificar as ações que o usuário pode efetuar de acordo com seu papel, desde a visualização dos arquivos até a criação de novas obras e disciplinas;
- Criação de padrão de nomenclatura para os arquivos da obra e especificar as pastas e disciplinas que seguem o padrão criado, promovendo a organização de todas as informações;
- Definição de diferentes tipos de caracteres como divisores entre os campos (“-“ e “.”), além da possibilidade de campos com tamanho flexível para acomodar códigos ou uma descrição do arquivo dentro do padrão da nomenclatura, bloqueando documentos que não se enquadrem nas regras;
- Cadastro de empresas ou responsáveis pelas plotagens através de um comando para solicitar plotagem, definindo desde o responsável até o padrão de entrega dos documentos;
- Lista inteligente de documentos da obra, obtendo as versões mais atuais dos arquivos, podendo ser extraída a partir de qualquer pasta, sendo organizada por status e data de atualização, permitindo ainda o acesso a todo o histórico;
- Administração de arquivos através de um sincronizador desktop, permitindo que os documentos armazenados no sistema possam ser acessados diretamente pelo Windows Explorer da máquina do usuário, respeitando o controle de acesso definido para o usuário;
- Seleção de obras ou pastas a serem sincronizadas, controlar por extensão de arquivos e controle completo dos horários de sincronização.

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** é disponibilizado através de licença de uso e volumes de obras contratados pelo cliente, visando manter a operação dos serviços com qualidade, eficiência e previsibilidade. Os volumes dos serviços são planejados em conjunto com o cliente e devem respeitar as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**.

Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar o faturamento ao cliente. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Suporte	Nível Serviço	Part Number
ASSINATURA DO PRODUTO	Licença de usuário	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.OP.01.001.A.01
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Obras Ativas Até 1 milhão	Unitário	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.OP.01.002.A.01
	Obras Ativas Até 10 milhões	Unitário	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.OP.01.003.A.01
	Obras Ativas Até 100 milhões	Unitário	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.OP.01.004.A.01
	Obras Ativas Acima 100 milhões	Unitário	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.OP.01.005.A.01
	Obras Inativas a cada 10GB	Unitário	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.OP.01.006.A.01
IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO	Unidade de Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.OP.01.007.0.00
CAPACITAÇÃO NO PRODUTO	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.OP.01.008.0.00
CONSULTORIA ESPECIALIZADA	Hora de Consultoria	Hora	Por demanda	-	-	1.2.OP.01.009.0.00

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

A contratação do produto se perfaz considerando os serviços catalogados na tabela acima. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será compulsória a contratação da **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** e no mínimo uma **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**.

3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.OP.01.001.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

3.1 Descrição do Serviço

A assinatura do produto contempla a prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS), hospedado em Data Center homologado pela Celear;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto a regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto;

3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura

As atividades previstas neste serviço 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, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

3.3 Forma de Atendimento

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará operar, monitorar, atuar sobre incidentes e requisições, tomando as medidas necessárias para o correto funcionamento do produto. Se houver necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, requisitar 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.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** o qual será capacitado no produto, ficando responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico do produto.

O suporte básico ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais do produto devidamente capacitados. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD**, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Identificar falhas de uso incorreto do produto e orientar aos usuários;
- Diferenciar falhas de restrição ou limitação do produto e orientar os usuários;
- Suporte operacional nas funcionalidades do produto para os usuários finais;

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução. Os serviços de suporte técnico ao produto prestado pela **CELEPAR** são caracterizados como **Suporte Tipo B** conforme especificado no item 8 -SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO. Estes suportes técnicos serão executados mediante registro de incidentes ou requisições do **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo estes serviços parte integrante da assinatura.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item 7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA.

3.4 Composição do Serviço

Na prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica de suporte operacional;
- Ferramentas de apoio ao suporte funcional do produto;

- Ferramentas de apoio para comunicação com o cliente quanto ao registro e controle de incidentes e requisições;
- Ambientes computacionais específicos de homologação, treinamento e produção.

3.5 Serviços não Contemplados

No produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos do **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte do software;
- Fornecimento de softwares, computadores, equipamentos e outros recursos necessários para no uso do sistema **Ambiente Comum de Dados - ACD**;
- Fornecimento de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema;
- Fornecimento de serviço de Central de Atendimento (Call Center) ou qualquer serviço de teleatendimento para área de negócio do cliente;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos ou pelo **CLIENTE**;
- Eventuais alterações no produto para atender necessidades ou interesses específicos do **CLIENTE**;
- Fornecimento ou compartilhamento de dados de outros clientes.

4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.OP.01.002.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.OP.01.003.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.OP.01.004.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.OP.01.005.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.OP.01.006.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

4.1 Descrição do Serviço

O Plano de Consumo do Produto estabelece o consumo dos recursos ofertados para operação do produto pelo **CLIENTE** na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)**. O ambiente é estruturado e 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 para atender os clientes.

4.2 Forma de Atendimento

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a disponibilizar o produto para uso pelo **CLIENTE**, suportando os serviços do produto de forma contínua conforme o plano de consumo do produto contratado pelo **CLIENTE**. As opções de plano de consumo do produto que poderão ser contratadas são classificadas na tabela abaixo e devem ser planejadas considerando as quantidades de obras previstas para início durante a vigência do contrato.

Serviço do Produto	Part Number	Descrição
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	1.2.OP.01.002.A.01 - Obras Ativas até 1 milhão	Quantidade de obras, que estejam com situação compatível com "Ativa" dentro do sistema.
	1.2.OP.01.003.A.01 - Obras Ativas até 10 milhões	Quantidade de obras, que estejam com situação compatível com "Ativa" dentro do sistema.
	1.2.OP.01.004.A.01 – Obras Ativas até 100 milhões	Quantidade de obras, que estejam com situação compatível com "Ativa" dentro do sistema.
	1.2.OP.01.005.A.01 - Obras Ativas acima 100 milhões	Quantidade de obras, que estejam com situação compatível com "Ativa" dentro do sistema.
	1.2.OP.01.006.A.01 – Adicional Obras Inativas a cada 10GB	Quantidade de obras, que estejam com situação compatível com "Inativa" dentro do sistema pelo volume de armazenamento.

Tabela 2: Tabela do Plano de Consumo do Produto



São consideradas obras ativas, as obras que estão por iniciar, em execução e ainda necessitam da interação de um grupo de usuários.

São consideradas obras inativas as obras que já foram concluídas e desmobilizadas ou tenham sido paralisadas, descontinuadas e que permaneça no sistema com apenas um usuário responsável pela gestão dos dados.

No momento da implantação as nomenclaturas serão definidas para o uso da ferramenta e melhor gestão dos volumes.

4.3 Composição do Serviço

A operação do produto será prestada conforme o **Plano de Consumo do Produto** contratado pelo **CLIENTE** e estará disponível na modalidade SaaS, na qual toda a infraestrutura subjacente, middleware, software de aplicativo e dados de aplicativo ficam no Data Center que pode ser na CELEPAR ou terceirizado.

O serviço é composto da seguinte forma:

- Gerenciamento de infraestrutura computacional;
- Garantia da disponibilidade da aplicação, conforme ANS contratada;
- Garantia de segurança da informação, conforme LGPD e Política de Privacidade acordada.

5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Part Number	1.2.OP.01.007.0.00
Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

5.1 Descrição do Serviço

A Implantação do Produto é caracterizada pela disponibilização do sistema em produção para o uso do **CLIENTE** que contempla além da disponibilidade do ambiente, a liberação das permissões de acesso, configurações iniciais e demais parametrizações para operacionalização do produto no contexto do cliente. Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Cronograma de Atividades** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar o **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** designando as competências para assumir as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Cronograma de Atividades**. O prazo para 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 etapas de implantação com as seguintes fases:
 - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
 - Criação dos ambientes de treinamento e produção do produto para o **CLIENTE**;
 - Configuração inicial do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD**, incluindo bases de dados e usuários;
 - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
 - Capacitação de usuários conforme item **6 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**;
 - Início de Operação do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 40 (quarenta) dias úteis**.

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CLIENTE** devem estar atendidos. Caso estes requisitos ocorram posteriormente ao acordado no cronograma, será adicionado ao prazo inicial este tempo.

5.2 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 de Implantação será prestado remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** em Curitiba/PR.

5.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto com outros sistemas do **CLIENTE** estará limitado aos serviços de integração disponíveis da **API** do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso da solução, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item 7 -**CONSULTORIA ESPECIALIZADA** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas personalizadas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades exclusivas para o cliente;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema, considerando que o serviço é disponibilizado para acesso on-line via Internet.

6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CAPACITAÇÃO NO PRODUTO
Part Number	1.2.OP.01.008.0.00

6.1 Descrição do Serviço

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de **5 (cinco) dias úteis** consecutivos e com **carga horária de 20 (vinte) horas**, compreendendo os tipos de capacitações especificadas no item 6.5 -Tipos de Capacitações, não podendo incorporar outros conteúdos, nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos uma estação de trabalho para cada usuário como computadores ou notebooks para uso pelos usuários a serem capacitados e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19”;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Disponer de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

6.3 Restrições para capacitação

- Recomendado **máximo de 20 (vinte) usuários por capacitação**, eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente;
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

6.4 Premissas para Capacitação

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área e especialidade que receberá a capacitação operacional de uso do sistema;
- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar o conhecimento.

6.5 Tipos de Capacitações

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD**, são oferecidas as seguintes capacitações: Capacitação de Administrador Local do Produto e Capacitação de Usuário do Produto. A abrangência das capacitações serão abordadas conforme caracterizado a seguir:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação de Administrador Local do Produto	1. Administração do sistema	A capacitação dos administradores do produto no CLIENTE tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas especializadas na administração produto, contemplando as atividades de configuração de acessos de usuários, criação de modelos de documentos e parametrizações de dados do cliente.	20 h
Capacitação de Usuário do Produto	2. Operação do sistema	A capacitação de usuários do produto tem como objetivo preparar um grupo de pessoas do CLIENTE dedicados a operação diária do sistema, compreendendo o fluxo operacional e uso das funcionalidades básicas dos módulos do produto.	20 h

Tabela 3: Tipos de Capacitações no Produto

7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Part Number	1.2.OP.01.009.0.00
Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA

7.1 Descrição do Serviço

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para o **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, adequações técnicas no sistema e avaliação do processo de uso do produto. Estão previstos os seguintes serviços de consultoria especializada que poderão ser contratados por demanda:

7.2 Consultoria para Equipe Técnica do Cliente

Este serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CLIENTE** relativo a dúvidas de interpretação legal, esclarecimento de regras de negócio, configuração da aplicação e avaliação do processo de uso do produto.

O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar primeiramente pela equipe de **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** para realizar o **suporte de primeiro nível**. Havendo necessidade, as requisições de consultoria poderão ser realizadas pelos **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO**.

Toda solicitação de consultoria será encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** da **CELEPAR** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável do produto.

7.3 Restrições da Consultoria Especializada

A prestação do serviço de consultoria se limitará a dúvidas do processo do negócio e sustentação do sistema e não contempla dúvidas relativas a atividades de replicação da implantação ou capacitação.

O serviço será prestado remotamente. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A prestação do serviço de consultoria estará sujeita à disponibilidade de equipe **CELEPAR** e não tem como objetivo customizar o produto para o **CLIENTE**, ficando a critério da **CELEPAR** a execução de adequações funcionais no produto.

7.4 Forma de Atendimento

O **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **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. Os serviços de consultoria especializadas previstos para o produto são classificados a seguir.

Serviços de Consultoria Especializada	
1.	Avaliação do ambiente local do usuário remotamente
2.	Monitoramento do uso do produto no ambiente local do cliente
3.	Instalação de componente e ferramentas no ambiente local do cliente
4.	Operação assistida do sistema para o cliente durante um período acordado
5.	Suporte do especialista do produto para o cliente
6.	Criação de novo repositório para novas unidades organizacionais do cliente
7.	Avaliação de processos operacionais do cliente para melhor performance do produto
8.	Documentação de fluxo operacional do uso do produto pelo cliente
9.	Parametrização de dados do cliente após período de implantação
10.	Configuração de trâmite de workflow de documentos personalizado para o cliente
11.	Integração com outros sistemas de informação do cliente

Tabela 4: Tipos de Serviços de Consultoria Especializada

7.5 Composição do Serviço

Na prestação dos serviços de consultoria para o **CLIENTE**, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

7.6 Registro da Ordem de Serviço

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de melhoria de um ou mais módulos do sistema, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

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

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;

- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes ao Desenvolvimento de Requisitos Negociais, quando aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos produtos e serviços;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis;
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução das demandas. O **CLIENTE** 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 **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

7.7 Controle da Execução dos Serviços

Quando aplicável, as **Propostas de Execução de Serviços** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de pontos de função efetivamente implementados ou horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

7.8 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade das demandas e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos artefatos ou serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

7.11 Entregas e Processo de Aceitação

Os produtos e serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**, podendo se constituir em módulos executáveis da solução, documentos orientativos, ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até **10 (dez)** dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos



por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.8 - Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço**;

- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

7.12 Mensuração da Execução dos Serviços

Para efeito de definição de preços de serviços, a contratação de demandas específicas de natureza tecnológica, relacionadas as regras de negócio ou avaliação do processo de uso do produto serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço

As atividades referentes ao **CONSULTORIA ESPECIALIZADA** estão reservadas para realizar atividades previstas de consultoria para equipe técnica no processo de negócio e adequações do sistema. O valor estimado total quando contratado pelo **CLIENTE** será o limitador deste serviço ao longo do período contratual conforme definido no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**.

8 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Ambiente Comum de Dados - ACD** está condicionado aos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

8.1 Suporte Técnico

O suporte técnico que compreende cada um dos serviços ofertados pelo produto será prestado conforme demanda do **CLIENTE** e poderá ser contratado com base nas opções dos seguintes tipos de suportes:

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Tipo de Suporte Técnico	Serviços do Produto Contemplados
Suporte Tipo A	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	ASSINATURA DO PRODUTO 1.2.OP.01.001.A.01 – Direito de Uso com Suporte Tipo A PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.OP.01.002.A.01 – Obras Ativas Até 1 milhão 1.2.OP.01.003.A.01 – Obras Ativas Até 10 milhões 1.2.OP.01.004.A.01 – Obras Ativas Até 100 milhões 1.2.OP.01.005.A.01 – Obras Ativas Acima 100 milhões 1.2.OP.01.006.A.01 – Obras Inativas a cada 10GB

Tabela 5: Tabela de Suporte Técnico do Produto

Os tipos de suporte técnicos caracterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE**. Em caso de atividades de suporte não classificadas nos suportes técnicos previstos para o produto, poderão ser solicitadas como **Consultoria Especializada** quando contratadas horas de Consultoria Especializada no produto.

A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e serão prestados pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo A**

8.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e tempo de solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

Tipo de ANS	Descrição do Tipo de ANS	Serviços do Produto Contemplados
Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial .	ASSINATURA DO PRODUTO 1.2.OP.01.001.A.01 – Direito de Uso com Suporte Tipo A PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.OP.01.002.A.01 – Obras Ativas Até 1 milhão 1.2.OP.01.003.A.01 – Obras Ativas Até 10 milhões 1.2.OP.01.004.A.01 – Obras Ativas Até 100 milhões 1.2.OP.01.005.A.01 – Obras Ativas Acima 100 milhões 1.2.OP.01.006.A.01 – Obras Inativas a cada 10GB

Tabela 6: Tabela de Acordo de Nível de Serviço

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – ANS 01**

TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

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

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – Ambiente Comum de Dados - ACD – Termo de Uso**

- **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.

Documento: **CELEPAR – Ambiente Comum de Dados - ACD – Política de Privacidade de Dados**

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 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 **Ambiente Comum de Dados - ACD**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Uso e da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários do produto 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.