

## 1 SUMÁRIO

A Solução de Comunicação e Colaboração provém aos usuários do **(CLIENTE)** o acesso ao Correio Eletrônico, Mensageiro Instantâneo, Agenda, Catálogo de Endereços Institucional e Pessoal, Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos em um único ambiente, hospedado no Data Center do Estado do Paraná.

Os serviços que fazem parte da Solução de Comunicação e Colaboração estão relacionados a seguir:

- SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO
- SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS EM NUVEM

### 1.1 SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

O **Expresso Livre** é uma solução em comunicação corporativa e colaborativa adotada pelo Governo do Estado do Paraná. É composto por Correio Eletrônico, Mensageiro Instantâneo, Agenda, Catálogo de Endereços Institucional e Pessoal em um único ambiente.

Suas principais funções são:

- Correio eletrônico com proteção de antivírus e anti-spam;
- Agenda corporativa com possibilidade de marcação de eventos, solução de conflitos, repetição e alerta por evento;
- Catálogo geral de endereços, envolvendo todas as instituições do Governo do Estado;
- Conta de e-mail integrada à agenda e ao catálogo de endereços;
- Mensageiro instantâneo para comunicação imediata entre os usuários;
- Acesso aos e-mails, compromissos agendados e contatos pessoais por meio de smartphones e tablets;

#### 1.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessária a utilização de infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados com a Internet.

#### 1.1.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O acesso ao serviço será através autenticação de credenciais para cada usuário e que serão fornecidos nos volumes contratados. Essas credenciais de acesso poderão ser criadas por uma das seguintes maneiras:

- Por solicitação de serviço para a **CELEPAR**;
- Pelo próprio **CLIENTE** através de ferramenta fornecida pela **CELEPAR** para esse propósito.

A contratada se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

### **1.1.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO**

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Conta de e-mail integrada à Agenda e ao Catálogo de Endereços do Governo do Estado do Paraná;
- Política de backup para eventual recuperação de caixas postais. Retenção máxima de 30 dias;
- Mensageiro eletrônico incorporado, para troca de informações instantâneas;
- Proteção de antivírus incorporada ao sistema de e-mail, com bloqueio de anexos suspeitos e verificação de contaminação por vírus;
- Ferramenta de antispam corporativa, que busca eliminar mensagens não solicitadas enviadas em massa e que prejudicam a produtividade no uso do e-mail.

### **1.1.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

O **CLIENTE** é responsável pela sua conduta, sendo que os conteúdos que são compartilhados por meio do serviço podem estar protegidos por direitos de propriedade intelectual de terceiros.

O **CLIENTE** deve comprometer-se a não utilizar serviço para fins ilegais ou para armazenar/difundir ou obter material em desacordo com a legislação brasileira, devendo cumprir as seguintes responsabilidades:

- Manter a segurança de suas credenciais de acesso (login e senha), destinadas a uso individual
- Somente utilizar o acesso para os fins designados e para os quais estiver devidamente autorizado, em razão das suas funções;
- Responder em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da senha ou das transações que sejam acessadas pelo usuário;
- Reportar imediatamente ao responsável ou ao Administrador de Segurança, em caso de violação, acidental ou não, da senha, providenciando a sua substituição;
- Solicitar o cancelamento do login e senha quando não for mais utilizada;
- Instalar os aplicativos necessários para os serviços de acesso remoto.
- Contratar o serviço de acesso à Internet com capacidade compatível com a sua demanda de acesso ao serviço;
- Manter o dispositivo(s) atualizado(s) e em condições de uso para acesso ao serviço.

### **1.1.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR**

A **CELEPAR** é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico 8 horas x 5 dias por semana para pedidos através da Central de Atendimento. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** bloqueará imediatamente o acesso do usuário ao serviço, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de uso para práticas ilícitas ou desautorizadas. O fato será posteriormente comunicado ao **CLIENTE**, para que adote medidas necessárias.

### **1.1.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS**

Não se encontra no escopo de execução deste serviço:

- Fornecimento e configuração de equipamento para uso do **CLIENTE**;
- Treinamento de usuários do **CLIENTE**;
- Fornecimento de softwares ou aplicativos para instalação pelo **CLIENTE**;
- Correção de problemas gerados por limitações técnicas do equipamento do **CLIENTE**, ou referentes a qualquer hardware de propriedade do **CLIENTE**.

### **1.1.7 VOLUMES CONTRATADOS**

Os volumes previstos para disponibilização da Solução de Comunicação e Colaboração serão alocados com base no número de usuários que farão uso deste serviço, associado ao pacote de adesão registrado a seguir:

- Pacote Básico I: até 1GB de caixa postal por usuário;
- Pacote Básico II: até 5GB de caixa postal por usuário;
- Pacote Básico III: até 10GB de caixa postal por usuário.

## 1.2 SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS EM NUVEM

Este serviço, denominado **Drive Celepar**, possibilita o armazenamento e compartilhamento de arquivos em nuvem, permitindo ao usuário acessar documentos onde quer que esteja, desde que tenha acesso à Internet. Para arquivos compatíveis com o padrão ODF há possibilidade de edição online.

### 1.2.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando os usuários que farão uso do mesmo para disponibilização do ambiente inicial.

A utilização pelos usuários nominados do **CLIENTE** será iniciada após aceite dos termos de uso para o serviço que inclui em seu texto vedações legais aplicáveis como, por exemplo, armazenamento de conteúdo impróprio ou indevido.

A **CELEPAR** será responsável por definir a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos.

Os recursos adicionais disponibilizados e não descritos neste documento não fazem parte deste serviço e podem ser alterados ou desabilitados, conforme necessidade da **CELEPAR**, sem consulta prévia ao **CLIENTE** cabendo aviso com antecedência.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

Todas as iterações entre a equipe da **CELEPAR** mantenedora do serviço e o **CLIENTE** referentes à requisições e incidentes do serviço só serão atendidas se realizadas por meio dos canais estabelecidos no item 1.2.2 – Forma de Atendimento.

### 1.2.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O serviço será disponibilizado na Internet com acesso remoto aos dados por meio de processo de autenticação de credenciais.

O **CLIENTE** será responsável por manter arquivos, pastas, compartilhamentos e permissões de acesso aos mesmos, a **CELEPAR** poderá recomendar boas práticas para utilização do serviço.

Para outras alterações/intervenções que se fizerem necessárias e que estiverem disponíveis, o **CLIENTE** deverá registrar uma solicitação por meio do canal atendimento que será disponibilizado pela **CELEPAR**.

### **1.2.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO**

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software para armazenamento de dados não estruturados;
- Infraestrutura de hardware e software para armazenamento e compartilhamento de dados em nuvem;
- Equipe técnica especializada;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da infraestrutura envolvida

### **1.2.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

Quando da utilização deste produto por estagiário(a) ou terceirizado(a), o gestor do **CLIENTE** se responsabilizará solidariamente.

O **CLIENTE** é responsável pelos arquivos armazenados.

O **CLIENTE** é responsável por manter arquivos, pastas e permissões de acesso aos mesmos, a **CELEPAR** poderá recomendar boas práticas para utilização do serviço.

O usuário do **Drive Celepar** não deve compartilhar as credenciais de sua conta e nem conceder acesso ao **Drive Celepar** a outras pessoas.

O usuário do **Drive Celepar** é responsável pela sua conduta, sendo que os conteúdos que são compartilhados por meio do **Drive Celepar** podem estar protegidos por direitos de propriedade intelectual de terceiros.

O **CLIENTE** deve comprometer-se a não utilizar o **Drive Celepar** para:

- Fins ilegais ou para armazenar/difundir ou obter material em desacordo com a legislação brasileira;
- Obter dados de terceiros sem anuência do titular;
- Compartilhar arquivos contendo vírus ou que, de qualquer forma, possam prejudicar o sistema e/ou equipamentos de terceiros;
- Obter dados de qualquer natureza, amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- Tentar obter acesso a dados não autorizados;
- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos contendo apologia ou incitação de crime ou racismo;
- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos eróticos ou pornográficos de qualquer natureza;
- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos que exponham criança ou adolescente a qualquer tipo de constrangimento, crueldade, discriminação, exploração, negligência, opressão ou violência;

- Interferir ou interromper qualquer usuário, host ou rede, por exemplo, enviando um vírus, sobrecarregando, enviando spam ou email para qualquer componente da infraestrutura de serviços e produtos que compõem o **Drive Celepar**;
- Sondar, varrer ou testar vulnerabilidades de qualquer componente da infraestrutura de serviços e produtos que compõem o **Drive Celepar**;
- Proceder tentativas de violação de qualquer medida de segurança ou autenticação do **Drive Celepar**.

### **1.2.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR**

A **CELEPAR** é responsável pela disponibilização do serviço Drive Celepar, comprometendo-se a envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do produto Drive Celepar.

Manter equipe atuando constantemente no aperfeiçoamento do produto, com objetivo de prevenir, reparar e abrandar eventuais problemas técnicos decorrentes do seu funcionamento.

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.

Atender aos tickets abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

### **1.2.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS**

Os seguintes itens ou atividades não são contemplados no serviço deste contrato:

- Controlar o tipo de conteúdo armazenado pelos usuários do serviço;
- Suporte presencial para resolução de problemas de configuração em estações de trabalho e dispositivos móveis dos usuários do serviço;
- Realização de treinamentos para usuários do serviço;
- Cópia de segurança dos arquivos armazenados;
- Suporte a dispositivos, Sistemas Operacionais e aplicativos não homologados. A seguir é apresentada matriz de compatibilidade dos aplicativos homologados.

<b>Dispositivos Móveis.</b>
Android 4.0+
<b>Navegadores Web</b>
Edge (Versão Atual do Windows 10)
IE11+ (exceto modo de compatibilidade)
Firefox 62 ou 60.2 ESR
Google Chrome 68+
<b>Sistemas Operacionais</b>
Windows 10+
Ubuntu LTS 18.04

### **1.2.7 VOLUMES CONTRATADOS**

Os volumes previstos para disponibilização do serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos em nuvem serão alocados com base no número de usuários que farão uso deste serviço, associado ao pacote de adesão registrado a seguir:

- Pacote Intermediário I: até 1GB de armazenamento por usuário;
- Pacote Intermediário II: até 5GB de armazenamento por usuário;
- Pacote Intermediário III: até 10GB de armazenamento por usuário.

## 2 AMBIENTE COMPUTACIONAL PARA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CELEPAR** mantém um 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.

O ambiente está estruturado e é 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.

O Data Center da **CELEPAR** é 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, infraestrutura etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do 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 anti-fumaça, 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;



- 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.

### 3 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da CELEPAR frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta:** incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa:** incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Incidente:** corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição:** corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR):** tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a CELEPAR responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital, com ação ininterrupta até a solução ou alternativa de contorno para o problema;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço;
- **Meta:** Percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** Percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

### 3.1.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	2
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	16
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	32

**Tabela 1 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS**

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá os horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

### 3.1.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Requisição	4

Tabela 2 – Solicitações de Serviço e ANS

### 3.1.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
<b>Indicador</b>	<b>Taxa de Cumprimento do ANS</b>
<b>Meta a cumprir</b>	Cumprimento de <b>75%</b> do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório mensal
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Maior ou igual a <b>75%</b> – Pagamento integral do serviço correspondente; Menor que <b>75%</b> ou igual a <b>55%</b> – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Menor que <b>55%</b> ou igual a <b>35%</b> – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que <b>35%</b> ou igual a <b>25%</b> – Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que <b>25%</b> – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

**TSA** – Tempo Acordado para a Solicitação

**TSR** – Tempo Realizado para a Solicitação

**DRT** – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

**TXC** – Taxa de Cumprimento do Indicador

**DRT = se  $\geq 0$  (TSR – TSA)/TSA \* 100, senão = 0 (%)**

**TXC = 1 - MEDIA (DRT(1), DRT(2), ..., DRT(x)) (%)**

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 empresa, 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 DISPONIBILIZAÇÃO**

O serviço será disponibilizado através de pacotes que são calculados por número de usuários. São eles:

- **Básico I – Conta e-mail 1GB:** Pacote recomendado para usuários que precisam de serviço de correio eletrônico com capacidade de 1GB por usuário;
- **Básico II – Conta e-mail 5GB:** Pacote recomendado para usuários que precisam de serviço de correio eletrônico com capacidade de 5GB por usuário;
- **Básico III – Conta e-mail 10GB:** Pacote recomendado para usuários que precisam de serviço de correio eletrônico com capacidade de 10GB por usuário;
- **Intermediário I – Conta e-mail e armazenamento 1GB:** Pacote recomendado para usuários que precisam de serviço de correio eletrônico com capacidade de 1GB e armazenamento de 1GB por usuário;
- **Intermediário II – Conta e-mail e armazenamento 5GB:** Pacote recomendado para usuários que precisam de serviço de correio eletrônico com capacidade de 5GB e armazenamento de 5GB por usuário;
- **Intermediário III – Conta e-mail e armazenamento 10GB:** Pacote recomendado para usuários que precisam de serviço de correio eletrônico com capacidade de 5GB e armazenamento de 10GB por usuário.

## **5 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços são prestados de forma centralizada, utilizando infraestrutura e sistemas no Data Center do Estado, administrado e mantido pela **CELEPAR**. As exceções deverão ser tratadas como objeto separado.

## **6 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste contrato estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informações envolvidos. Desta forma, a **CELEPAR** oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

**REGIME INTEGRAL:** Operação dos sistemas no Data Center **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com a **CLIENTE**.

**REGIME COMERCIAL:** Tratamento de solicitações (Incidentes e Requisições), registradas pela **CLIENTE** ou incidentes detectados pela **CELEPAR**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR**  
**SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO EM NUVEM**

<b>Serviço</b>	<b>Regime de serviço prestado</b>
1.1. Suíte de Comunicação e Colaboração	COMERCIAL
1.2. Serviço de Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos em Nuvem	COMERCIAL
2. Ambiente Computacional para Operação dos Serviços	INTEGRAL

## **7 VOLUMES CONTRATADOS**

<b>Serviço</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Básico I</b> – Conta e-mail 1GB	Usuário	XXX
<b>Básico II</b> – Conta e-mail 5GB	Usuário	XXX
<b>Básico III</b> – Conta e-mail 10GB	Usuário	XXX
<b>Intermediário I</b> – Conta e-mail 1GB com armazenamento 1GB	Usuário	XXX
<b>Intermediário II</b> – Conta e-mail 5GB com armazenamento 5GB	Usuário	XXX
<b>Intermediário III</b> – Conta e-mail 10GB com armazenamento 10GB	Usuário	XXX