

1 SUMÁRIO

Os Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem proveem aos usuários do **(CLIENTE)** o acesso aos ambientes e sistemas de informação hospedados no Data Center do Estado do Paraná para o desempenho de suas atividades relativas aos processos organizacionais suportados por estes sistemas de informação e, também, provê acesso a soluções de colaboração, comunicação e produtividade no ambiente corporativo do Estado e/ou em ambientes externos através da Internet.

Os serviços que fazem parte dos Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem estão relacionados a seguir:

- ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET
- SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM
- SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO
- SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO
- SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE
- SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO
- SERVIÇOS DE CÓPIA DE SEGURANÇA
- SERVIÇO DE REDE VIRTUAL PRIVADA – VPN

1.1 ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET

O acesso à Rede Corporativa do Estado e à Internet é um serviço que visa prover ao usuário, a partir da sua estação de trabalho, o acesso aos diversos sistemas, serviços e processos disponibilizados no Data Center do Estado e que a partir deste acesso permita a esse usuário desenvolver atividades relacionadas. Concomitantemente a esse acesso são fornecidos serviços complementares que podem incluir a configuração inicial da estação de trabalho, endereçamento de rede, resolução de nomes, roteamento de mensagens, acesso à Internet e que permitam a efetiva conexão e navegação ao ambiente disponibilizado.

A **CELEPAR** observando as melhores práticas de segurança da informação e em concordância com a legislação vigente, possui equipe especializada para uso de diferentes tecnologias visando o controle de conexões de rede, contingenciamento de ataques cibernéticos, controle de acesso à Internet e seus conteúdos e monitoramento constante de atividades na camada de rede. Com isso a **CELEPAR** busca manter a rede protegida contra acessos não autorizados, controlar o tráfego de entrada e saída produzindo *logs* com estas informações, e atender a eventuais necessidades de auditoria.

Para proteção de estações e servidores que necessitam de acesso à Internet é utilizado uma solução de Firewall baseada em *proxy*, cuja gestão é realizada pela **CELEPAR**. Esta solução oferece suporte para serviços de *firewall*, monitorando o tráfego de entrada e saída da rede e liberando acessos específicos, conforme necessidade do usuário.

Ainda, através de serviços especializados a **CELEPAR** busca proteger a conexão contra ameaças avançadas, viabilizar a conectividade com recursos restritos, entre clientes e fornecedores de forma segura, garantindo a integridade e confidencialidade das informações do Estado do Paraná.

1.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como, serviço de comunicação de dados privativo, ambos providos, custeados e mantidos pelo **CLIENTE**, para conexão com a rede corporativa.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

O acesso à Internet somente será fornecido mediante a utilização de servidor *proxy*.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção. Em caso de urgências assim consideradas por colocar em risco a operação regular dos serviços para a totalidade dos usuários, poderão ser feitas interrupções que perdurarão pelo tempo necessário para o restabelecimento do mesmo.

Fica estabelecido como volume máximo de dados trafegados <XXXX> Gigabytes por mês, não cumulativos.

1.1.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Será fornecida ao **CLIENTE**, por unidade da organização/rede local, uma sub-rede IPv4, integrante da Rede Corporativa do Estado. Com o objetivo de evitar conflitos de endereçamento IP, não serão admitidos endereços IPs diferentes dos atribuídos pela **CELEPAR**. Serão fornecidos também, dois endereços de servidores DNS (*Domain Name System*) para uso na(s) rede(s).

Será fornecida ao usuário, por localidade, uma sub-rede com endereços IPs na Rede Corporativa, acesso à Internet através de link compartilhado e acesso à Rede Corporativa do Estado através de circuito privativo entre **CLIENTE** e **CELEPAR**.

1.1.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de Acesso à Rede Corporativa do Estado e à Internet são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de rede de comunicações provida através de *switches*, roteadores, serviços de DNS, Proxy 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 da Rede Corporativa e tratamento da solução junto à(s) operadora(s).

1.1.4 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela gestão dos endereços IP nas suas redes locais.

O **CLIENTE** é responsável pela manutenção do ambiente da rede local, ou seja, rede lógica (*switches*, *access point*, *firewall*, *proxy* e demais componentes próprios), rede elétrica e estações de trabalho.

O **CLIENTE** se compromete a não se utilizar dos serviços contratados para enviar ou disponibilizar conteúdo impróprio ou ilegal, prática de atividades ilegais ou violar direitos de terceiros.

O **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 ou da implementação de recursos adicionais, sob pena de ficar a **CELEPAR** desobrigada de garantir o nível de serviço.

O **CLIENTE** solicitar, via **Portal de Serviços**, 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** deverá fazer os acionamentos para os serviços de comunicação de contratos próprios.

- 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 de redes, 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 de rede da **CELEPAR**;
 - Não colocar deliberadamente à prova os mecanismos de proteção estabelecidos nas soluções de segurança de rede da **CELEPAR**. Qualquer tipo de teste ou avaliação deve ser conduzido com ciência, anuência e participação da **CELEPAR**, através de contratação formal.

1.1.5 RESPONSABILIDADE DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade do acesso das conexões da REDE CORPORATIVA ao Data Center do Estado, no que depende da infraestrutura de rede da Celepar. Problemas de indisponibilidade devido a falhas de recursos de operadoras contratadas pelo **CLIENTE**, exigirão a abertura de chamados na operadora para solução, contando o prazo do ANS deste contrato.

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade do acesso à Internet através dos recursos de DNS, *firewall*, *proxies* e *links* de Trânsito IP (*Internet*).

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 da **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de que o serviço está sendo utilizado para práticas ilícitas ou desautorizadas, mesmo sem o conhecimento da **CLIENTE**. O fato será comunicado à **CLIENTE**, para que esta possa adotar medidas necessárias para evitar a possibilidade destas práticas.

A **CELEPAR** é responsável por acionar, acompanhar e monitorar o cumprimento do prazo da solução pela operadora de telecomunicações contratada para os serviços de conexão com a Rede Corporativa.

1.1.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

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

- Contratação e fornecimento dos serviços de comunicação de dados para conexão do **CLIENTE** com a Rede Corporativa do Estado;
- Correção de problemas gerados por limitações técnicas em equipamentos do **CLIENTE** (*Switches*, Roteadores, *Firewalls* ou Servidores de Domínio), ou referentes a qualquer hardware de propriedade do cliente;
- Correção ou acompanhamento de falha de serviços de segurança implementados pelo cliente, ou por terceiros contratados diretamente pelo **CLIENTE**;
- Instalação e manutenção de servidores ou entradas em DNS externos ao ambiente da **CELEPAR**;
- Correção ou acompanhamento de falha de acesso ocasionado pelas operadoras de telecomunicações ou serviços externos de DNS.

1.2 SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM

Este serviço, denominado **Drive Celepar Corporativo**, possibilita o acesso, via Internet, a arquivos na rede corporativa por meio da nuvem privada do Estado, permitindo ao usuário acessar os documentos, em áreas de armazenamento corporativo previamente configuradas. Para arquivos compatíveis com o padrão ODF há possibilidade de edição online. Somente é possível a configuração de acesso via **Drive Celepar Corporativo** a conteúdos da rede corporativa do **CLIENTE** se os arquivos estiverem armazenados na solução corporativa provida pela **CELEPAR**, sendo restrito a usuários cujo perfil possua permissão de acesso aos arquivos e com autenticação de acesso à Rede Corporativa do Estado.

1.2.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando os usuários que farão uso do mesmo para disponibilização do ambiente inicial.

O **CLIENTE** deverá possuir previamente contratado junto à **CELEPAR** a Solução Corporativa de Armazenamento de Arquivos.

A utilização pelos usuários nominados do **CLIENTE** será iniciada após aceite dos termos de uso para o serviço que inclui em seu texto vedações legais aplicáveis como, por exemplo, armazenamento de conteúdo impróprio ou indevido.

A **CELEPAR** será responsável por definir a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos.

Os recursos adicionais disponibilizados e não descritos neste documento não fazem parte deste serviço e podem ser alterados ou desabilitados, conforme necessidade da **CELEPAR**, sem consulta prévia ao **CLIENTE** cabendo aviso com antecedência.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

Todas as iterações entre a equipe da **CELEPAR** mantenedora do serviço e o **CLIENTE** referentes à requisições e incidentes do serviço só serão atendidas se realizadas por meio dos canais estabelecidos no item 1.2.2 deste documento (Forma de Atendimento).

1.2.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O serviço será disponibilizado na Internet com acesso remoto aos dados por meio de processo de autenticação de credenciais.

O **CLIENTE** será responsável por manter arquivos, pastas, compartilhamentos e permissões de acesso aos mesmos, a **CELEPAR** poderá recomendar boas práticas para utilização do serviço.

Para outras alterações/intervenções que se fizerem necessárias e que estiverem disponíveis, o **CLIENTE** deverá registrar uma solicitação por meio do canal atendimento que será disponibilizado pela **CELEPAR**.

1.2.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software para armazenamento de dados não estruturados;
- Equipe técnica especializada;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da infraestrutura envolvida.

1.2.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Quando da utilização deste produto por estagiário(a) ou terceirizado(a), o gestor do **CLIENTE** se responsabilizará solidariamente.

O **CLIENTE** é responsável pelos arquivos armazenados.

O **CLIENTE** é responsável por manter arquivos, pastas e permissões de acesso aos mesmos, a **CELEPAR** poderá recomendar boas práticas para utilização do serviço.

O usuário não deve compartilhar as credenciais de sua conta e nem conceder acesso ao **Drive Celepar** a outras pessoas.

O usuário do **Drive Celepar Corporativo** é responsável pela sua conduta, sendo que os conteúdos que são compartilhados por meio do Drive Celepar podem estar protegidos por direitos de propriedade intelectual de terceiros.

O **CLIENTE** deve comprometer-se a não utilizar o **Drive Celepar Corporativo** para:

- Fins ilegais ou para armazenar/difundir ou obter material em desacordo com a legislação brasileira;
- Obter dados de terceiros sem anuência do titular;
- Compartilhar arquivos contendo vírus ou que, de qualquer forma, possam prejudicar o sistema e/ou equipamentos de terceiros;
- Obter dados de qualquer natureza, amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- Tentar obter acesso a dados não autorizados;
- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos contendo apologia ou incitação de crime ou racismo;
- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos eróticos ou pornográficos de qualquer natureza;

- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos que exponham criança ou adolescente a qualquer tipo de constrangimento, crueldade, discriminação, exploração, negligência, opressão ou violência;
- Interferir ou interromper qualquer usuário, *host* ou rede, por exemplo, enviando um vírus, sobrecarregando, enviando *spam* ou email para qualquer componente da infraestrutura de serviços e produtos que compõem o **Drive Celepar Corporativo**;
- Sondar, varrer ou testar vulnerabilidades de qualquer componente da infraestrutura de serviços e produtos que compõem o **Drive Celepar Corporativo**;
- Proceder tentativas de violação de qualquer medida de segurança ou autenticação do **Drive Celepar Corporativo**.

1.2.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável pela disponibilização do serviço **Drive Celepar Corporativo**, comprometendo-se a envidar seus esforços para assegurar e desenvolver a qualidade da solução tecnológica.

Manter equipe atuando constantemente no aperfeiçoamento do produto, com objetivo de prevenir, reparar e abrandar eventuais problemas técnicos decorrentes do seu funcionamento.

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE**, sempre que houver a necessidade de comunicados relevantes e/ou por demanda específica.

Manter o sigilo sobre os dados fornecidos pelo **CLIENTE**, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou delas dar conhecimento a terceiros, exceto com o prévio consentimento do **CLIENTE**, nem utilizar as informações para fins diversos ao objeto do presente instrumento.

Atender aos *tickets* abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.2.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

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

- Controlar o tipo de conteúdo armazenado pelos usuários do serviço;
- Suporte presencial para resolução de problemas de configuração em estações de trabalho e dispositivos móveis dos usuários do serviço;
- Realização de treinamentos para usuários do serviço;
- Cópia de segurança dos arquivos armazenados;
- Suporte a dispositivos, Sistemas Operacionais e aplicativos não homologados.

1.3 SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

O Governo do Estado do Paraná adota uma solução em comunicação corporativa e colaborativa, composta por Correio Eletrônico, Mensageiro Instantâneo, Agenda, Catálogo de Endereços Institucional e Pessoal e *Workflow* em um único ambiente.

Suas principais funções são:

- Correio eletrônico com proteção de antivírus e anti-spam;
- Agenda corporativa com possibilidade de marcação de eventos, solução de conflitos, repetição e alerta por evento;
- Catálogo geral de endereços, envolvendo todas as instituições do Governo do Estado;
- Conta de e-mail integrada à agenda e ao catálogo de endereços;
- Mensageiro instantâneo para comunicação imediata entre os usuários;
- Acesso aos e-mails, compromissos agendados e contatos pessoais por meio de *smartphones* e *tablets*;
- *Workflow* onde são fornecidos processos pré-configurados, em forma de atividades, com transições, perfis e controle de acesso.

1.3.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computador ou *smartphone* de uso pessoal e acesso à Internet, ambos providos pelo **CLIENTE**.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

1.3.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O acesso ao serviço será através autenticação de credenciais para cada usuário e que serão fornecidos nos volumes contratados. Essas credenciais de acesso poderão ser criadas por uma das seguintes maneiras:

- Por solicitação de serviço para a **CELEPAR** através de abertura de chamados via Serviços e Ocorrências da Celepar (SOC) – *Workflow*;

1.3.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço dos serviços relativos à suíte de comunicação e colaboração, serão empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação;
- Infraestrutura de software e hardware para disponibilidade do serviço, hospedada no Data Center da **CELEPAR**.

1.3.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Para a utilização das funcionalidades da suíte de comunicação e colaboração, o **CLIENTE** deve observar rigorosamente os procedimentos de segurança estabelecidos quanto a confidencialidade de login e senha, e através dos quais é possível efetuar operações pertinentes às atividades profissionais:

- Manter a segurança de suas credenciais de acesso (login e senha), destinadas a uso individual;
- Somente utilizar o acesso para os fins designados e para os quais estiver devidamente autorizado, em razão das suas funções;
- Responder em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da senha ou das informações que sejam acessadas pelo usuário;
- Reportar imediatamente ao responsável ou ao Administrador de Segurança, em caso de violação, acidental ou não, da senha, providenciando a sua substituição;
- Solicitar o cancelamento do login e senha quando não for mais utilizada;
- Manter o dispositivo(s) atualizado(s) e em condições de uso para acesso ao serviço.

1.3.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais 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 e Operação do Data Center. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção. Em caso de urgências assim consideradas por colocar em risco a operação regular dos serviços para a totalidade dos usuários, poderão ser feitas interrupções que perdurarão pelo tempo necessário para o restabelecimento do mesmo.

A **CELEPAR** bloqueará imediatamente o acesso do usuário ao serviço, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de uso para práticas ilícitas ou desautorizadas. O fato será posteriormente comunicado ao **CLIENTE**, para que adote medidas necessárias.

1.3.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não está incluso nesta solução:

- Suporte para Videoconferência;
- Suporte a fluxos de processos (*Workflow*) customizados (BPM Avançado);

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM

- Suporte a Boletins Internos;
- Suporte a Gerenciamento de Tarefas Pessoais;
- Suporte para Múltiplas Agendas Pessoais.

1.4 SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO

Este serviço contempla as ações relativas a disponibilização e o gerenciamento da solução de segurança para proteção contra softwares maliciosos nos *endpoints* (estações de trabalho e servidores) disponíveis no ambiente de TIC do **CLIENTE**.

O Serviço de segurança e proteção contra software malicioso é destinado à proteção de *endpoints* (estações de trabalho e servidores) em ambientes de TIC que se utilizam de sistemas operacionais Microsoft Windows®.

Dispõe de console para gerenciamento centralizado, ferramentas para varredura, detecção, análise e remoção de diversos tipos de ameaças (Vírus, *Malwares*, *Spywares* e demais formas de códigos maliciosos conhecidos), prevenção contra intrusões de *Hosts* (HIPS/IPS), funções de criptografia e proteção de navegação WEB.

1.4.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando a quantidade de *endpoints* que receberão a solução de Segurança e Proteção contra Software Malicioso adotada pela **CELEPAR**.

No momento da instalação, o **CLIENTE** deve disponibilizar à **CELEPAR** usuário com privilégios administrativos nos equipamentos do ambiente de TIC em que a solução de segurança e proteção contra software malicioso serão instaladas. Caso não tenha como disponibilizar usuário com privilégios de administração, o **CLIENTE** torna-se responsável por realizar a instalação do agente da solução em todos os equipamentos seguindo as orientações fornecidas pela **CELEPAR**.

A **CELEPAR** se reserva ao direito de definir, a seu exclusivo critério, a solução tecnológica que será empregada para prestação deste serviço.

A **CELEPAR** definirá a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos. As instalações e configurações só serão realizadas se estiverem de acordo com os requisitos técnicos da solução de proteção contra software malicioso adotada pela **CELEPAR**.

O repasse de informações ao **CLIENTE** restringe-se àquelas passíveis de serem obtidas exclusivamente por meio da console de administração da solução.

A disponibilização da solução está limitada à quantidade de equipamentos em ambiente Windows® prevista neste contrato. Podendo ser ampliada mediante a formalização de necessidade do **CLIENTE** e condicionada à capacidade da **CELEPAR** em ampliar a prestação do serviço.

A solução fornecida pela **CELEPAR** é um pré-requisito para acesso seguro à Rede Corporativa e à Internet e não será instalada no ambiente do **CLIENTE** caso este já possua uma solução corporativa contratada para todo ambiente Windows® dentro do período de vigência deste contrato.

Para receberem as políticas de proteção, os equipamentos do **CLIENTE** precisam estar conectados à rede do Estado.

Para receber atualização de vacinas contra softwares maliciosos, os equipamentos do **CLIENTE** precisam estar conectados ao ambiente de TIC do **CLIENTE** ou à internet.

1.4.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Será disponibilizada solução de segurança e proteção contra software malicioso em equipamentos com Sistema Operacional Windows® na quantidade indicada no momento da contratação deste serviço, condicionada a capacidade da **CELEPAR** em disponibilizar a solução.

A administração desse serviço é feita de forma centralizada pela equipe técnica da **CELEPAR**, sempre que necessário, a equipe do **CLIENTE**, responsável pela gestão do ambiente de TIC, será acionada para realização de intervenções nos equipamentos locais. Havendo a necessidade por parte do **CLIENTE**, poderá ser realizada contratação de serviço específico junto à **CELEPAR** para atuação no ambiente de TIC.

Serão definidas políticas para operação da solução de segurança e proteção contra software malicioso, cabendo à **CELEPAR** a manutenção dessas políticas.

A **CELEPAR** fará a administração do licenciamento da solução de proteção contra software malicioso emitindo relatórios mensais de uso interno.

Periodicamente serão distribuídas, pela **CELEPAR**, as atualizações das definições (vacinas) de detecção do software maliciosos disponibilizados pelo FORNECEDOR da solução de proteção contra software malicioso.

A **CELEPAR** prestará assistência ou suporte para o uso da Solução de Segurança e Proteção contra Software Malicioso, assim com a disponibilização de informações e estatísticas sobre ameaças, mediante registro de solicitação, pelo **CLIENTE**, por meio do Portal de Serviços que será disponibilizado pela **CELEPAR**, cabendo exclusivamente à **CELEPAR** a prerrogativa de definição sobre a forma de atendimento se remoto ou presencial.

A **CELEPAR** poderá acionar o suporte do FORNECEDOR da solução para resolução de problemas sempre que julgar necessário.

1.4.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software para gerenciamento da solução;
- Equipe técnica especializada;
- Software licenciado para proteção de *endpoint*;
- Contrato de suporte com o FORNECEDOR da solução;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da solução.

1.4.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Indicar todos os equipamentos que farão uso da Solução de Segurança e Proteção contra Software Malicioso.

Nomear ao menos um responsável (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre cliente e **CELEPAR**;

Fornecer todas as informações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e implantação deste serviço, assim como para sua manutenção;

Realizar intervenções/configurações nos *endpoints* quando solicitado pela **CELEPAR**;

Garantir acesso às instalações físicas do ambiente de TIC, caso haja necessidade de intervenções presenciais por parte da equipe da **CELEPAR** e se de seu FORNECEDOR;

Manter plenamente funcional a infraestrutura física e lógica de seu ambiente TIC necessária para o funcionamento deste serviço.

1.4.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

Elaborar o plano de implantação da solução de segurança e proteção contra software malicioso em conjunto com o cliente.

A **CELEPAR** se responsabilizará em realizar a instalação, configuração, ativação, assistência remota, atualização tecnológica (atualizações de versões de todos os componentes de software) da solução e da lista de vírus de forma contínua pelo período contratado. Para isso, a **CELEPAR** se reserva ao direito de acionar a equipe responsável pela gestão do ambiente de TIC do **CLIENTE** para realização de intervenções nos *endpoints* sempre que julgar necessário.

Cabe a **CELEPAR** definir as políticas gerais de comportamento da solução no ambiente do **CLIENTE**, assim como as políticas específicas adaptadas às necessidades do **CLIENTE**, desde que sejam tecnicamente possíveis.

Prestar assistência preventiva e corretiva na resolução de problemas, comportamento da solução no ambiente e na resposta a dúvidas.

Manter, organizar e monitorar servidores e serviços utilizados na disponibilização da solução de segurança e proteção contra software malicioso.

Acompanhar a execução de serviços de terceiros que se façam necessárias na solução de segurança e proteção contra software malicioso.

Informar mensalmente o número efetivo de *endpoints* licenciados utilizados no ambiente de TIC do **CLIENTE**.

Fornecer informações/relatórios ao **CLIENTE** sempre que solicitado, desde que estejam disponíveis nativamente na console de gerenciamento da solução de segurança e proteção contra software malicioso.

Atender aos tickets abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.4.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não está incluso neste serviço:

- Liberação de acesso a console para a administração da solução;
- Não contempla a utilização da solução de segurança e proteção contra software malicioso como ferramenta específica de MDM para dispositivos móveis como *tablets* e *smartphones*;
- Instalação da solução e suporte em sistemas operacionais que não são mais suportados pelo seu próprio fornecedor;
- Instalação da solução de segurança e proteção contra software malicioso em equipamentos/dispositivos particulares;
- O gerenciamento e suporte a outras soluções de segurança e proteção contra software malicioso que não sejam as disponibilizadas pela **CELEPAR**.

1.5 SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE

A solução de Inventário de Software e Hardware permite ao cliente a coleta automática e visualização de informações detalhadas sobre estações de trabalho, notebooks e dispositivos móveis em uso no seu ambiente de TIC, facilitando a análise e tomada de decisão. Portanto, é altamente recomendável que todos os computadores conectados à rede corporativa do Estado possuam uma Solução de Inventário de Software e Hardware.

A solução é configurada em ambiente centralizado na **CELEPAR**, na qual o cliente recebe acesso à console de gerenciamento e fica responsável pela gestão do inventário do parque computacional do seu ambiente de TIC.

1.5.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando a quantidade de equipamentos existentes no ambiente de TIC.

O **CLIENTE** deve manter contratado junto à **CELEPAR** o serviço de Acesso a Rede Corporativa do Estado e à Internet.

A **CELEPAR** será responsável por definir a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos.

Para instalação dos agentes da solução de Inventário de Software e Hardware nos equipamentos do ambiente de TIC é necessária disponibilização, pelo **CLIENTE**, de canal para acesso remoto aos equipamentos que receberão os clientes, assim como credencial de acesso com privilégios administrativos;

O acesso à console de gerenciamento da Solução de Inventário de Software e Hardware será limitado ao gestor do **CLIENTE** ou seu representante indicado sendo necessário que as contas de usuários estejam ativas no serviço de diretório corporativo OpenLDAP.

Os recursos adicionais disponibilizados e não descritos neste documento não fazem parte deste serviço e podem ser alterados ou desabilitados, conforme necessidade da **CELEPAR**, sem consulta prévia ao **CLIENTE** cabendo aviso com antecedência.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

Todas as iterações entre a equipe da **CELEPAR** mantenedora do serviço e o **CLIENTE** referentes à requisições e incidentes do serviço só serão atendidas se realizadas por meio dos canais estabelecidos no item 1.5.2 deste documento (Forma de Atendimento).

1.5.2 FORMA DE ATENDIMENTO

A solução será disponibilizada por meio de uma aplicação (agente) instalada no parque de máquinas do **CLIENTE** indicado no momento da contratação deste serviço.

A administração global da solução e da infraestrutura é feita de forma centralizada pela equipe técnica da **CELEPAR**, cabendo ao **CLIENTE**, a responsabilidade pela gestão do inventário dos equipamentos do seu ambiente de TIC via console disponibilizada para isso. Nos casos onde o cliente tenha contratado o serviço de “Gestão de Ambientes de TIC” a gestão do inventário poderá ser realizada pela equipe da **CELEPAR** responsável pelo serviço. Havendo a necessidade por parte do **CLIENTE**, poderá ser realizada contratação de serviço específico da **CELEPAR** para atuação no ambiente de TIC.

A **CELEPAR** definirá e manter, a seu exclusivo critério, os horários e quantidade de vezes no dia em que os equipamentos configurados enviarão as informações de inventário para o servidor central.

A **CELEPAR** prestará assistência ou suporte na instalação e configuração do agente da Solução de Inventário de Software e Hardware mediante registro de solicitação, pelo **CLIENTE**, por meio de canal de atendimento que será disponibilizado pela **CELEPAR**, por meio de atendimento remoto.

1.5.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software centralizada no ambiente da **CELEPAR** para solução de Inventário de Software e Hardware;
- Aplicação (agente de inventário) instalado no computador do **CLIENTE**;
- Equipe técnica especializada para gestão do ambiente central da solução;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da solução.

1.5.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Relacionar e informar todos os equipamentos que farão uso da Solução de Inventário de Software e Hardware.

Nomear ao menos um responsável do órgão (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre cliente e **CELEPAR**.

Caso o cliente não possua o serviço de “**Gestão de Ambiente de TIC**” contratado com a **CELEPAR**, deverá nomear ao menos um responsável do órgão que fará a gestão do Inventário de Software e Hardware do parque computacional.

Fornecer todas as informações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e implantação desta solução, assim como para sua manutenção.

Realizar intervenções/configurações nos equipamentos do ambiente de TIC sempre que necessário e/ou quando solicitado pela **CELEPAR**.

Manter plenamente funcional a infraestrutura física e lógica de seu ambiente TIC necessária para o funcionamento da solução.

1.5.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

Elaborar o plano de implantação da Solução de Inventário de Software e Hardware em conjunto com o cliente.

A **CELEPAR** se responsabilizará em realizar a instalação inicial dos agentes, assim como, em prestar assistência remota para reinstalação e/ou novas instalações do agente após a implantação. Para isso, a **CELEPAR** se reserva ao direito de acionar a equipe responsável pela gestão do ambiente de TIC do **CLIENTE** para realização de intervenções nos equipamentos inventariados sempre que julgar necessário.

Manter, organizar e monitorar servidores e serviços utilizados na disponibilização da Solução de Inventário de Software e Hardware.

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE** sempre que houver a necessidade.

Atender aos *tickets* abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.5.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não fazem parte do escopo deste serviço:

- Instalação dos agentes de inventário nos equipamentos do **CLIENTE**;
- Suporte presencial para resolução de problemas de configuração do agente em equipamentos usuários do serviço;
- Suporte para resolução de problemas em equipamentos dos usuários do serviço;
- O acompanhamento e gestão do inventário dos equipamentos do **CLIENTE**;
- Fornecer informações ou elaborar relatórios que não estejam disponíveis nativamente na console de gerenciamento da Solução de Inventário de Software e Hardware;
- Instalação de servidor dedicado para um cliente;
- Instalação da solução e suporte em sistemas operacionais que não são mais suportados pelo seu próprio fabricante;
- Instalação da solução de Inventário de Software e Hardware em equipamentos/dispositivos particulares;
- Realização de treinamentos para usuários do serviço;
- Habilitar a funcionalidade de SNMP para descoberta de equipamentos;
- Preparação de pacotes para *deploy* de aplicativos;
- O gerenciamento e suporte a outras soluções de Inventário de Software e Hardware que não seja a disponibilizada pela **CELEPAR**;
- Suporte a dispositivos, Sistemas Operacionais e aplicativos não homologados.

1.6 SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO

Esta solução possibilita armazenar e compartilhar arquivos, de forma centralizada, em um ambiente seguro, por meio da Rede de Comunicação Corporativa do Estado mantida pela **CELEPAR**. A configuração e manutenção do serviço de compartilhamento de arquivos visa permitir que os usuários do ambiente do **CLIENTE** tenham o serviço disponível e ajustado às suas necessidades, do ponto de vista de organização dos dados e gestão dos direitos de acesso aos arquivos, com base nas boas práticas de segurança e gestão da informação.

A solução de armazenamento empregada pela **CELEPAR** na prestação desse serviço, fornece integração com sistema automatizado de proteção contra ameaças (antivírus) eventualmente contidas nos arquivos armazenados pelo **CLIENTE** no sistema de arquivos remoto disponibilizado pela **CELEPAR** ao **CLIENTE**. Também possibilita o registro das ações realizadas pelos usuários sobre os dados (arquivos e diretórios), de acordo com os ajustes padronizados realizados pela prestadora do serviço, fornecendo informações relevantes sobre as operações realizadas sobre os dados para procedimentos de auditoria.

Como forma complementar de proteção, a **CELEPAR** configurará, na solução de armazenamento, um recurso de versionamento dos dados, que permite armazenar o estado dos arquivos em um determinado ponto no tempo e recuperá-los posteriormente em caso de necessidade.

As funcionalidades de proteção contra ameaças, registro de ações realizadas sobre arquivos e diretórios e de versionamento dos dados são parametrizadas exclusivamente pela **CELEPAR**.

1.6.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando a quantidade de espaço de armazenamento necessário, bem como, a política inicial de acesso que deverá ser aplicada aos dados.

A **CELEPAR** analisará as solicitações de área de armazenamento do **CLIENTE**, tanto na liberação inicial quanto ao longo do tempo de prestação do serviço, e poderá negar pedidos de disponibilização ou incremento de espaço que não estejam adequados aos limites técnicos operacionais estabelecidos pela prestadora do serviço em contrato ou quando o limite operacional da solução de armazenamento não permitir novas cessões de espaço.

O **CLIENTE** deverá apresentar a estrutura de mapeamento e permissão de acesso aos arquivos e diretórios. Caso não possua, a **CELEPAR** poderá recomendar uma boa prática para utilização do serviço.

A **CELEPAR** será responsável por definir a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos. O provimento do serviço está limitado ao uso do protocolo de rede SMB (*Server Message Block*).

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

A **CELEPAR**, como prestadora do serviço, também se reserva ao direito de alterar parâmetros de funcionamento, sem consulta ou aviso prévio ao **CLIENTE**, funcionalidades de suporte providas pela solução de armazenamento, tais como, o sistema de proteção contra ameaças digitais (antivírus), sistema de registros de ações realizadas pelos usuários (log de auditoria), versionamento de dados (*snapshots*), ferramenta de monitoramento e análise de utilização da solução de armazenamento (InsightIQ®), entre outras.

1.6.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O serviço será disponibilizado através da Rede Corporativa com acesso remoto aos dados tendo como requisito o processo de autenticação de credenciais.

A **CELEPAR** realizará a implantação do serviço, com base nas políticas, estrutura de mapeamento e permissão de acesso aos arquivos e diretórios apresentados pelo **CLIENTE**. Após a implantação, a administração e manutenção de permissão caberá ao **CLIENTE**.

Para outras alterações/intervenções que se fizerem necessárias e que estiverem disponíveis, o **CLIENTE** deverá registrar uma solicitação por meio do canal atendimento que será disponibilizado pela **CELEPAR**.

1.6.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software para armazenamento de dados não estruturados;
- Equipe técnica especializada;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da infraestrutura envolvida.

1.6.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Nomear ao menos um responsável (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre **CLIENTE** e **CELEPAR**.

Fornecer todas as ações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e implantação deste serviço, assim como para sua manutenção;

Realizar intervenções/configurações nas estações de trabalho dos usuários quando solicitado pela **CELEPAR**;

Manter plenamente funcional a infraestrutura física e lógica de seu ambiente computacional;

Orientar e monitorar seus usuários em relação ao uso deste serviço de forma condizente com as boas práticas, respeitando as recomendações pertinentes à segurança da informação;

Monitorar e controlar o uso em relação à quantidade de espaço de armazenamento contratado, buscando conscientizar seus usuários para otimização do uso;

Orientar e monitorar seus usuários para que não sejam armazenados fotos, vídeos ou textos contendo apologia ou incitação de crime ou racismo, conteúdos eróticos ou pornográficos

de qualquer natureza, que exponham criança ou adolescente a qualquer tipo de constrangimento, crueldade, discriminação, exploração, negligência, opressão ou violência.

1.6.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável pela disponibilização da solução de armazenamento corporativo com o espaço de armazenamento compatível com o contratado;

Manter equipe atuando constantemente no monitoramento e manutenção da solução, com objetivo de prevenir, reparar e abrandar eventuais problemas técnicos decorrentes do seu funcionamento;

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE** sempre que houver a necessidade;

Fornecer informações/relatórios ao **CLIENTE** sempre que solicitado, desde que estejam disponíveis nativamente nas interfaces de gerenciamento ou nas ferramentas de apoio da solução.

Prestar suporte ao **CLIENTE** para resolução de problemas, quando estes estiverem relacionados ao sistema de armazenamento disponibilizado pela **CELEPAR**;

Orientar e apoiar o **CLIENTE** na implementação de políticas de uso e concessão de direitos de acesso aos dados;

Atender aos tickets abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.6.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não fazem parte do escopo do serviço:

- A intervenção/configuração em estações de trabalho de usuários;
- Definição de políticas de uso e/ou de concessão de direitos de acesso aos arquivos/diretórios;
- Controlar o tipo de conteúdo armazenado pelos usuários do serviço;
- Suporte presencial para resolução de problemas de configuração em estações de trabalho dos usuários do serviço;
- Realização de treinamentos para usuários do serviço;
- Instalação e/ou configuração do serviço de armazenamento em equipamentos diferentes dos indicados pela **CELEPAR** na contratação/implantação deste serviço;
- Implementação de ajustes e/ou recursos que sejam conflitantes com a arquitetura de funcionamento nativo da solução;
- Suporte à utilização deste serviço de forma não convencional (diferente da que foi projetada para ocorrer), como por exemplo, configurar área de armazenamento para utilização por sistemas de terceiros;
- Cópia de Segurança com períodos de retenção longos e armazenamento em fita.

1.7 SERVIÇOS DE CÓPIA DE SEGURANÇA

1.7.1 VOLUME TRANSFERIDO PARA BACKUP

Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados (cópias de segurança) em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR** e servidores instalados fisicamente em ambientes externos ao Data Center da **CELEPAR**. Uma vez estabelecida a rotina para o serviço de “backup”, os dados passam a ser armazenados em solução de cópia de segurança. A forma de faturamento é mensal, por Gigabyte (GB) trafegado.

Os serviços a serem prestados compreendem:

- Cópia de Segurança Backup – Quantidade de Gigabytes transferidos;

Uma vez implementada a rotina de backup pela equipe **CELEPAR** e os testes validados pelo cliente, a estrutura de diretórios do servidor não poderá ser alterada sem prévia notificação à **CELEPAR**. A gravação de dados contratados para backup deverá ser feita somente nos diretórios configurados para tal. A não observância deste requisito, com gravação de dados em diretórios diferentes do estabelecido, ou mudança no nome de diretórios pode:

- Comprometer a guarda dos dados em backup, isentando a **CELEPAR** de garantir sua restauração quando necessário;
- Provocar uma nova cópia de uma grande massa de dados, podendo ocasionar sensível aumento no volume de dados transferidos.

A remuneração será determinada com base no volume de dados, em Gigabytes transferidos.

1.7.2 VOLUME ARMAZENADO EM BACKUP

Compreende a complementação do serviço de “backup”, com a retenção dos dados armazenados no ambiente de Data Center da Celepar, inclusive com a redundância das cópias de segurança para fins de recuperação em caso de desastre, quando contratado.

A remuneração será determinada com base no volume de dados, em Gigabytes armazenados.

1.7.3 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando as necessidades a serem atendidas pelo serviço .

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade programada no provimento do serviço, sempre que necessário, tomando todas as medidas possíveis para minimizar o impacto no serviço.

1.7.4 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a monitorar e efetuar as atividades para a prestação do serviço, tomando as medidas necessárias para manutenção da

normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através do mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

Deverão ser solicitadas pelo **CLIENTE**, nas respectivas ferramentas, quaisquer mudanças no funcionamento do serviço como implantação, alteração, remoção ou restauração.

1.7.5 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Serão empregados os seguintes recursos para a prestação do serviço:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação.
- Ambiente hospedado no Data Center da **CELEPAR**, na modalidade Sala Cofre, com alta disponibilidade e monitoramento ininterrupto;
- Armazenamento da redundância das cópias de segurança em site remoto, distante da instalação principal (para recuperação em caso de desastre).

1.7.6 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

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

Prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço;

Prover volumes estimados e demais informações necessárias para dimensionamento dos serviços de cópia de segurança;

Solicitar, via Portal de Serviços, quando da necessidade de restauração de dados, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

Comunicar, previamente, quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda;

Comunicar, de imediato, via Central de Atendimento, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação ou necessidade de manutenção nos sistemas remotos, objeto da contratação da cópia de segurança, que possa inviabilizar a realização da cópia;

Responsabilizar-se pela gestão de segurança do sistema de imagens e informar, antecipadamente, sobre quaisquer alterações (inclusões, exclusões e permissões) na estrutura de arquivos e diretórios que já estejam configurados no serviço de cópia de segurança, para que seja feita a devida avaliação do impacto no serviço.

Nomear ao menos um responsável (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre **CLIENTE** e **CELEPAR**.

1.7.7 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

Manter equipe atuando constantemente no monitoramento e manutenção da solução, com objetivo de prevenir, reparar e abrandar eventuais problemas técnicos decorrentes do seu funcionamento;

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE** sempre que houver a necessidade;

Fornecer informações/relatórios ao **CLIENTE** sempre que solicitado, desde que estejam disponíveis nativamente nas interfaces de gerenciamento ou nas ferramentas de apoio da solução.

Prestar suporte ao **CLIENTE** para resolução de problemas, quando estes estiverem relacionados ao sistema de armazenamento disponibilizado pela **CELEPAR**;

Orientar e apoiar o **CLIENTE** na implementação de políticas de uso e concessão de direitos de acesso aos dados;

Atender aos chamados abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.8 REDE PRIVATIVA VIRTUAL – VPN

As redes do Estado Paraná estão normalmente organizadas por órgão ou secretaria. Os circuitos instalados nestas instituições estão interconectados e sua conectividade com o mundo através da Internet se dá por equipamentos com camadas de proteção tecnológica, visando a devida segregação.

Muitos serviços disponibilizados pela **CELEPAR** a seus clientes só estão acessíveis a partir de suas redes internas, por questões de pertinência e segurança. Assim, somente computadores autorizados e integrados à rede do Estado do Paraná conseguirão acessar estes recursos. Isto reduz significativamente as possibilidades de acesso indevido, custos de dimensionamento, capacidade e demanda por mecanismos de segurança do que os sistemas que necessariamente precisam estar disponíveis na Internet, como por exemplo, os serviços disponíveis aos cidadãos.

Por diversas situações, surge a necessidade de acesso esporádico ou regular a alguns destes serviços a partir de computadores que não estão interligados à rede corporativa do Estado do Paraná. Para acesso de forma identificada, controlada e segura, é utilizada nestes casos uma conexão VPN (*Virtual Private Network*), recurso que interliga um computador em rede externa à rede corporativa estadual através de um canal criptografado. Esta conexão permitirá ao usuário ou serviço/equipamento externo acesso a um ou mais recursos exclusivos para rede do Estado do Paraná.

A disponibilização do serviço é feita nas seguintes modalidades:

- Acesso Remoto VPN via Navegador Web (**VPN WEB**), onde não há necessidade que seja instalado no dispositivo um aplicativo cliente para permitir o acesso seguro entre o dispositivo do usuário e a intranet da Rede Corporativa do Estado do Paraná. O acesso pode ser feito da internet usando um navegador web habilitado para SSL, em um computador com suporte ao Java e habilitando *plugins* para o navegador.
- Conexão VPN Site-to-Site (**VPN S2S**) entre Rede Local do **CLIENTE** com a Rede Corporativa do Estado do Paraná, através túneis criptografados entre as redes disponibilizando acesso a serviços específicos, definidos entre a rede de origem e destino. O serviço de **VPN S2S** permite que redes de outros órgãos públicos ou empresas acessem

a rede corporativa do Estado do Paraná ou vice-versa de maneira transparente e segura através da Internet, utilizando ativos de VPN. Para esta modalidade, o serviço consistirá na implantação e configuração de uma conexão virtual privada entre uma rede externa do **CLIENTE** e a rede corporativa do Estado do Paraná através da Internet.

Para autenticação e autorização são utilizadas regras de acesso que implementam políticas de tráfego para portas e protocolos vinculadas ao grupo ao qual os usuários pertencem.

1.8.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computador de uso pessoal e acesso à Internet, ambos providos pelo **CLIENTE**.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

1.8.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O serviço é disponibilizado pela **CELEPAR** através do fornecimento de permissão de acesso (Usuário e Senha) para autenticação, após a assinatura pelo usuário do Termo de Responsabilidade para aceitação das condições de prestação do serviço.

Para VPN Acesso Remoto (**VPN WEB**), o atendimento é através de requisição e assinatura de termo de responsabilidade de uso da VPN (disponível em www.pr.gov.br/vpn). A solicitação deverá ser feita pelo executivo de negócios Coordenador de Atendimento da **CELEPAR**.

Para VPN Site-to-Site (**VPN S2S**), o atendimento é através de solicitação do **CLIENTE** Via canal de relacionamento com a **CELEPAR**, formalizada através de requisição.

1.8.3 SERVIÇOS DE SUPORTE

Os serviços de suporte tem como objetivo o fornecimento de suporte técnico especializado para o Serviço de VPN e se limita aos seguintes itens:

- Avaliação de acesso através de log de autenticação e de *firewall*;
- Disponibilização de páginas com documentação para apoio na instalação de VPN WEB com cliente ou configuração para uso de SSLVPN.
- Configurações avançadas em perfis VPN WEB e SSLVPN.
- Ajustes de configuração de VPN S2S para adequação com o concentrador de VPN corporativo do cliente;
- Verificação de estado do túnel VPN S2S.

1.8.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de Rede Privada Virtual – VPN são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação;
- Infraestrutura de software e hardware para disponibilidade do serviço, hospedada no Data Center da **CELEPAR**.

1.8.5 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Para a utilização da chave de acesso VPN, observar rigorosamente os procedimentos de segurança estabelecidos quanto a confidencialidade de login e senha, e através dos quais é possível efetuar operações nos recursos computacionais da Rede Corporativa do Governo do Estado do Paraná.
- Manter a segurança de suas credenciais de acesso (login e senha), destinadas a uso individual
- Somente utilizar o acesso para os fins designados e para os quais estiver devidamente autorizado, em razão das suas funções;
- Responder em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da senha ou das transações que sejam acessadas pelo usuário;
- Reportar imediatamente ao responsável ou ao Administrador de Segurança, em caso de violação, acidental ou não, da senha, providenciando a sua substituição;
- Solicitar o cancelamento do login e senha quando não for mais utilizada;
- Instalar os aplicativos necessários para os serviços de acesso remoto.
- Contratar o serviço de acesso à Internet com capacidade compatível com a sua demanda de acesso do **CLIENTE**;
- Dispor de equipamento compatível com a tecnologia de VPN utilizada pela CELEPAR;
- Manter o dispositivo(s) atualizado(s) e em condições de uso para acesso ao serviço.

1.8.6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais 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 e Operação do Data Center. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção. Em caso de urgências assim consideradas por colocar em risco a operação regular dos serviços para a totalidade dos usuários, poderão ser feitas interrupções que perdurarão pelo tempo necessário para o restabelecimento do mesmo.

A **CELEPAR** bloqueará imediatamente o acesso do usuário ao serviço, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de uso para práticas ilícitas ou

desautorizadas. O fato será posteriormente comunicado ao **CLIENTE**, para que adote medidas necessárias.

1.8.7 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não se encontra no escopo de execução deste serviço:

- Configuração de equipamento do cliente;
- Correção de problemas gerados por limitações técnicas do equipamento do cliente, ou referentes a qualquer hardware de propriedade do cliente;
- Correção ou acompanhamento de falha de acesso ocasionado pelas operadoras de telecomunicações.

2 AMBIENTE COMPUTACIONAL PARA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CELEPAR** mantém um ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de Informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada.

O ambiente está estruturado e é mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos.

O Data Center da **CELEPAR** é composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, *Blades*, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, *Storages*, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, *Switches* de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente.

Além dos itens tecnológicos (software, hardware, infraestrutura etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de 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 anti-fumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e/ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do 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, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet.

Esse ambiente computacional é composto também por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão:

- Servidores de Banco de Dados;
- Servidores de aplicação;
- Servidores de rede;
- Servidores de *Web Services*.

3 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;

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM

- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa:** incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

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

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

3.1.1 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:

ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 1 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Acesso a Rede Corporativa e Internet

SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 2 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem

SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 3 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para a Suíte de Comunicação e Colaboração

SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 4 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Proteção contra Software Malicioso

SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 5 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Inventário de Software e Hardware

SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 6 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Armazenamento Corporativo

SERVIÇOS DE CÓPIA DE SEGURANÇA

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 7 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Cópia de Segurança

SERVIÇOS DE REDE PRIVATIVA VIRTUAL – VPN

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h)
------------	---------	-----------------------

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM

		TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 8 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para VPN

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.

3.1.2 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:

ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Controle de Acesso FIREWALL – Levantamento de acesso a servidores	2
Controle de Acesso FIREWALL – Liberação / Exclusão de acesso à internet	2

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM

Controle de Acesso FIREWALL – Liberação / Exclusão de acesso a servidores	2
Liberação/Bloqueio de domínio, endereço IP ou usuário	4
Suporte para auditoria e levantamento de acessos	4
Instalação/Atualização de servidores proxy	4
Alteração, inclusão ou exclusão de domínio	2
Delegação de Zonas, Criação de Domínios, Registro BR	4

Tabela 9 – Solicitações de Serviço e ANS para Acesso a Rede Corporativa e à Internet

SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Serviço de inclusão, alteração e exclusão dos usuários que administram as contas do Expresso	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de contas de usuários, grupos e listas de e-mail	2
Serviço de criação de Login e Reinicialização de Senha de usuários IIPR	2
Serviço de Bloqueio / Liberação de mensagens (Blacklisting /Whitelisting)	2
Serviço de Liberação de IP para envio pelo servidor Expresso.	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de controle de acesso de usuários em processos de Workflow do Expresso	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de controle de acesso de administradores de processos de Workflow do Expresso	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de links para Aplicações Externas ao Expresso	2
Serviço de registro de permissão de acesso para administrador do Organograma da Organização	2
Serviço de verificação de atraso ou não recebimento de e-mail externo e interno	2
Serviço de levantamento do histórico de acessos à conta do Expresso – necessário pedido por ofício	2
Serviço de cadastramento e disponibilização de Votação Eletrônica	2

Tabela 10 – Solicitações de Serviço e ANS para Suíte de Comunicação e Colaboração

SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Implantação do Drive Celepar	8
Suspensão do serviço	8

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM

Reativação do serviço	8
Encerramento da prestação do serviço	8
Habilitação de novo usuário para acesso ao serviço	8
Manutenção do recurso Site Externo	2

Tabela 11 – Solicitações de Serviço e ANS para Armazenamento Corporativo em Nuvem

SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Acesso a interface de consulta da console (disponibilização, exclusão ou alteração)	4
Políticas (criação, alteração ou exclusão)	4
Implantação/Migração da solução	4

Tabela 12 – Solicitações de Serviço e ANS para Proteção contra Software Malicioso

SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Ajuste de permissões de acesso (criação, alteração ou exclusão)	2
Disponibilização de agente	2
Criação/Alteração de TAG	2

Tabela 13 – Solicitações de Serviço e ANS para Inventário de Software e Hardware

SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Ajuste de espaço alocado	3
Ajuste de permissões	3
Criação de compartilhamento	3
Definição de cota	3
Definição de política de snapshot	3
Informações do sistema de auditoria	3
Cópia, exclusão e movimentação de dados sob demanda	3
Restauração de dados via snapshot	3

Tabela 14 – Solicitações de Serviço e ANS para Armazenamento Corporativo

SERVIÇOS DE CÓPIA DE SEGURANÇA

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Implantação de Cópia de Segurança	2
Alteração de Cópia de Segurança	2
Restauração de Cópia de Segurança	2

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM

Realização de Cópia de Segurança	2
Remoção de Cópia de Segurança	2

Tabela 15 – Solicitações de Serviço e ANS para Cópia de Segurança

SERVIÇO DE REDE VIRTUAL PRIVADA – VPN

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Controle de Acesso – VPN S2S	2
Controle de Acesso – VPN WEB	2
Controle de Acesso – VPN WEB – Suporte	2

Tabela 16 – Solicitações de Serviço e ANS para VPN

3.1.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	Taxa de Cumprimento do ANS
Meta a cumprir	Cumprimento de 75% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a 75% – Pagamento integral do serviço correspondente; Menor que 75% ou igual a 55% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Menor que 55% ou igual a 35% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que 35% ou igual a 25% – Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que 25% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas

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.

4 DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de comunicação e armazenamento em nuvem é disponibilizado agrupados em pacotes que são calculados por número de usuários. São eles:

Acesso I: Pacote recomendado para usuários que precisam apenas fazer acesso somente à Rede Corporativa do Estado;

Acesso II: Pacote recomendado para usuários que precisam apenas fazer acesso à Rede Corporativa do Estado e à Internet;

Básico I: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 1GB** por usuário;

Básico II: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 5GB** por usuário;

Intermediário I: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 1GB** por usuário, e do Serviço de Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem (**Drive Celepar Corporativo**);

Intermediário II: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 5GB** por usuário, e do Serviço de Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem (**Drive Celepar Corporativo**);

Intermediário III: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 10GB** por usuário, e do Serviço de Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem (**Drive Celepar Corporativo**);

SERVIÇO	PACOTES PARA USUÁRIOS						
	Acesso I	Acesso II	Básico I	Básico II	Intermediário I	Intermediário II	Intermediário III
Acesso à Rede Corporativa do Estado	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Acesso à Internet	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Suíte de Comunicação e Colaboração	NÃO	NÃO	SIM 1GB por conta	SIM 5GB por conta	SIM 1GB por conta	SIM 5GB por conta	SIM 10GB por conta
Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
Serviço de Inventário de Software e Hardware	Disponibilização nos ambientes que tenham acesso à Rede Corporativa do Estado						

SERVIÇO	PACOTES CORPORATIVOS
Serviço de Segurança e Proteção contra Software	De acordo com disponibilização nas estações de trabalho dos ambientes Windows® que tenham acesso à Rede Corporativa do Estado

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM

Malicioso	
Solução de Armazenamento Corporativo	De acordo com a franquia contratada em gigabytes (GB)
Cópia de Segurança	De acordo com o volume executado em gigabytes (GB)
Rede Privativa Virtual	De acordo com quantidade de acessos simultâneos e conexões contratados

5 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.

6 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 a **CLIENTE**.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações (Incidentes e Requisições), registradas pela **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. Acesso à rede Corporativa do Estado e à Internet	COMERCIAL
1.2. Serviço de Acesso Armazenamento Corporativo em Nuvem	COMERCIAL
1.3. Suíte de Comunicação e Colaboração	COMERCIAL
1.4. Serviço de Segurança e Proteção Contra Software Malicioso	COMERCIAL
1.5. Solução de Inventário de Software e Hardware	COMERCIAL
1.6. Solução de Armazenamento Corporativo	COMERCIAL
1.7. Serviço de Cópia de Segurança	COMERCIAL
1.8. Serviço de Rede Privativa Virtual	COMERCIAL
2. Ambiente Computacional para Operação dos Serviços	INTEGRAL

7 VOLUMES CONTRATADOS

Serviço	Unidade	Quantidade
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote ACESSO I – Acesso à Rede Corporativa	Usuários	<XXX>
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote ACESSO II – Acesso à Rede Corporativa e Internet	Usuários	<XXX>
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote BÁSICO I – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 1GB	Usuários	<XXX>
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote BÁSICO II – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 5GB	Usuários	<XXX>
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote INTERMEDIÁRIO I – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 1GB, Drive Celepar Corporativo	Usuários	<XXX>
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote INTERMEDIÁRIO II – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 5GB, Drive Celepar Corporativo	Usuários	<XXX>
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote INTERMEDIÁRIO III – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 10GB, Drive Celepar Corporativo	Usuários	<XXX>
Serviço de Segurança e Proteção Contra Software Malicioso	Estações de Trabalho	<XXX>
Solução de Armazenamento Corporativo	Gigabytes	<XXX>
Serviço de Rede Privativa Virtual – VPN WEB	Acessos	<XXX>
Serviço de Rede Privativa Virtual – VPN S2S	Conexões	<XXX>
Serviço de Cópia de Segurança: Volume Transferido para Backup	Gigabytes	<XXX>
Serviço de Cópia de Segurança: Volume Armazenado em Backup	Gigabytes	<XXX>