

## 1 SUMÁRIO

No contexto da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, a consultoria se constitui no apoio fornecido por especialistas na resolução de problemas decorrentes da aplicação de tecnologias específicas e soluções em equipamentos, que são abrigados nos diversos ambientes operacionais.

A **CELEPAR** como provedora de soluções e serviços de TIC no âmbito da administração pública, presta este serviço em apoio as suas diversas áreas da administração pública, com o objetivo apoiar a gestão pública no planejamento de iniciativas em TIC.

A prestação dos Serviços de Consultoria e Projetos de TIC para o **(CLIENTE)** consistem na aplicação de conhecimentos e pesquisas de solução, com o objetivo de apoiar a análise de problemas específicos, inerentes aos ambientes operacionais e processos organizacionais.

## 2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 2.1 SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Elaboração de Pareceres Técnicos, com referência à análise de viabilidade de hospedagem no Data Center da **CELEPAR**, processos de aquisição, homologação de processos licitatórios, homologação de equipamentos, especificações técnicas, entre outros, ligados à infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação.

Elaboração de especificações técnicas e objetos técnicos padronizados voltados à aquisição de Soluções de Desktop, Notebooks, Tablets, Impressoras, Servidores, Softwares, entre outras, ligadas à infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação.

A homologação documental de processos licitatórios, incluindo equipamentos, softwares ou soluções, ocorre durante a análise de propostas técnicas em processos de aquisição.

A homologação física de equipamentos, softwares ou soluções ocorre após abertura do certame. Ela pode ser realizada antes da publicação do vencedor, quando o edital prevê etapas de validação ou a verificação de amostras, ou após o fornecimento da primeira etapa ou da etapa única de entrega.

### 2.2 SERVIÇOS DE PROJETOS DE TIC

A geração de projetos de TIC é uma das atividades mais complexas, exige uma série de cuidados a serem observados para que sejam bem-sucedidos, principalmente onde a contratação de serviços é parte intrínseca do processo.

A atividade de elaboração de Projetos de TIC, consiste na definição de um conjunto de atividades específicas ao que se deseja, sustentada por um cronograma e orçamentos, visando a conquista de uma determinada meta ou objetivo.

A **CELEPAR** é especialista nesta atividade, fruto da necessidade imposta pela sua missão. Esta especialização construída ao longo de décadas, advém do conhecimento e vivência de especialistas em TIC, profissionais com qualificação diferenciada, que alavancam a transferência de conhecimento em áreas pontuais, no desenvolvimento de projetos ou soluções, para um determinado Cliente.

A elaboração de projeto é uma atividade diferenciada das demais, a sua remuneração se processará através de unidades de projeto, estimadas quando da contratação do serviço, através de proposta específica.

Elaboração e gestão de projetos de infraestrutura de tecnologia da informação, voltados ao Data Center da **CELEPAR** e Clientes, envolvendo a arquitetura, especificação, consultoria, apoio técnico na aquisição de Soluções de Nuvem Pública e Privada, Armazenamento, Processamento, Virtualização de Servidores e Desktop, Servidores Blades, Microinformática, Impressão, Backup, Softwares, entre outras, ligadas à infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação.

Como produto final será entregue ao cliente Objeto Técnico detalhado da solução, contendo os requisitos técnicos, prazos, condições de entrega, instalação, configuração e ativação da solução, treinamentos, garantia da solução, entre outros serviços a serem ofertados. Caso necessário também poderão ser detalhadas etapas de validação ou verificação de amostras, entre outras.

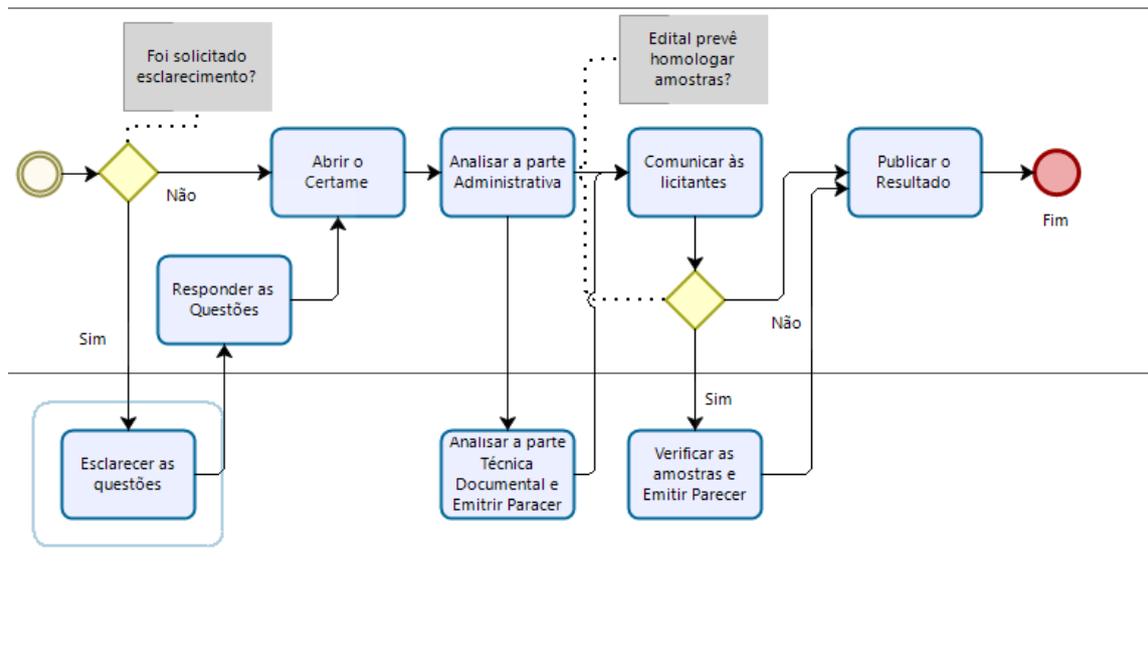
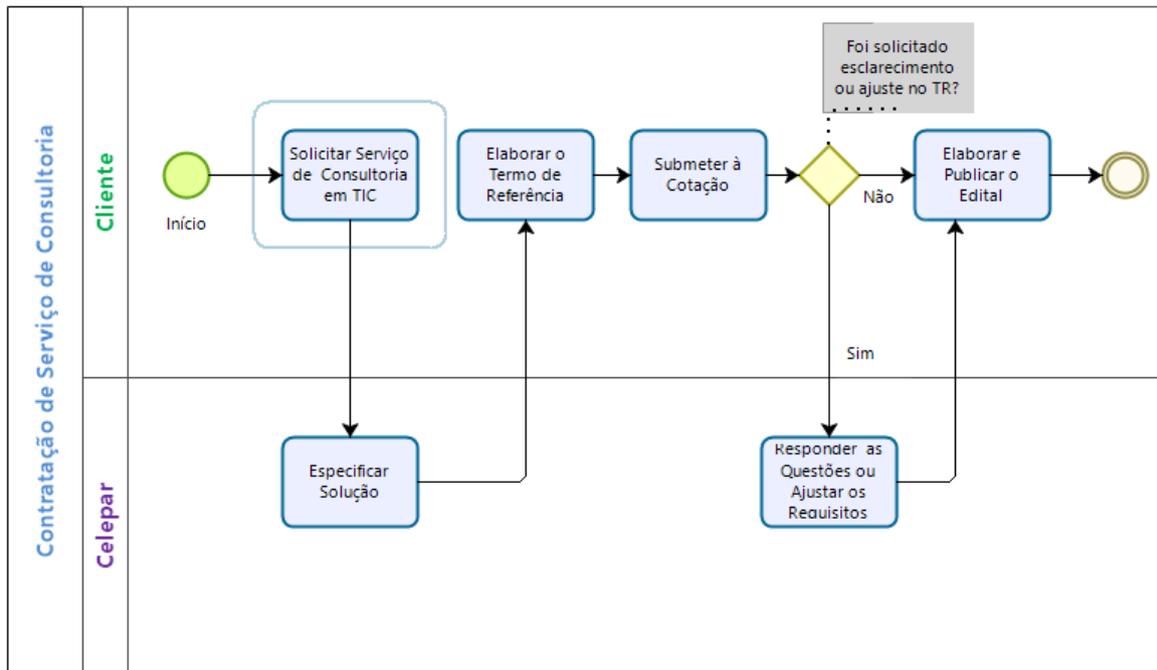
Esta documentação servirá de base para que o cliente elabore o Termo de Referência (TR) e o submeta à cotação perante o mercado.

## **2.3 SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS**

Não estão incluídos nos serviços:

- Provas de Conceito (PoC);
- Homologação prévia de produtos ou serviços na fase de elaboração de requisitos;
- Homologação de produtos ou serviços que não sejam os que foram especificados pela **CELEPAR** – Isto pode ocorrer em processos de aquisição onde o cliente especifica alguns itens e a **CELEPAR** outra parte e é realizada um só processo de aquisição. Outra forma é o cliente especificar todos os itens e solicitar a **CELEPAR** homologação;
- Emitir ou Validar Certificações de requisitos elétricos, testes mecânicos ou funcionais;
- Projetar as instalações físicas, elétricas, cabeamento (lógica), climatização;
- Realizar cotações de preços junto a fornecedores.

## 2.4 Diagrama de Processo de Aquisição



## **2.5 Serviços Complementares**

Os serviços de apoio técnico na elaboração de Termos de Referência e cotações referentes a projetos de infraestrutura, farão parte de escopo complementar de serviços a serem contratados.

## **3 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

As execuções das demandas devem ser objeto de formalização entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**, pois o registro detalhado das demandas de serviços aumenta as possibilidades de sucesso do projeto e permite clareza e transparência no processo de testes e de entrega dos serviços contratados.

Para a execução, a **CELEPAR** disponibilizará uma equipe técnica multidisciplinar especializada na prestação dos serviços apresentados neste documento. Os quantitativos de Horas-Trabalhadas oriundos das **Ordens de Serviço** apresentadas pelo **CLIENTE** serão limitados a uma volumetria apresentada no item 4. **VOLUMES CONTRATADOS**.

### **3.1 FORMA DE ATENDIMENTO**

As demandas para a prestação dos serviços previstos neste documento devem ser encaminhadas pelo Gestor do contrato pelo **CLIENTE** para o Coordenador de Atendimento da **CELEPAR** responsável pelo atendimento ao **CLIENTE** solicitante.

A contratação de serviços para atendimento de uma demanda específica será feita através da formalização da **Ordem de Serviço**. A demanda deve ser descrita de forma detalhada e referenciando os documentos produzidos nas negociações preliminares.

A **Ordem de Serviço** será analisada e a **CELEPAR** encaminhará uma **Proposta de Execução de Serviços** com a especificação do **ESCOPO** dos serviços, a programação de **ENTREGA** dos produtos e o **VALOR** definido para a execução.

As propostas elaboradas pela **CELEPAR** serão anexadas ao respectivo processo iniciado pela Ordem de Serviço feita pelo **CLIENTE**.

Cabe ao **CLIENTE** efetuar a aprovação ou a rejeição formal da proposta elaborada pela **CELEPAR**. A aprovação da proposta deverá ser encaminhada com a respectiva autorização de execução. A rejeição da proposta deve ser formalizada com o apontamento dos aspectos envolvidos e o apontamento das ações necessárias para ajustes.

Os Acordos de Nível de Serviços serão detalhados no item **3.9 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**, neste documento.

### **3.2 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do **CLIENTE**.

Excepcionalmente, e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços podem ser executados nas dependências do **CLIENTE**, em ambiente específico para este fim, desde que o **CLIENTE** disponibilize a infraestrutura necessária em ambiente que atenda às exigências da legislação vigente.

Caso haja a necessidade de realização de serviços, em função de planejamento prévio, fora da cidade de Curitiba, o **CLIENTE** deverá arcar integralmente com os custos de deslocamento e hospedagem.

### **3.3 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os Serviços serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados, no período compreendido das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00.

A necessidade de realização dos serviços em horários diferentes dos previstos, por demandas específicas do **CLIENTE**, deverá ser negociada e acordada previamente entre as partes.

### **3.4 COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Na prestação dos serviços de Consultoria Especializada são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos.

### **3.5 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO**

A prestação dos serviços previstos neste documento se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato da **CLIENTE**, em sistema informatizado de gestão disponibilizado pela **CELEPAR**.

Com base no detalhamento registrado na **Ordem de Serviço**, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega dos produtos;
- A quantidade de horas e o valor para execução dos serviços.

Ao aprovar a **Proposta de Execução de Serviços**, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade no projeto e iniciar a execução. O **CLIENTE** 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 **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova **Ordem de Serviço** deverá ser registrada.

### **3.6 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

A partir da aprovação pelo **CLIENTE** das propostas de serviços elaboradas pela **CELEPAR**, um projeto específico é iniciado. A documentação de planejamento deste projeto será elaborada pela **CELEPAR** e anexada na Ordem de Serviço.

O planejamento do projeto abrange os marcos relativos às entregas dos produtos previstos inicialmente na proposta, bem como as atividades que envolvam a participação de pessoas designadas pelo **CLIENTE**, tais como validação e aceitação dos produtos previstos.

A aprovação da proposta por parte do **CLIENTE** implica no estabelecimento de um escopo para a solução de atendimento a demanda específica. As necessidades de alteração deste escopo serão objeto de análise por parte de **CELEPAR** e de revisão da proposta apresentada.

#### **3.6.1 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO**

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade do projeto e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica, e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para o projeto.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, a **Ordem de Serviço** será atualizada, representando uma nova condição de execução do projeto.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

#### **3.6.2 INTERRUPTÃO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS**

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado na **Ordem de Serviço** estabelecendo novas condições de execução do projeto, o que pode inclusive afetar o custo remanescente do projeto, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

### **3.6.3 PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS**

Ao longo da execução da **Ordem de Serviço**, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos artefatos previstos no projeto. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento na **Ordem de Serviço**.

### **3.6.4 ENTREGAS E PROCESSO DE ACEITAÇÃO**

Os produtos a serem entregues ao longo de um projeto serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. O processo de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, conforme descrito no **Proposta de Execução de Serviços**, serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido no **Proposta de Execução de Serviços** ou nos requisitos estabelecidos, esse poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos na **Proposta de Execução de Serviços** permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus ao **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá à **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto na **Proposta de Execução de Serviços**. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo por parte ao **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **3.6.1 – MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO**;
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção do projeto, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação, salvo em situações em que o produto entregue, devido à criticidade, impacte na disponibilização de novas entregas para avaliação até que a anterior seja concluída.
- As atividades de Implantação presentes na **Proposta de Execução de Serviços** terão seu aceite compulsório com a correspondente execução nos períodos e volumes previstos. Cabendo ao **CLIENTE** o atesto da sua execução somente.

### 3.7 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Encaminhamento do processo (e-Protocolo) para a Gerência de Negócios da **CELEPAR**, com o escopo da contratação.

Formalização da demanda através de Ordem de Serviço aberta pelo Gerente de Negócios da **CELEPAR**, contendo a descrição do projeto e justificativa de aquisição dos produtos de hardware e software que comporão a solução pretendida.

Subsidiar as informações necessárias para a execução da demanda, incluindo os requisitos necessários para a elaboração do projeto/especificações e contexto de utilização, entre outras informações necessárias para a execução da demanda.

Aprovação e aceitação formal dos pareceres técnicos, objetos técnicos e demais artefatos documentais produzidos na execução dos serviços, no prazo máximo de 7 dias úteis.

### 3.8 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

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

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

Apoiar tecnicamente o processo de aquisição das soluções especificadas para o cliente, incluindo o apoio na resposta de eventuais questionamentos e análise de propostas técnicas apresentadas.

### 3.9 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O nível mínimo de serviços a serem entregues conforme marcos de entregas estabelecidos na **Ordem de Serviço** está definido conforme tabela a seguir:

	<b>Descrição</b>
<b>Indicador</b>	Indicador da taxa de entregas pontuais dos artefatos previstos nos marcos definidos no Proposta de Execução dos Serviços.
<b>Meta a cumprir</b>	Cumprimento de <b>75%</b> do nível de serviço para todos tipos de entregas.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Tempo efetivo até a entrega do conjunto de artefatos (em dias corridos) / Tempo estimado no Plano de Projeto para a conclusão das atividades envolvidas (em dias corridos), ou seja: Taxa de Desvio = (Tempo de Efetivo – Tempo Estimado) / Tempo Estimado.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Superior ou igual a <b>75%</b> – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre <b>75%</b> e inferior a <b>55%</b> – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre <b>55%</b> e inferior a <b>35%</b> – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Entre <b>35%</b> e inferior a <b>25%</b> – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de <b>25%</b> – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

**Tabela 1 – Serviços de Consultoria e Projetos de TIC – ANS**

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR SERVIÇOS DE CONSULTORIA E PROJETOS DE TIC

Os prazos definidos para realização dos serviços serão aqueles previstos na **Proposta de Execução de Serviços**, decorrentes de planejamento inicial ou de eventuais replanejamentos obtidos por consenso ao longo da execução dos serviços.

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da **CELEPAR**, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

### 4 VOLUMES CONTRATADOS

A capacidade estimada contratada é o limitador deste serviço sendo que a estimativa mensal é a média calculada ao longo do período contratual.

ITEM	ESTIMATIVA MENSAL	CAPACIDADE ESTIMADA TOTAL
Serviços de Consultoria e Projetos de TIC	<XX> Horas	<XXX> Horas

Tabela 2 – Serviços de Consultoria e Projetos de TIC – Capacidade Estimada