

Acesso Wi-Fi

**FICHA COMERCIAL DO
PRODUTO**

2023

Sumário

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....	.4
1.1 Características do Produto.....	4
2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO.....	.6
3 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....	.7
3.1 Descrição do Serviço.....	7
3.2 Condições para Prestação dos Serviços.....	7
3.3 Forma de Atendimento.....	8
3.4 Composição do Serviço.....	9
3.5 Serviços não Contemplados.....	10
4 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....	.11
4.1 Serviços não Contemplados na Implantação.....	12
5 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.....	.13
6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR.....	.14
7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	.15
7.1 Suporte Técnico.....	15
7.2 Acordo de Nível de Serviço.....	16
8 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....	.17

Product Number:	1.4.RI.01	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SERVIÇOS DE REDE E INTERNET	
Nome do Produto:	Acesso Wi-Fi	

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

A solução de **Acesso Wi-Fi** oferece um serviço gerenciado de rede local sem fio (WLAN) integrada a Rede Corporativa do Estado e à Internet.

1.1 Características do Produto

O serviço de **Acesso Wi-Fi** consiste em uma solução baseada em equipamentos de Ponto de Acesso Wi-Fi (Access Points) integrados a um sistema controlador de acesso a rede sem fio (Controlador WLAN) que opera no Data Center da **CELEPAR**. Essa arquitetura oferece um serviço de rede local sem fio (WLAN) integrada a Rede Corporativa do Estado e à Internet.

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 do 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.

O serviço de **Acesso Wi-Fi** é disponibilizado através das seguintes modalidades:

ACESSO WI-FI – REDE CORPORATIVA

Nesta modalidade o usuário poderá, a partir do seu dispositivo móvel, acessar à rede local, Rede Corporativa do Estado e Internet através de autenticação pessoal com seu usuário de correio eletrônico. Com a administração, gerência e segurança centralizados na **CELEPAR**.

Os equipamentos de Ponto de Acesso são fornecidos, configurados e mantidos pela **CELEPAR**, a operação dos equipamentos é integrada ao controlador de acesso a rede sem fio (Controlador WLAN) no Data Center da **CELEPAR**.

O equipamento Ponto de Acesso está disponível em modelos para uso interno e uso externo, permitindo a conexão de até 256 dispositivos WI-FI simultâneos.

ACESSO WI-FI – INTERNET VISITANTES

Modalidade de serviço para o público e visitantes com acesso exclusivamente à internet e autenticação através de portal (captive portal). Com a administração, gerência e segurança centralizados na **CELEPAR**.

Os equipamentos de Ponto de Acesso são fornecidos, configurados e mantidos pela CELEPAR, a operação dos equipamentos é integrada ao controlador de acesso a rede sem fio (Controlador WLAN) no Data Center da CELEPAR.

O equipamento Ponto de Acesso está disponível em modelos para uso interno e uso externo, permitindo a conexão de até 256 dispositivos WI-FI simultâneos e está limitado a banda do link dedicado contratado entre o **CLIENTE** e **CELEPAR** ou 64Mbps.

ACESSO A CONTROLADORA WI-FI

Modalidade de serviço para o cliente que já possui equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI do fabricante RUCKUS, homologados pela **CELEPAR**, onde estes poderão ser conectados na controladora de acesso a rede sem fio (Controlador WLAN) no Data Center, com a administração, gerência e segurança centralizados na **CELEPAR**.

LICENCIAMENTO PARA AP DE PROPRIEDADE DO CLIENTE

Quando o cliente que já possui equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI do fabricante RUCKUS, homologados pela **CELEPAR**, mas não possui licença disponível para a utilização na Controladora da **CELEPAR**, para poderem ser conectados na controladora de acesso a rede sem fio (Controlador WLAN) no Data Center, será necessário a aquisição e o fornecimento pela **CELEPAR** da licença para ativação. A licença de ativação do AP é individual, sendo necessária uma para cada AP a ser ativado.

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

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.

Serviço	Item	Unidade	Faturamento	Suporte	ANS	Part Number
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Acesso Wi-Fi – Rede Corporativa/internet visitantes – Interno	Ponto de Acesso	Mensal – Quantidade de Pontos de Acesso	Tipo A	0	1.4.RI.01.001.A.04
	Acesso Wi-Fi – Rede Corporativa/internet visitantes – Externo	Ponto de Acesso	Mensal – Quantidade de Pontos de Acesso	Tipo A	04	1.4.RI.01.002.A.04
	Acesso a Controladora Wi-Fi	Ponto de Acesso	Mensal – Quantidade de Pontos de Acesso	Tipo A	04	1.4.RI.01.005.A.04
	Licenciamento para AP de propriedade do cliente	Ponto de Acesso	Parcela única – Quantidade de Pontos de Acesso	Tipo A	04	1.4.RI.01.006.A.04
IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO	Implantação	Unitário	Sob demanda	-	-	1.4.RI.01.201.0.00

Tabela 01: Tabela de Serviços do Produto

3 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO		
Part Number	Descrição	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.4.RI.01.001.A.04	Acesso Wi-Fi – Rede Corporativa/internet visitantes – Interno	Tipo A	Nível 04
1.4.RI.01.002.A.04	Acesso Wi-Fi – Rede Corporativa/internet visitantes – Externo	Tipo A	Nível 04
1.4.RI.01.005.A.04	Acesso a Controladora Wi-Fi	Tipo A	Nível 04
1.4.RI.01.006.A.04	Licenciamento para AP de propriedade do cliente	Tipo A	Nível 04

3.1 Descrição do Serviço

O produto **Acesso Wi-Fi** é contempla a prestação dos serviços de operação e suporte visando manter continuamente o produto para o 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:

- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL** 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 de funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado.

3.2 Condições para Prestação dos Serviços

Para a utilização do serviço **Acesso Wi-Fi** o **CLIENTE** deverá fornecer e manter localmente a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede local de dados (LAN), conforme descrito a seguir:

- Infraestrutura de cabeamento: sistema de cabeamento de telecomunicações estruturado e certificado, atendendo, no mínimo, os requisitos de Categoria 5e;
- Infraestrutura elétrica: rede elétrica estabilizada, com fornecimento ininterrupto de energia (no-breaks) em cada armário de telecomunicações (racks) onde estão alojados os equipamentos ativos de rede e demais equipamentos integrantes da **Acesso Wi-Fi**;

As unidades do **CLIENTE** deverão possuir interconexão com a **CELEPAR**, através de link de dados, com capacidade adequada para a quantidade estimada de chamadas telefônicas e QoS (Quality of Service) garantido.

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá cumprir as seguintes condições abaixo, de acordo com a modalidade de serviço contratada:

PONTO DE ACESSO WI-FI – REDE CORPORATIVA

- Fornecimento do Plano de Dimensionamento WI-FI (análise do ambiente de rede e planejamento de WI-FI) elaborado pela **CELEPAR** ou projeto básico equivalente fornecido pelo **CLIENTE**.
- Contratação de um ou mais PONTOS DE ACESSO WI-FI fornecidos pela **CELEPAR**.
- Disponibilidade de infraestrutura e equipamentos de rede local, compatíveis o SERVIÇO WI-FI.
- Disponibilidade serviço de comunicação de dados privativo com a **CELEPAR**.
- Login de usuários do correio eletrônico, contratado junto a **CELEPAR**, para autenticação.

PONTO DE ACESSO WI-FI – INTERNET VISITANTES

- Fornecimento do Plano de Dimensionamento WI-FI (análise do ambiente de rede e planejamento de WI-FI) elaborado pela **CELEPAR** ou projeto básico equivalente fornecido pelo **CLIENTE**.
- Contratação de um ou mais PONTOS DE ACESSO WI-FI fornecidos pela **CELEPAR**.
- Disponibilidade infraestrutura e equipamentos de rede local, compatíveis com o SERVIÇO WI-FI.
- Disponibilidade de serviço de comunicação de dados privativo com a **CELEPAR**.

ACESSO A CONTROLADORA WI-FI

- Disponibilidade de equipamentos PONTO DE ACESSO WI-FI RUCKUS próprios, homologados pela **CELEPAR**.
- Disponibilidade da quantidade equivalente, a de PONTOS DE ACESSO WI-FI próprios, de licenças para ativação na controladora da **CELEPAR**.
- Disponibilidade de serviço de comunicação de dados privativo com a **CELEPAR**.
- Aquisição de licença de ativação, caso não possua a licença disponível para a ativação na a controladora da **CELEPAR**.

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** cederá ao **CLIENTE**, em regime de **COMODATO**, os equipamentos de PONTOS DE ACESSO WI-FI, cujas quantidades, especificações e condições constarão dos documentos TERMO DE COMODATO e TERMO DE RECEBIMENTO, que acompanharão a entrega dos equipamentos.

3.3 Forma de Atendimento

Serão fornecidos ao cliente equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI e/ou acesso a CONTROLADORA WI-FI, de acordo com **Plano de Dimensionamento** elaborado pela **CELEPAR** ou Projeto Básico elaborado pelo **CLIENTE**.

O acesso à Internet, seja de servidores ou visitantes, estará sujeito as normas de navegação vigentes definidas pela **CELEPAR**.

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o 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 a **Acesso Wi-Fi** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Acesso Wi-Fi** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

3.4 Composição do Serviço

A prestação do serviço **Acesso Wi-Fi** serão empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Serviços de DNS, Proxy e Firewall para disponibilidade do serviço;
- Gestão de acesso, registros (logs) e segurança de rede;
- Conexão à Internet dedicada (Trânsito), com alta disponibilidade de serviços de telecomunicações;
- Fornecimento e configuração do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI e CONTROLADORA WI-FI;
- Teste de qualidade de serviço entre o equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI e a CONTROLADORA WI-FI **CELEPAR**;
- Acompanhamento remoto do funcionamento do SERVIÇO DE REDE WI-FI;
- Ferramentas de apoio ao monitoramento;
- Manutenção da qualidade de sinal de WI-FI;
- Suporte técnico para verificação e análise de indisponibilidade de serviços.

A prestação do serviço **Acesso Wi-Fi** contempla recursos de infraestrutura e serviços técnicos especializados da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no 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 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;
- 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.

3.5 Serviços não Contemplados

Os seguintes itens ou atividades não estão contemplados nesta solução:

- Suporte de nível 1 aos usuários do serviço de **Acesso Wi-Fi**, por exemplo: Configuração do dispositivo móvel 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;
- A distribuição e instalação física dos equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI nas dependências do **CLIENTE**;
- Fornecimento dos circuitos de comunicação de dados privativos entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**;
- Projeto de infraestrutura elétrica/lógica e materiais para a instalação dos equipamentos PONTO DE ACESSO WI-FI, mesmo que em substituição dos mesmos.

4 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Part Number	1.4.RI.01.201.0.00
Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Plano de Implantação** 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 **Representantes Técnicos** designando as competências de cada representante de acordo com seu quadro organizacional, para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Plano de Implantação**. O prazo para a elaboração do **Plano de Implantação** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

A implantação do serviço será executada a partir da solicitação formal (Ordem de Serviço) enviada pelo **CLIENTE** para a **CELEPAR** contendo, no mínimo:

- Localidades e unidades do **CLIENTE** onde os PONTOS DE ACESSO WI-FI serão instalados;
- Informações necessárias para a elaboração do **Plano de Dimensionamento**, tais como: plantas baixas dos prédios atendidos nas localidades de instalação, características técnicas dos switches de rede, quantidade de usuários concorrentes, indicação de necessidade de áreas externas a serem atendidas;
- Indicação de representante do **CLIENTE** no local de instalação, responsável pelas ações necessárias para a instalação e configuração dos PONTOS DE ACESSO WI-FI.

Com as informações acima, a **CELEPAR** elaborará e apresentará o Plano de Dimensionamento e o Cronograma de Implantação, para análise e aprovação do **CLIENTE**.

Após a aprovação do **Plano de Implantação** o pelo **CLIENTE**, a **CELEPAR** iniciará a prestação do serviço através da configuração e entrega dos equipamentos para o representante do **CLIENTE**, responsável pelas ações necessárias para a instalação dos PONTOS DE ACESSO WI-FI.

A cobrança dos serviços ocorrerá após a etapa de configuração dos equipamentos, prevista no Plano de Implantação.

De comum acordo entre o **CLIENTE** e **CELEPAR**, a implantação do serviço poderá ser executada em etapas, onde cada etapa abrange uma quantidade de equipamentos e localidades do **CLIENTE** a serem atendidas. Para cada uma das etapas, o **CLIENTE** deverá enviar uma solicitação formal (Ordem de Serviço).

4.1 Serviços não Contemplados na Implantação

Na implantação do serviço de **Acesso Wi-Fi** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Execução de adequação em infraestrutura de rede local no **CLIENTE**;
- Fornecimento de materiais para a instalação interna ou externa dos PONTOS DE ACESSO WI-FI;
- A distribuição e instalação física dos equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI nas dependências do **CLIENTE**;
- Realização de treinamentos para usuários.

5 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela guarda e integridade física do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI, conforme o termo de recebimento dos equipamentos.

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

O **CLIENTE** é responsável distribuição e instalação física dos equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI nas suas dependências.

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

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

- Não expor deliberadamente a Rede Corporativa de Dados 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.

A instalação física dos equipamentos locais que compõem o serviço de **Acesso Wi-Fi** na rede de dados do **CLIENTE** é de sua inteira responsabilidade, com orientações da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deve designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** serviço de **Acesso Wi-Fi** o qual será responsável pelas tratativas com a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O **CLIENTE**, somente através do seu **ADMINISTRADOR LOCAL**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade operacional do PONTO DE ACESSO WI-FI e do acesso a CONTROLADORA WI-FI, 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 acordo de nível de serviço deste contrato.

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade do acesso à Internet através dos recursos de DNS, firewall 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** bloqueará o serviço imediatamente, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de que o serviço está sendo utilizado para práticas ilícitas ou desautorizadas. O fato será comunicado ao **CLIENTE**, para que este possa adotar medidas necessárias para evitar a possibilidade destas práticas.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **ADMINISTRADOR LOCAL** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações sobre o serviço de **Acesso Wi-Fi** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deverá informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Acesso Wi-Fi** está condicionado à aceitação dos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

7.1 Suporte Técnico

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

Suporte Técnico	Descrição	Part Number
Tipo A	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	1.4.RI.01.001.A.04 1.4.RI.01.002.A.04 1.4.RI.01.005.A.04

Tabela 06: Tabela de Suporte Técnico

Os tipos de suporte técnicos caracterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **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:

Os serviços de suporte técnico são executados mediante registro das solicitações pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE**. A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e será prestado pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas nos seguintes documentos:

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 solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO
Acesso Wi-Fi

Tipo de ANS	Descrição do ANS	Part Number
Nível 04	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial.	1.4.RI.01.001.A.04 1.4.RI.01.002.A.04 1.4.RI.01.005.A.04

Tabela 08: Tabela de Acordos de Nível de Serviço

Caso seja constatada a necessidade de substituição do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI, a **CELEPAR** disponibilizará outro equipamento para o **CLIENTE** em até 72 (setenta e duas) horas corridas após o registro do incidente, devendo o cliente retornar o equipamento defeituoso para a **CELEPAR** em até 5 (cinco) dias úteis.

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 apresentadas nos seguintes documentos:

Documentos: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – Nível 04**

8 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso destes serviços 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 – Acesso Wi-Fi – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Acesso Wi-Fi – Política de Privacidade de Dados**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados também 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 **Acesso Wi-Fi**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização 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 no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais ou email dpo@celepar.pr.gov.br