

Autuação Digital

GITMOBI-SAAS

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

2024

Versão: 1.2

Sumário

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....	3
1.1 Características do Produto.....	3
1.2 Módulos do Produto.....	3
1.2.1 Módulo Auto de Infração.....	4
1.2.2 Módulo Resumo do Auto.....	4
1.2.3 Módulo Assinatura do Condutor.....	4
1.2.4 Módulo Impressão do Auto.....	4
1.2.5 Módulo de Envio do Auto Através de SMS e/ou E-mail.....	5
1.2.6 Módulo de Finalização do Auto.....	5
1.2.7 Módulo de Solicitação de Cancelamento/Arquivamento do Auto.....	5
1.2.8 Módulo de Utilização de Imagens.....	5
1.2.9 Módulo Administrativo.....	5
1.2.10 Outras Funções.....	6
2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO.....	7
3 ASSINATURA DO PRODUTO.....	8
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
4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....	11
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
5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....	14
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
6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....	16
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação.....	16
6.1.1 Premissas para Capacitação.....	16
6.1.2 Restrições para Capacitação.....	16
6.2 Condições para a Prestação de Serviços de Capacitação.....	17
6.2.1 Forma de Atendimento.....	17
6.2.2 Composição do Serviço.....	17
6.2.3 Registro da Ordem de Serviço.....	17
7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	18
7.1 Tipo de Suporte Técnico.....	18
7.2 Acordo de Nível de Serviço.....	19
8 TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS..	20

Product Number:	1.2.TR.03	Versão: 1.2
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Autuação Digital	

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

CELEPAR oferece várias soluções em sistemas de informação dedicadas aos serviços públicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. O produto **Autuação Digital** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para o segmento **Trânsito**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação e sustentação do produto.

1.1 Características do Produto

O produto **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.

1.2 Módulos do Produto

O produto **Autuação Digital** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- **Auto de infração;**
- **Resumo do auto;**
- **Assinatura do condutor;**
- **Impressão do auto;**
- **Envio do auto através de SMS e/ou e-mail;**
- **Finalização do auto;**
- **Solicitação de cancelamento/arquivamento do auto;**
- **Utilização de imagens;**

- **Módulo Administrativo.**

1.2.1 Módulo Auto de Infração

O auto de infração pode ser lavrado pelo agente tanto online (com conexão internet) como offline. A partir do momento em que o agente inicia a lavratura do auto, este recebe automaticamente a numeração e não é mais possível descartá-la, ou seja: o agente deverá concluir o preenchimento do auto ou solicitar seu arquivamento.

O auto de infração contém todos os dados mínimos definidos no art. 280 do CTB e em regulamentação específica.

Para informar os dados do veículo, o agente poderá fazer consulta para verificar a consistência dos dados. Os dados do veículo não são preenchidos automaticamente e precisam da validação do agente para seu preenchimento. É possível autuar veículos nacionais ou estrangeiros.

Para informar o local da infração, além de digitação, o agente poderá utilizar o recurso de preenchimento por voz ou por GPS do dispositivo. Pelo GPS, aplicativo mostra a posição e endereço do agente para sua confirmação.

Para preenchimento da infração cometida, o agente poderá indicar o código da infração, artigo CTB ou descrição. O aplicativo apresenta a tabela de infrações para a confirmação do agente.

O **Autuação Digital** permite lavar auto de infração com ou sem abordagem do condutor. Para informar os dados do condutor, o agente poderá fazer consulta para verificação dos documentos apresentados. A assinatura do condutor deverá ser coletada após o preenchimento completo do auto.

Se houver utilização de instrumento para constatação da infração, o agente deverá informar os dados de identificação do instrumento utilizado e os valores de medição. O aplicativo faz validação dos dados, indicando se houver alguma inconsistência.

O agente pode incluir as observações em relação a autuação, sendo que o aplicativo apresenta as observações mais frequentes para seleção pelo agente, medidas administrativas, ou o agente pode fazer preenchimento manual de informações relevantes à autuação.

1.2.2 Módulo Resumo do Auto

A qualquer momento durante o preenchimento do auto o agente de trânsito poderá consultar os dados preenchidos através da consulta Resumo do Auto. Caso note alguma inconsistência, ele deverá solicitar seu arquivamento.

1.2.3 Módulo Assinatura do Condutor

Após o preenchimento completo do auto de infração, se houve abordagem do condutor, a assinatura do condutor poderá ser obtida pela própria tela do celular ou pelo auto impresso. O condutor poderá ver os dados do auto de infração através do Resumo do Auto. O agente poderá indicar que o condutor recusou-se a assinar.

1.2.4 Módulo Impressão do Auto

O **Autuação Digital** permite a impressão do auto de infração em tempo real em até duas vias por meio de conexão bluetooth ou wi-fi. O auto impresso possui campo para assinatura do

condutor e do agente de trânsito, com sua identificação. O auto impresso possui o aviso de que é obrigatória a presença do código Infraest ou Renainf nas notificações, sob pena de invalidade da multa.

O auto de infração permanece armazenado no equipamento durante o dia em que foi registrada a infração, a fim de permitir a impressão, pelo equipamento, posterior a autuação.

1.2.5 Módulo de Envio do Auto Através de SMS e/ou E-mail

O link para visualização do auto de infração, caso solicitado pelo condutor, poderá ser enviado através de SMS e/ou por e-mail.

1.2.6 Módulo de Finalização do Auto

O agente de trânsito deverá indicar a finalização do preenchimento do auto de infração. Uma vez concluído seu preenchimento ele não poderá mais ser alterado pelo agente. A finalização é obrigatória e não é possível lavrar outro auto de infração sem antes finalizar o auto anterior. O auto de infração permanece armazenado até sua transmissão ao servidor e os dados são armazenados e transmitidos de forma criptografada.

1.2.7 Módulo de Solicitação de Cancelamento/Arquivamento do Auto

A qualquer momento durante o preenchimento do auto de infração e antes de sua finalização, caso o agente de trânsito perceba alguma inconsistência ou equívoco, poderá solicitar o cancelamento do auto. É obrigatório o preenchimento da justificativa para cancelamento do auto.

O auto de infração não é cancelado automaticamente, mas os dados serão enviados para análise, registro e estatística da autoridade de trânsito, que será a responsável pelo efetivo cancelamento.

1.2.8 Módulo de Utilização de Imagens

É possível anexar ao auto fotos/imagens para comprovação da infração ou de documentos auxiliares. As imagens anexadas durante o preenchimento do auto de infração são transmitidas ao servidor automaticamente com o auto, mas também é possível anexar imagens e enviá-las logo após o preenchimento do auto.

1.2.9 Módulo Administrativo

O módulo administrativo do **Autuação Digital** permite a configuração do sistema para o órgão de trânsito contemplando as seguintes principais funções:

- Agentes: permite consultar os agentes de trânsito que utilizam ou já utilizaram o aplicativo, assim como bloquear ou desbloquear agentes para autuação através do aplicativo;
- Dispositivos: permite autorizar, revogar, consultar e alterar os dispositivos (celulares) que serão utilizados para lavrar os autos de infração. Também é possível consultar os dispositivos que estão offline (com login mas sem uso);
- Consulta Autos: permite consultar os autos de infração utilizando diversos filtros de pesquisa;
- Conferência de Autos: permite a análise dos autos com alguma diferença detectada pelo sistema quanto aos dados do veículo ou do condutor e também a alteração da situação

dos autos pendentes de análise: os autos conferidos podem ser marcados para arquivamento posterior ou enviados para serem notificados pelo GIT;

- Arquivamento: permite arquivar ou desarquivar autos de infração, seja por solicitação do agente ou por ação do administrador do sistema. Também é possível realizar a consulta de arquivamento utilizando diversos filtros de pesquisa;
- Manutenção de Imagens: Permite a inclusão e manutenção de arquivos de imagem associados a autos de infração. As imagens pode ser anexadas pelo agente de trânsito através do aplicativo ou pelo administrador através do módulo administrativo;
- Cópia de Autos: permite a impressão do auto.

1.2.10 Outras Funções

O **Autuação Digital** permite lavrar auto de infrações de trânsito não associadas a um veículo, com infrações de responsabilidade de pessoa física ou jurídica, além de outras funções como consulta ao Manual Brasileiro de Fiscalização de Trânsito, consulta da lista de autuações realizadas e configuração básica do aplicativo.

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Autuação Digital** 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
ASSINATURA DO PRODUTO	Licença de uso por Cliente com acesso de usuários ilimitados.	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.TR.03.001.A.01
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Auto de Infração Pago	Unitário	Variável mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.TR.03.002.A.01
IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO	Unidade de Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.TR.03.003.0.00
CAPACITAÇÃO NO PRODUTO	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.TR.03.004.0.00

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 **Autuação Digital**. 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.03.001.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 **Autuação Digital** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **Autuação Digital** 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 **Autuação Digital**, 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 **Autuação Digital**;

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 **7 -SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**. Estes suportes técnicos serão executados mediante registro de incidentes ou requisições do **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo estes serviços parte integrante da assinatura.

3.4 Composição do Serviço da Assinatura

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.

3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Autuação Digital** 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;
- Não estão contemplados os equipamentos para utilização do **Autuação Digital**: celulares e impressoras portáteis 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.03.002.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.03.002.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.03.003.0.00

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 **Autuação Digital**, 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 **Autuação Digital**.

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 **Autuação Digital** 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 **Autuação Digital**, não sendo tratada 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.03.004.0.00

6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do **Autuação Digital**, a capacitação tem como objetivo preparar um grupo de usuários multiprofissionais na operação diária do sistema **Autuação Digital**.

6.1.1 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 deve ser composta por multiprofissionais deve atender as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática para suporte;
- Facilidade de comunicação oral para realização de apresentações;
- Habilidade para realização de apresentações remotos por videoaulas;
- Capacidade de documentar fluxogramas, manuais e instrutivos de uso do sistema;
- 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.

6.1.2 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 **Autuação Digital**.

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 **Autuação Digital** 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 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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

7.1 Tipo de Suporte Técnico

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

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Suporte Técnico	Suporte aos Serviços do Produto
Suporte Tipo A	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	ASSINATURA DO PRODUTO 1.2.TR.03.001.A.01 – Licença de Uso. PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.TR.03.002.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**

7.2 Acordo de Nível de Serviço

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

Tipo de ANS	Descrição do Tipo de ANS	Serviços do Produto Contemplados
Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial .	ASSINATURA DO PRODUTO 1.2.TR.03.001.A.01 – Licença de Uso. PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.TR.03.002.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**

8 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 **Autuação Digital**, 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 ou email dpo@celepar.pr.gov.br.