

# **Agendamento de Serviços**

## **FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2023**

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Características do Produto.....	3
1.1.1 Benefícios do Produto.....	4
1.2 Módulos do Produto.....	4
<b>2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>6</b>
3.1 Descrição da Assinatura do Produto.....	6
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura.....	7
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura.....	7
3.4 Composição do Serviço da Assinatura.....	8
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura.....	8
<b>4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....</b>	<b>9</b>
4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto.....	9
4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto.....	9
4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto.....	9
<b>5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>11</b>
5.1 Descrição do Serviço de Implantação.....	11
5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação.....	12
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação.....	12
<b>6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>13</b>
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação.....	13
6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação.....	13
6.3 Restrições para Capacitação.....	13
6.4 Premissas para Capacitação.....	14
6.5 Tipos de Capacitações.....	14
<b>7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>15</b>
7.1 Tipo de Suporte Técnico.....	15
7.2 Acordo de Nível de Serviço.....	16
<b>8 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</b>	<b>17</b>

Product Number:	1.2.AD.02	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Agendamento de Serviços	

## 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **Agendamento de Serviços** é uma solução de software desenvolvida pela **CELEPAR** que tem como objetivo o agendamento on-line de serviços pelo cidadão e também o acompanhamento dos agendamentos e das pautas diárias pelos gestores.

Ao cidadão é possível realizar o agendamento de um serviço, em determinada data e horário previamente disponibilizados pelos órgãos/instituições para um determinado posto/unidade de atendimento.

Aos órgãos/instituições é possível realizar a gestão do ambiente de trabalho por meio da organização dos postos/unidades de atendimento de acordo com a disponibilidade de tempo para atendimento e em acordo com o efetivo de colaboradores.

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. O produto **Agendamento de Serviços** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **ADMINISTRATIVO**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação e sustentação do produto.

### 1.1 Características do Produto

- O produto **Agendamento de Serviços** permite ao cidadão acesso fácil e on-line para o agendamento dos serviços oferecidos pelos órgãos que utilizam a solução.
- Oferece ao gestor o acompanhamento de todo o processo de agendamento por meio de consultas e relatórios.
- É uma solução parametrizada permitindo atender aos mais diversos tipos de serviços.
- No agendamento de serviços o cidadão poderá escolher um "Serviço" que deseja, e em qual "Posto de Atendimento" específico dentro de um determinado "Município" quer ser atendido.
- Possibilidade de confirmar presenças, reagendar, cancelar e transformar agendamentos on-line "vagos" em "presenciais".
- Formulário com campos dinâmicos definidos pelo gestor para preenchimento do cidadão no momento de solicitar o agendamento.
- O acesso a área de gestão do sistema é controlada pela Central de Segurança, garantindo total segurança.

- Configuração das notificações utilizadas pelos serviços, podendo ser por e-mail e/ou SMS.
- Configuração de Pauta por Órgão / Posto de Atendimento.
- Bloqueio de pautas de um determinado dia por posto de atendimento, sendo possível o bloqueio total ou parcial para determinado colaborador/atendente.

### 1.1.1 Benefícios do Produto

O produto oferece um conjunto de benefícios aos usuários a fim de promover a eficiência dos serviços e processos relacionados ao agendamento:

- Acesso via internet;
- Interface amigável;
- Gestão do ambiente de trabalho totalmente parametrizável;
- Melhoria na organização das filas de atendimento;
- Melhoria na organização do ambiente e dos processos relacionados ao serviço;
- Redução do tempo de espera no atendimento;
- Diminuição de filas de atendimento;
- Geração de estatísticas para avaliação dos serviços.

## 1.2 Módulos do Produto

O produto **Agendamento de Serviços** é composto por uma plataforma única integrada que agrupa todo o conjunto de funcionalidades e serviços em um único software, compreendendo as seguintes funcionalidades:

- Cadastro e Configuração:
  - Órgão Gestor.
  - Serviços: permite realizar a manutenção dos Serviços ofertados pelo Órgão, indicando todas as suas características.
  - Posto de Atendimento: permite indicar a quantidade de postos de atendimentos e horário de atendimento ao público de cada local. Assim como a configuração dos guichês de atendimento e a distribuição de vagas.
  - Usuários.
  - Colaborador por Posto de Atendimento.
  - Pautas: permite a geração de pauta de atendimento (agenda) para cada serviço configurado, de acordo com a duração informada no cadastro dos serviços e conforme a quantidade de colaboradores definidos para atendimento.

- Painel de Controle:  
Permite acompanhar em tempo real o que acontece com as vagas do serviço ofertado, quantidade de horários disponíveis, agendamentos realizados, cancelados e reagendados, podendo se necessário intervir aumentando o número de vagas disponíveis, se houverem vagas extras.
- Consulta e Manutenção da Situação do Atendimento:  
Permite ao atendente confirmar presença, reagendar ou cancelar um agendamento.
- Consulta e Relatório dos Agendamentos:  
Extratos quantitativos e detalhados dos agendamentos.
- Restrições de Datas:  
Configuração de calendários com possibilidade de lançamento de feriados federais, estaduais e municipais;
- Templates de Agendas.
- Módulo Público:
  - Agendamento de serviços: onde o cidadão poderá escolher o "Serviço" e em qual "Posto de Atendimento" deseja ser atendido dentro de um determinado "Município".
  - Consulta, reagendamento ou cancelamento do agendamento.

## 2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Agendamento de Serviços** é disponibilizado através da **ASSINATURA DO PRODUTO**, conferindo ao **CLIENTE** o direito de uso do produto. Os volumes dos serviços prestados, por sua vez, estarão disponíveis ao **CLIENTE**, conforme a opção a ser indicada no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**, o qual é especificado com base no **PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO**.

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.

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**  
**Agendamento de Serviços**

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Tipo de Suporte	Nível Serviço	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Licença de uso por unidade gestora	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 03	1.2.AD.02.001.A.03
<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b>	Agendamentos	Unitário	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 03	1.2.AD.02.002.A.03
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO</b>	Unidade de Implantação	Unitário	Sem custo	-	-	1.2.AD.02.003.0.00
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Unidade de Capacitação para Gestor	Unitário	Por demanda (sem custo na implantação do produto)	-	-	1.2.AD.02.004.0.00
	Unidade de Capacitação Operacional	Unitário	Por demanda (sem custo na implantação do produto)	-	-	1.2.AD.02.005.0.00

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

A contratação do produto é efetuada considerando os serviços catalogados na tabela acima. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será realizada a **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** e uma **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**. Havendo a necessidade de capacitações posteriores a implantação a mesma deverá ser contratada sob demanda.

A especificação de cada um dos serviços do produto estão detalhados na sequência deste documento.

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.AD.02.001.A.03	Suporte Tipo A	ANS Nível 03

#### 3.1 Descrição da Assinatura do Produto

A assinatura do produto contempla o direito de acesso ao uso do produto e respectivos 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 no Data Center da **CELEPAR**;
- 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.

O serviço de operação do produto está vinculado exclusivamente à utilização de sistemas de informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**. 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.

### 3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

A partir da contratação do produto, o **CLIENTE** terá a sua disposição os serviços da **CELEPAR** de operação e monitoramento, atuando sobre incidentes e requisições, assim como efetuando as atividades de manutenção preventiva no sistema, 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 **Agendamento de Serviços** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **Agendamento de Serviços** 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 **Agendamento de Serviços**, 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 especificados no item **7 -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.

### 3.4 Composição do Serviço da Assinatura

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

- Equipe técnica de suporte operacional;
- Equipe técnica de desenvolvimento especializada na sustentação e evolução do produto;
- 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 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 desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.

### 3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Agendamento de Serviços** 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 **Agendamento de Serviços**;
- 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.AD.02.002.A.03	Suporte Tipo A	ANS Nível 03

### 4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto

O Plano de Consumo do Produto estabelece faixas de consumos dos recursos ofertados para operação do produto pelo **CLIENTE** na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** hospedado no ambiente da **CELEPAR**. A **CELEPAR** mantém o ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada, conforme o plano de consumo do produto.

### 4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto

A partir da contratação do produto, a **CELEPAR** passará a disponibilizar os serviços para uso pelo **CLIENTE**, suportando o produto de forma contínua alocando os recursos adequados para utilização do produto.

### 4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto

Para operação do produto a **CELEPAR** dispõem de Data Center composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente. Além dos itens tecnológicos (software, hardware e, infraestrutura), existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

## FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

### Agendamento de Serviços

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pelo **CLIENTE**;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede, Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações que fazem parte do produto.

## 5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO
Part Number	1.2.AD.02.003.0.00

### 5.1 Descrição do Serviço de Implantação

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 os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** designando as competências para assumirem 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 **Agendamento de Serviços**;
  - Homologação da configuração do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários conforme item 6 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO;
  - Início de Operação do produto **Agendamento de Serviços**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 15 (quinze) 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 de Implantação

Para a implantação, utilização do produto e acesso aos respectivos serviços, é necessária a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizados no Data Center da **CELEPAR**. O **Serviço de Implantação será prestado remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** em Curitiba/PR.

## 5.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Agendamento de Serviços** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto com outros sistemas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso do produto;
- 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.AD.02.004.0.00	Capacitação para Gestor
Part Number:	1.2.AD.02.005.0.00	Capacitação Operacional

### 6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes a capacitação para uso do produto serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, com **carga horária de 4 (quatro) horas** para a capacitação com foco no administrador e gestor do produto e com **carga horária de 2 (duas) horas** para a capacitação dos usuários operadores. As capacitações devem ser distribuídas em um período de no máximo **4 (quatro) dias úteis** consecutivos e estão especificadas no item 6.5 -Tipos de Capacitações, não podendo incorporar outros conteúdos.

### 6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

- 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;
- Dispor 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 10 (dez) 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 de uso do sistema;
- A capacitação 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 **Agendamento de Serviços**, são oferecidas as seguintes capacitações: Capacitação para Gestor e Capacitação Operacional para uso do produto. A abrangência das capacitações serão abordadas conforme caracterizado a seguir:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação para Gestor	1. Administrador Local do Produto 2. Gestor da Unidade	A capacitação dos administradores do produto no CLIENTE e dos gestores das unidades tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas especializadas na administração produto, contemplando as atividades de configuração de acessos de usuários, parametrizações e configuração de agendas.	4 h
Capacitação Operacional	2. Operação do sistema	A capacitação operacional 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.	2 h

*Tabela 2: Tipos de Capacitações no Produto*

O planejamento da capacitação será feita em conjunto com o CLIENTE conforme a disponibilidade das equipes sendo sugerido 1 período de 4 horas para a capacitação de Administrador Local do Produto e Gestor da Unidade e 1 período de 2 horas para a capacitação dos demais usuários.

## 7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Agendamento de Serviços** está condicionado aos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

### 7.1 Tipo de 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 <b>Tipo A</b>	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 1.2.AD.02.001.A.03– Licença de uso por unidade gestora <b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b> 1.2.AD.02.002.A.03 – Agendamentos

**Tabela 3: 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**.

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**

## 7.2 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.

<b>Tipo de ANS</b>	<b>Descrição do Tipo de ANS</b>	<b>Serviços do Produto Contemplados</b>
<b>Nível 03</b>	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em <b>horário comercial</b> .	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 1.2.AD.02.001.A.03– Licença de uso por unidade gestora  <b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b> 1.2.AD.02.002.A.03 – Agendamento

**Tabela 4: 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 03**

## 8 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 – Agendamento de Serviços – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados Pessoais** – 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 – Agendamento de Serviços – Política de Privacidade**

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 **Agendamento de Serviços**, 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](http://www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais) ou email [dpo@celepar.pr.gov.br](mailto:dpo@celepar.pr.gov.br).