

**BioID**

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2024**

## Sumário

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

Product Number:	1.2.TC.01	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	BioID	

# 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **BioID** é uma solução de software desenvolvida pela **CELEPAR** que tem como objetivo atender a necessidade cada vez maior de segurança da informação, auxiliando na aferição de indivíduos tanto no acesso aos sistemas de informação, como também no acesso a ambientes físicos controlados. Neste modelo, dados biométricos são coletados no momento da solicitação de acesso e são enviados para confronto com as bases já existentes, sendo retornado o grau de aferição encontrado.

Para o serviço de verificação biométrica da **CELEPAR**, uma chave de identificação como RG/PR e DATA DE NASCIMENTO ou CPF e a imagem biométrica de uma impressão digital de um indivíduo, são coletadas e enviadas via API (*Application Programming Interface*) para confronto com a base biométrica do Estado, cadastradas e validadas em banco de dados sob gestão, segurança e qualidade do Instituto de Identificação do Paraná (IIPR) e o Departamento de Trânsito do Paraná (DETRAN-PR). Como resultado ao serviço de verificação biométrica, um RECIBO é retornado, associado a uma confirmação de autenticidade do indivíduo como positiva ou negativa.

Para construção desta API, a **CELEPAR** importa, sincroniza e armazena dados biográficos e biométricos, em local distinto e seguro, ou seja, em uma base de dados própria para este serviço, com a finalidade de permitir a construção de serviços com infraestrutura independente e de alta confiabilidade, proporcionada pela integração e utilização de dados contidos em documentos de identificação como o Registro Geral (RG) e a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) emitidos no Estado.

Além disto, a API de Serviços Biométricos foi construída com a preocupação de zelar pela privacidade dos cidadãos. Por esse motivo, não é armazenado nenhum rastro individualizado sobre as autenticações e não é permitido acesso de consulta ou compartilhamento de qualquer informação individual das bases do Estado, localizadas no *Data center* da **CELEPAR**. Ademais, a infraestrutura de segurança oferecida, ainda utiliza protocolo de rede criptografado, regras de proteção por *firewall*, espelhamento de banco, política de backup periódico, monitoramento e identificação automática de uso indevido ou ataques ao serviço.

A CONTRATANTE da API de Serviços Biométricos receberá uma credencial (usuário/senha), exclusiva, para fazer uso dos serviços, sendo de sua responsabilidade a proteção e o armazenamento em local seguro.

A **CELEPAR** oferece várias soluções em sistemas de informação dedicadas aos serviços públicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos

e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. O produto **BioID** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **SEGURANÇA**. 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 **BioID** é uma solução completa de verificação biométrica, que utiliza tecnologia avançada para coletar e confrontar dados biométricos, garantindo uma autenticação confiável em sistemas de informação e ambientes físicos controlados.
- A API de Serviços Biométricos do BioID é uma plataforma segura, documentada em SWAGGER e protegida por criptografia SSL, que oferece serviços como pesquisa de pessoa e autenticação biométrica, permitindo a identificação precisa e o confronto 1:1 das impressões digitais.
- O BioID prioriza a privacidade dos cidadãos, não armazenando rastros individuais de autenticações e garantindo a segurança dos dados biométricos. Com protocolo de rede criptografado, firewall e monitoramento constante, o BioID oferece uma infraestrutura confiável contra ataques e uso indevido.
- A API do BioID disponibiliza serviços como pesquisa de pessoa, autenticação biométrica e validação de recibo, fornecendo uma solução abrangente para verificação biométrica confiável e segura.

### 1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto

O BioID é mantido e evoluído em conformidade com as legislações brasileiras e do estado do Paraná relacionadas à biometria e proteção nos estádios. O produto atende às seguintes regulamentações:

- Lei Federal 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD): Estabelece as normas para o tratamento de dados pessoais, incluindo dados biométricos, assegurando a privacidade e a segurança das informações;
- A Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, tem como objetivo reconhecer a validação biométrica como um método de confirmação da identidade de uma pessoa, utilizando comparação estatística de medições biológicas das características físicas individuais para identificá-la com alto grau de certeza;
- Convênio 008/2017: Estabelece uma parceria entre o Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), a Celepar, o Detran-PR e a Secretaria de Segurança Pública do Paraná. Esse

convênio tem como objetivo viabilizar o uso da biometria nos estádios, permitindo a identificação de mandados de prisão por meio da consulta biométrica.

## 1.1.2 Benefícios do Produto

Entre os principais benefícios do BioID fornecido pela CELEPAR, podemos citar:

- Serviço de verificação Biométrica Único, integrado à base de documentos oficiais de identificação, como INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO/PR e DETRAN/PR;
- Possibilitar um aumento de segurança nos processos que exigem a identificação de pessoas;
- Aumento da credibilidade da empresa contratante, uma vez que os clientes reconhecem estar em um ambiente onde os demais participantes também foram identificados;
- Otimizar e reduzir o tempo de processos;
- Coibir falsidade ideológica;
- Inibir e combater as tentativas de fraude;
- Desmotivar tentativas de estelionato;.

## 1.2 Serviços do Produto

O produto **BioID** é composto de três serviços:

- **Serviço Pesquisar Pessoa**
- **Serviço Autenticar**
- **Serviço Validar Recibo**

### 1.2.1 Serviço Pesquisar Pessoas

O Serviço Pesquisar Pessoas permite, a partir de um documento de identificação como RG/PR e DATA DE NASCIMENTO ou CPF, identificar se o cidadão possui ou não biometria no Estado, em caso positivo, obter o identificador único do cidadão, que posteriormente poderá ser utilizado para solicitar verificação Biométrica.

## 1.2.2 Serviço Autenticar

O Serviço Autenticar permite, a partir do identificador único do cidadão e da imagem ANSI 378 de uma impressão digital, capturada no leitor biométrico, realizar um confronto 1:1 (um para um), com as imagens biométricas das impressões digitais existentes na Base do Estado, a qual está associada a documentos como RG/PR e CNH. Este serviço, quando requerido, retorna o resultado do confronto 1:1. Dessa forma, obtém-se apenas a confirmação ou não, da pessoa associada à identificação informada e uma chave única de autenticação, denominada RECIBO.

## 1.2.3 Serviço Validar Recibo

O Serviço Validar Recibo para que a autenticação seja certificada pela API de Serviços Biométricos, é disponibilizado um serviço de verificação de recibo.

## 2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **BioID** é disponibilizado através da modalidade de **Software como Serviços (SaaS)** por meio da contratação do **PLANO DE CONSUMO 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 **Erro: Origem da referência não encontrada**.

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
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Verificação Biométrica	Unitário	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.TC.01.002.A.02

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

A contratação do produto se perfaz considerando os serviços catalogados na tabela acima, considerando ainda os serviços/produtos complementares que opcionalmente poderão ser acoplados ao produto **BioID**. 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 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.TC.01.001.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02

## 3.1 Descrição do Plano de consumo 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

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 Consumo do Produto

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 **BioID** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **BioID** 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 **BioID**, dentre elas:

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

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução. Os serviços de suporte técnico ao produto prestado pela **CELEPAR** são caracterizados como **Suporte Tipo A e Suporte Tipo D** conforme especificado no item **6 - 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 para Consumo do Produto

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

- Equipe técnica de suporte operacional;
- Equipe técnica de desenvolvimento especializada na sustentação e evolução do produto;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e suporte funcional do produto;
- Ferramentas de apoio para comunicação com o cliente quanto ao registro e controle de incidentes e requisições;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.

## 3.5 Serviços não Contemplados

No produto **BioID** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração da API Biométrica com softwares da CONTRATANTE e/ou de terceiros;
- Desenho, mapeamento, avaliação e/ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos da CONTRATANTE;
- Procedimento de tramitação documentos;
- Execução dos procedimentos internos do software local da CONTRATANTE;
- Eventuais alterações no software para atender necessidades e/ou interesses da CONTRATANTE;
- Fornecimento de softwares adicionais e/ou equipamentos;
- Quaisquer serviços de atendimento diretamente ao cidadão;
- Atendimento fora do horário, conforme item “Acordo de Nível de Serviço”
- Suporte presencial no domicílio da CONTRATANTE, envolvendo qualquer configuração, intervenção e/ou manutenção nos computadores dos usuários ou suporte a um sistema operacional;
- Os serviços de manutenção evolutiva.

# 4 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO
Part Number	1.2.TC.01.003

## 4.1 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 **BioID**, incluindo bases de dados e usuários;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários conforme item 5 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO;
  - Início de Operação do produto **BioID**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 30 (trinta) 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.

## 4.2 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.

## 4.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **BioID** 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 **BioID**, não sendo tratada nenhuma exceção aos serviços já existentes;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso do produto;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas personalizadas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades exclusivas para o **CLIENTE**;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema, considerando que o serviço é disponibilizado para acesso on-line via Internet

# 5 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CAPACITAÇÃO NO PRODUTO
Part Number	1.2.TC.01.004

## 5.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de **2 (dois) dias úteis** consecutivos e com **carga horária total de 16 (dezesesseis) horas**, compreendendo os tipos de capacitações especificadas no item 5.5 -Tipos de Capacitações, não podendo incorporar outros conteúdos, nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

## 5.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos uma estação de trabalho para cada usuário como computadores ou notebooks para uso pelos usuários a serem capacitados e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19”;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Dispor de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

## 5.3 Restrições para Capacitação

- Recomendado **máximo de 15 (quinze) usuários por capacitação**, eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente;
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

## 5.4 Premissas para Capacitação

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área e especialidade que receberá a capacitação operacional de uso do sistema;
- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar o conhecimento.

## 5.5 Tipos de Capacitações

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do produto **BioID**, são oferecidas as seguintes capacitações: Capacitação de Administrador Local do Produto e Capacitação de Usuário do Produto. A abrangência das capacitações serão abordadas conforme caracterizado a seguir:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação de Administrador Local do Produto	1. Consumo dos serviços	A capacitação dos administradores do produto no <b>CLIENTE</b> tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas especializadas no produto, contemplando as atividades de configuração de acessos aos serviços.	4 h

Tabela 2: Tipos de Capacitações no Produto

## 6 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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

### 6.1 Tipo de Suporte Técnico

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

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Tipo de Suporte Técnico	Serviços do Produto Contemplados
Suporte <b>Tipo A</b>	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b> 1.2.TC.01.001..01 – Direito de Uso com Suporte Tipo A

**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**. Em caso de atividades de suporte não classificadas nos suportes técnicos previstos para o produto, poderão ser solicitadas como **Consultoria Especializada** quando contratadas horas de Consultoria Especializada no produto.

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**

## 6.2 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 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em <b>horário integral</b> .	1.2.TC.01.002.A.02

**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 02**



# 7 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso deste produto está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – BioID – Termo de Uso**

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

Documento: **CELEPAR – BioID – Política de Privacidade**

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

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **BioID**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Uso e da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários do produto no **CLIENTE**.

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