

# **Gestão de Processos de Trânsito**

**GEPROC-SAAS**

## **FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2024**

**Versão: 1.2**

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Características do Produto.....	3
1.2 Módulos do Produto.....	3
1.2.1 Módulo Inclusão de Protocolos.....	4
1.2.2 Módulo Instrução de Documentos.....	4
1.2.3 Módulo Distribuição.....	4
1.2.4 Ferramenta de Auxílio à Análise.....	4
1.2.5 Análise e Formação de Pareceres.....	5
1.2.6 Análise da Identificação de Condutores.....	5
1.2.7 Diligências Eletrônicas.....	5
1.2.8 Formação e Configuração de Juntas.....	5
1.2.9 Reunião Digital.....	6
1.2.10 App de Votação.....	6
1.2.11 Elaboração e Disponibilização de Resultados.....	6
<b>2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>8</b>
3.1 Descrição da Assinatura do Produto.....	8
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura.....	8
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura.....	9
3.4 Composição do Serviço da Assinatura.....	10
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura.....	10
<b>4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....</b>	<b>11</b>
4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto.....	11
4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto.....	11
4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto.....	11
<b>5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>14</b>
5.1 Descrição do Serviço de Implantação.....	14
5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação.....	15
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação.....	15
<b>6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>16</b>
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação.....	16
6.1.1 Capacitação de Atendentes / Gestores / Analistas de Processos.....	16
6.1.1.1 Premissas para Capacitação.....	16
6.1.1.2 Restrições para Capacitação.....	16
6.1.2 Capacitação para JARI – Cartório e Julgadores.....	17
6.1.2.1 Premissas para Capacitação.....	17
6.1.2.2 Restrições para Capacitação.....	17
6.2 Condições para a Prestação de Serviços de Capacitação.....	17
6.2.1 Forma de Atendimento.....	17
6.2.2 Composição do Serviço.....	18
6.2.3 Registro da Ordem de Serviço.....	18
<b>7 PRODUTOS ADICIONAIS.....</b>	<b>19</b>
<b>8 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>20</b>
8.1 Tipo de Suporte Técnico.....	20
8.2 Acordo de Nível de Serviço.....	21
<b>9 TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....</b>	<b>22</b>

Product Number:	1.2.TR.02	Versão: 1.2
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Gestão de Processos de Trânsito	

# 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

A **CELEPAR** oferece várias soluções em Sistemas de Informação dedicadas para a Administração Pública, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. Dentre as soluções voltados para a área da administração pública, a **CELEPAR** desenvolveu e mantém a solução **Gestão de Processos de Trânsito**. Essa solução de sistema de informação é oferecida na modalidade **SaaS (Software as a Service)** tendo como finalidade assegurar a sua adequada implantação e operação.

## 1.1 Características do Produto

O produto **Gestão de Processos de Trânsito** é a ferramenta responsável pela transformação digital dos protocolos de recursos de auto de infração e de CNH.

A aplicação para gestão eletrônica de processos (**Gestão de Processos de Trânsito**) armazena e atua nos processos de auto de infração permitindo o cadastramento, instrução, análise e finalização dos protocolos de Identificação de Condutor, Defesa Prévia de auto de infração, Recurso à JARI de auto de infração e Recurso ao CETRAN de auto de infração. O **Gestão de Processos de Trânsito** ainda atua junto à área de habilitação nos processos administrativos de suspensão e cassação de CNH realizando o cadastramento, instrução, análise e finalização de Defesa Prévia, recurso à JARI e recurso ao CETRAN.

## 1.2 Módulos do Produto

O produto **Gestão de Processos de Trânsito** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- **Inclusão de protocolos;**
- **Instrução de documentos;**
- **Distribuição;**
- **Ferramenta de auxílio à análise;**
- **Análise e formação de pareceres;**
- **Análise da identificação de condutores;**
- **Diligências eletrônicas;**
- **Formação e configuração de juntas;**
- **Reunião digital;**

- **APP de votação;**
- **Elaboração e disponibilização de resultados.**

### **1.2.1 Módulo Inclusão de Protocolos**

A ferramenta permite a inclusão de protocolos digitais e digitalizados. Para os casos em que o cidadão for a um ponto de atendimento, a transformação do conteúdo físico em digital é realizada no primeiro atendimento. Para os digitais, a inclusão é realizada pelos canais de atendimento online, portais dos órgãos de trânsito e PIA (Paraná Inteligência Artificial). As implementações realizadas na entrada de protocolos buscam mitigar erros e equívocos naturais do uso. Para isto, validações e direcionamentos pautam as entradas para que o conteúdo postado ou encaminhado seja válido e de acordo com a cronologia do auto de infração ou do processo administrativo de suspensão/cassação de CNH.

### **1.2.2 Módulo Instrução de Documentos**

Para cada protocolo inserido na ferramenta, a funcionalidade de instrução de documentos realiza uma busca nos sistemas operacionais da área de Habilitação, Veículo e Infração. Como resultado desta busca, tem-se a instrução de documentos para apoio a análise, tais como: CNH dos envolvidos, documento do veículo envolvido, notificações e cartas enviadas, retorno de notificações (AR – Correios), comunicações de vendas, licenciamentos, autos de infração, extratos, entre outros. A instrução de documentos é parametrizada para cada tipo de protocolo inserido e realizada de maneira automatizada. Com isto, a ferramenta substitui o processo de juntada de documentos que era realizado manualmente.

### **1.2.3 Módulo Distribuição**

Após a instrução dos documentos, o **Gestão de Processos de Trânsito** possui uma funcionalidade para distribuição dos processos aos analistas, julgadores e conselheiros. Nesta função é permitida a distribuição por contexto de atuação separando os processos por artigos do CTB, por tipo do processo, por competência, por penalidade, por prazo, por origem, entre outros. A distribuição igualitária é realizada de maneira aleatória respeitando a quantidade de processos identificando casos que precisam ser analisados juntos por participarem da mesma cena fática.

### **1.2.4 Ferramenta de Auxílio à Análise**

Função que avalia um conjunto de dados e informações do processo e produz alertas para serem utilizados no momento do julgamento. Apresentadas em uma área reservada da tela dentro das funções de análise e consulta de processos, as mensagens informam quando um veículo está com indicativo de furto/roubo, quando um veículo já foi identificado como clone, quando um veículo já foi identificado como oficial, quando existe no auto e no condutor a possibilidade de advertência, quando um veículo é de outro estado e outras mensagens que informam situações que podem auxiliar e especializar a análise. Com base nas mensagens, é possível treinar e dividir o grupo de analistas em especialidades. A análise especializada pode trazer agilidade e qualidade na composição dos pareceres.

### 1.2.5 Análise e Formação de Pareceres

A funcionalidade de análise de processos destaca o conjunto de informações e documentos instruído no processo. Além de permitir a visualização dos documentos a interface permite a comparação entre eles. Para a composição do parecer ou voto a funcionalidade permite o uso de critérios de avaliação previamente parametrizados. A parametrização de um critério de avaliação possibilita a criação de um formato que identifique o órgão de trânsito. Além da formatação/organização, dados específicos do processo podem ser trazidos automaticamente pelo uso de palavras reservadas denominadas de # (hashtag's).

Atualmente já estão cadastradas mais de 100 possibilidades de substituição que vão desde dados variáveis do processo até parte de textos de resoluções e artigos de lei para auxílio nas fundamentações dos pareceres/votos. Para que o uso seja facilitado, é apresentada a possibilidade de busca das informações na dashboad da aplicação. A ação de substituição dentro dos pareceres é realizada com a utilização da tecla de atalho F2. Ao pressioná-la, o usuário do sistema verá online a substituição pelo conteúdo da hashtag indicada no texto.

### 1.2.6 Análise da Identificação de Condutores

A identificação de um condutor para um auto é diferenciada do processo de análise e composição de pareceres. Com um conjunto de pontos de análise voltado a assinatura e competência do pedido, o **Gestão de Processos de Trânsito** apresenta uma ferramenta para auxiliar na validação das assinaturas enviadas nos formulários. Após a digitalização do formulário, as assinaturas são extraídas e comparadas com as assinaturas da base de dados de CNH. O resultado da comparação é exibido em tela junto de ferramentas que ampliam e permitem foco em pontos específicos das assinaturas.

### 1.2.7 Diligências Eletrônicas

Dependendo do peticionado pelo requerente, documentos adicionais podem ser juntados ao processo. Os documentos que fogem ao escopo do **Gestão de Processos de Trânsito** podem ser solicitados por meio de diligências digitais. Uma diligência pode ser direcionada para usuários da aplicação ou pessoas externas. Para as pessoas externas a ferramenta gera um token e o envia por e-mail e SMS. Com este token o usuário externo ganha "acesso" para responder a diligência que foi arrolado. Assim que a resposta for identificada, a diligência retorna a quem fez o último encaminhamento para verificações. O fluxo retorna até que o documento solicitado seja adicionado ao processo e a análise possa ser continuada.

### 1.2.8 Formação e Configuração de Juntas

Funcionalidade atualmente focada para atender a JARI, a construção das juntas é realizada em uma interface que prima pelo atendimento da resolução 357 do CONTRAN. A junta com sua estrutura funcional é utilizada durante a condução das reuniões de votação que passam a ser realizadas de maneira digital dentro do **Gestão de Processos de Trânsito**. Neste contexto a divisão dos papéis de secretários, julgadores, presidente entre outros passa a ser registrada com histórico mantido dentro da ferramenta.

### 1.2.9 Reunião Digital

Agendamentos, pautas, atas, processos submetidos, folhas de voto e participações são registradas nas reuniões. A realização da reunião de votação é o momento que se concretizam os votos e valida-se o parecer do julgador relator. Para que a reunião seja realizada com segurança, um QRCode é gerado para cada reunião. Cada julgador deve ler o QRCode para poder entrar na reunião. Com a identificação da reunião é necessário que o julgador informe seu usuário e senha pessoal. A validação da atuação do julgador, assim como a validade de seus documentos e CNH é realizada a cada nova entrada. Uma interface guia as apresentações dos processos pelos relatores e permite que o processo seja encaminhado para votação. A votação é realizada pelo APP de votação. Após a voto ser informado pelo julgador o **Gestão de Processos de Trânsito** computa e apresenta o resultado final compondo a folha de voto de cada processo. Ao encerrar a reunião, a composição da ata é auxiliada pelos itens de ata que buscam os dados e compõem o documento.

### 1.2.10 App de Votação

Junto do **Gestão de Processos de Trânsito** existe um APP responsável por computar os votos dos julgadores no momento da reunião da JARI. Esta ferramenta é iniciada com o acesso por meio de um usuário e senha de uso pessoal. O APP é funcional apenas no momento da reunião e apenas para os envolvidos na reunião. O início do uso acontece pela leitura de QRCode que é gerado somente na abertura do evento. As interações no APP são apresentadas conforme o andamento da reunião acontece. As ações do secretário da junta acionam os gatilhos que apresentam o processo do APP, assim como colocam o mesmo para votação trazendo as opções de voto que a junta definiu dentro do **Gestão de Processos de Trânsito**. O voto realizado no APP é informado ao **Gestão de Processos de Trânsito** que computa para a formação do resultado da junta. Ao final da reunião, o botão de encerramento acionado pelo secretário encerra também o uso do APP.

### 1.2.11 Elaboração e Disponibilização de Resultados

Após vencer todas as etapas, o processo informa o resultado do parecer aos sistemas origem. Para os processos de auto de infração o GIT é acionado para realizar no auto o que foi definido. Para os processos de CNH o sistema de Habilitação é informado. No momento do envio do resultado o último livro do processo é atualizado. O livro possui todos os documentos, históricos, pareceres e resultado. A disponibilização do livro ao cidadão também é realizada pelos canais online.

## 2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

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

Os volumes dos serviços são planejados em conjunto com o cliente e devem respeitar as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar o faturamento ao cliente. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Tipo de Suporte	Nível Serviço	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Licença de uso por Cliente com acesso de usuários ilimitados.	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.TR.02.001.A.01
<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b>	Auto de Infração Pago	Unitário	Variável mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.TR.02.002.A.01
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO</b>	Unidade de Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.TR.02.003.0.00
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.TR.02.004.0.00

*Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto*

A contratação do produto considera os serviços catalogados na tabela acima, considerando ainda os serviços/produtos complementares que opcionalmente poderão ser acoplados ao produto **Gestão de Processos de Trânsito**. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será compulsória a contratação de no mínimo uma **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** e uma **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**. A especificação de cada um dos serviços do produto serão detalhados na sequência deste documento.

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.TR.02.001.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

#### 3.1 Descrição da Assinatura do Produto

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

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

#### 3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura

As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

O serviço de operação do produto está vinculado exclusivamente à utilização de sistemas de informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**. O ambiente é estruturado e mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação

como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos para atender os clientes.

### 3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

A partir da contratação do produto, o **CLIENTE** terá a sua disposição os serviços da **CELEPAR** de operação e monitoramento, atuando sobre incidentes e requisições, assim como efetuando as atividades de manutenção preventiva no sistema, tomando as medidas necessárias para o correto funcionamento do produto. Se houver necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, requisitar serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

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

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

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

Considerando que a Celepar precisa de 2 dias úteis para os procedimentos de impressão das Notificações de Autuações (impressão, envelopamento e entrega aos correios) e que a legislação determina que essas notificações sejam postadas em até 30 (trinta) dias, é responsabilidade do órgão de trânsito a liberação dos autos com tempo hábil para esse processo.

No momento, dispomos dos seguintes tipos de postagens:

- Carta simples;
- Carta simples com CEDO;
- Remessa econômica;
- Carta registrada com AR 2D;
- Carta registrada com AR.

Qualquer alteração por parte dos Correios nos serviços de postagens, o órgão de trânsito deverá negociar previamente com a Celepar possíveis impactos na solução **Gestão de Processos de Trânsito**;

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

### 3.4 Composição do Serviço da Assinatura

Visando garantir a melhor solução de trânsito, atualizada e de acordo com as leis de trânsito são fornecidos os seguintes serviços:

- Manutenção e adequação constante do sistema à Legislação de Trânsito Federal e Estadual seguindo regulamentações e definições fornecidas pelos órgãos de trânsito;
- Atuação de equipe de suporte técnico e apoio à operação do sistema, acionada pelo canal de suporte disponibilizado pela **CELEPAR**;
- Cópia de segurança do conteúdo do sistema;
- O **CONTRATANTE** deve possuir a infraestrutura necessária para a utilização da solução composta pelo: servidor de impressão e digitalizadoras por ponto de atendimento.

### 3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Gestão de Processos de Trânsito** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Serviço de acesso a Internet não incluído. A **CONTRATANTE** precisará contratar serviços de acesso à Internet com qualidade e velocidade compatíveis com o volume de utilização pretendido para o sistema;
- Os serviços de Impressão de protocolos e demais documentos são de responsabilidade do órgão de trânsito;
- Eventuais alterações no sistema para atender necessidades e/ou interesses específicos da **CONTRATANTE**. Sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à **CELEPAR** para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros clientes.

## 4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.TR.02.002.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

### 4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto

O Plano de Consumo do Produto estabelece faixas de consumos dos recursos ofertados para operação do produto pelo **CLIENTE** na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** hospedado no ambiente da **CELEPAR**. A **CELEPAR** mantém o ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada, conforme o plano de consumo do produto contratado. O plano de consumo do produto contrato pelo **CLIENTE** define a capacidade de recursos alocados no Data Center da **CELEPAR** para atender a necessidade do **CLIENTE**, considerando ainda o tipo de suporte e acordo de nível de serviços vinculados.

### 4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto

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

Serviço do Produto	Part Number	Descrição
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	1.2.TR.02.002.A.01 Auto de Infração Pago	Quantidade referente ao auto de infração pago, contabilizado quando o responsável realiza o pagamento da infração junto ao órgão de trânsito.

Tabela 2: Tabela do Plano de Consumo do Produto

Na **Assinatura do Produto** é necessária a contratação ao menos de uma das opções de **Plano de Consumo do Produto** para seja alocado para o cliente os recursos adequados para utilização do produto. Quando se tratar da primeira contratação do produto pelo **CLIENTE** é necessário compor também os serviços de **Implantação e Capacitação no Produto**, contudo estes não são necessários no caso de renovação de contrato.

### 4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto

A operação do produto será prestada conforme o **Plano de Consumo do Produto** contratado pelo **CLIENTE**. Para operação do produto a **CELEPAR** dispõem de Data Center composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades

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

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

Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede, Servidores de Web Services;

- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações que fazem parte do produto;

## 5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

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

### 5.1 Descrição do Serviço de Implantação

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

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** designando as competências para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Cronograma de Atividades**. O prazo para a elaboração do **Cronograma de Atividades** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

O **Cronograma de Atividades** deverá conter no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Criação dos ambientes de treinamento e produção do produto para o **CLIENTE**;
  - Configuração inicial do produto **Gestão de Processos de Trânsito**, incluindo bases de dados e usuários;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários conforme item **6 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**;
  - Início de Operação do produto **Gestão de Processos de Trânsito**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 60 (sessenta) dias úteis**.

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

## 5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação

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

## 5.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Gestão de Processos de Trânsito** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto com outros sistemas do **CLIENTE** estará limitado aos serviços de integração disponíveis da **API** do produto **Gestão de Processos de Trânsito**, não sendo tratado nenhuma exceção aos serviços já existentes;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas personalizadas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades personalizadas exclusivas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades que estejam fora do escopo do **Roadmap do Produto** do produto da Celepar;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema, considerando que o serviço é disponibilizado para acesso on-line via Internet

## 6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CAPACITAÇÃO NO PRODUTO
Part Number	1.2.TR.02.004.0.00

### 6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do **Gestão de Processos de Trânsito**, são oferecidos as seguintes capacitações:

- Capacitação de Atendentes / Gestores / Analistas de Processos;
- Capacitação de JARI – Cartório e Julgadores.

#### 6.1.1 Capacitação de Atendentes / Gestores / Analistas de Processos

A capacitação do **ATENDENTE / GESTORES / ANALISTAS DE PROCESSOS** da **CONTRATANTE**, tem como objetivo capacitar um grupo de usuários multiprofissionais na operação diária do sistema **Gestão de Processos de Trânsito**.

##### 6.1.1.1 Premissas para Capacitação

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos técnicos definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema e replicar o conhecimento.

A equipe de Atendente / Gestores / Analistas de Processos composta por multiprofissionais deve atender as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática para suporte;
- Visão sistêmica para fácil compreensão dos processos operacionais dos serviços a serem implantados;
- Compreensão detalhada dos perfis de usuários do sistema e suas atribuições para controle de acesso;
- Conhecimento do fluxo de assistência, documentações e configurações dos serviços a serem trabalhados;
- Conhecimento da digitalizadora e do seu modo de funcionamento.

##### 6.1.1.2 Restrições para Capacitação

Máximo de 8 participantes por módulo, na capacitação virtual. Quando negociada a capacitação presencial, o número máximo de participantes é definido pela capacidade da sala.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento do **Gestão de Processos de Trânsito**.

### 6.1.2 Capacitação para JARI – Cartório e Julgadores

A capacitação para JARI, tem como objetivo preparar um grupo de pessoas da **CONTRATANTE** dedicadas a operação diária do sistema **Gestão de Processos de Trânsito**, atuando diretamente nas atividades da JARI com os cartórios e julgadores.

#### 6.1.2.1 Premissas para Capacitação

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos usuários finais definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema. O participante deve ter conhecimento básico do fluxo de trabalho do setor e do **Gestão de Processos de Trânsito** como um todo.

A equipe do JARI composta por multiprofissionais deve atender as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática e smartphone;
- Visão sistêmica para fácil compreensão dos processos operacionais dos serviços a serem implantados;
- Compreensão dos perfis de usuários do sistema e suas atribuições;
- Conhecimento do fluxo de assistência, documentações e configurações dos serviços a serem trabalhados.

#### 6.1.2.2 Restrições para Capacitação

Máximo de 8 participantes por módulo, na capacitação virtual. Quando negociada a capacitação presencial, o número máximo de participantes é definido pela capacidade da sala.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento do **Gestão de Processos de Trânsito**.

## 6.2 Condições para a Prestação de Serviços de Capacitação

A partir da assinatura do contrato, o **CONTRATANTE** e a **CELEPAR** deverão produzir um **Plano de Capacitação**, o qual apresentará a forma de execução do plano, com a visão capacitação das áreas de atendimento e a periodicidade de revisão do plano. Conforme a periodicidade a ser definida, o **Plano de Capacitação** deverá ser revisado e deverão ser definidos os serviços e prioridades a serem contemplados para cada período, levando em conta a disponibilidade das equipes.

### 6.2.1 Forma de Atendimento

A partir do planejamento das atividades previstas no **Plano de Capacitação**, o Gestor do Contrato pelo **CONTRATANTE** poderá encaminhar para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de ordem de serviço, relacionando o tipo da

capacitação e a lista de participantes. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados, conforme detalhados no item 6.2.3 Registro da Ordem de Serviço. Caso seja necessário executar uma ordem de serviço para um serviço que não esteja contemplado no **Plano de Capacitação**, deverá ser feita uma renegociação do plano, revendo o conjunto de serviços previstos para o período e suas prioridades.

### 6.2.2 Composição do Serviço

Na prestação dos serviços de capacitação, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada disponível na **CELEPAR**;
- Para a capacitação remota será disponibilizado sala de aula virtual e caso seja definido capacitação presencial, é disponibilizado laboratório na **CELEPAR**, em Curitiba.

### 6.2.3 Registro da Ordem de Serviço

A prestação dos serviços previstos para capacitação do **Gestão de Processos de Trânsito** se dará com a formalização da Ordem de Serviço, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**.

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

- O detalhamento do escopo da capacitação;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação e data de realização da capacitação;
- Forma e modelo de registro da capacitação.

Ao aprovar a Proposta de Capacitação, o **CONTRATANTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução da(s) demanda(s) ou a iniciar a programação de capacitação. O **CONTRATANTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da Ordem de Serviço. Neste caso, se houver interesse do **CONTRATANTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

## 7 PRODUTOS ADICIONAIS

A solução **Gestão de Processos de Trânsito** também contempla o produto **Autuação Digital**, que pode ser integrado a esta solução visando facilitar a gestão interna da instituição bem como aumentar a satisfação do cidadão na utilização de uma forma mais completa dos serviços digitais de trânsito.

O produto **Autuação Digital** é um software integrado ao sistema **Gestão de Infrações de Trânsito**, que possibilita a lavratura de autos de infração de trânsito - através de smartphones - pelo agente de trânsito no exercício de suas funções de fiscalização.

Além da lavratura do auto de infração, o produto **Autuação Digital** possibilita a consulta de veículos e condutores, registro de imagens, consulta e impressão de autos, obtenção da assinatura do condutor e outras funcionalidades.

O equipamento (dispositivo móvel) deve ser autorizado pela autoridade de trânsito. O agente de trânsito que fará uso do aplicativo também deve estar devidamente habilitado no sistema **Gestão de Infrações de Trânsito**. A autenticação do usuário é feita através da Central de Segurança do Estado e não é permitido que o agente esteja logado em mais de um dispositivo ao mesmo tempo. Esta solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação e sustentação do produto.

## 8 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Gestão de Processos de Trânsito** está condicionado aos termos e definições para o Suporte Técnico e Acordo de Nível de Serviço.

### 8.1 Tipo de Suporte Técnico

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

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Suporte Técnico	Suporte aos Serviços do Produto
Suporte <b>Tipo A</b>	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 1.2.TR.02.001.A.01 – Licença de Uso.  <b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b> 1.2.TR.02.002.A.01 –Auto de Infração Pago.

**Tabela 3: Tabela de Suporte Técnico do Produto**

Os tipos de suporte técnicos caracterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE**.

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

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

## 8.2 Acordo de Nível de Serviço

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

Tipo de ANS	Descrição do Tipo de ANS	Serviços do Produto Contemplados
Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial.	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 1.2.TR.02.001.A.01 – Licença de Uso. <b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b> 1.2.TR.02.002.A.01 – Auto de Infração Pago.

**Tabela 4: Tabela de Acordo de Nível de Serviço**

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

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

## 9 TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O uso deste produto está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas no documento de Termo de Compromisso de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais.

Documento: **CELEPAR – Termo de Comp. de Confid. e de Prot. de Dados Pessoais.**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Compromisso de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais, 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 Compromisso de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais e estará legalmente vinculado a todas as condições previstas.

O documento do Termo de Compromisso de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais é disponibilizado 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 **Gestão de Processos de Trânsito**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Compromisso de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários do produto no **CLIENTE**.

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