

Gestão de Infrações de Trânsito

GIT-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 Cadastramento das infrações.....	4
1.2.2 Módulo Notificação da infração.....	4
1.2.3 Módulo Processos.....	4
1.2.4 Módulo Identificação do Condutor Infrator.....	5
1.2.5 Módulo Defesa Prévia.....	5
1.2.6 Módulo Imposição da Penalidade.....	5
1.2.7 Módulo instâncias de Julgamento (JARI e CETRAN).....	5
1.2.8 Módulo Gestão Financeira.....	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.....	12
4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto.....	12
4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto.....	12
4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto.....	12
5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....	15
5.1 Descrição do Serviço de Implantação.....	15
5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação.....	16
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação.....	16
6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....	17
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação.....	17
6.2 Premissas para Capacitação.....	17
7 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES.....	18
7.1 Envio de Mensagem SMS.....	18
7.2 Informações Analíticas Estratégicas de BI.....	18
7.3 Sistema de Notificação – SNE.....	19
7.4 Correios.....	19
8 PRODUTOS ADICIONAIS.....	20
9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	21
9.1 Tipo de Suporte Técnico.....	21
9.2 Acordo de Nível de Serviço.....	22
10 TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	23

Product Number:	1.2.TR.01	Versão: 1.2
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Gestão de Infrações de Trânsito	

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

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 **Gestão de Infrações de Trânsito** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **Trânsito**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação, suporte e sustentação do produto.

1.1 Características do Produto

O produto **Gestão de Infrações de Trânsito** possibilita a gestão de todos os processos legais que envolvem a autuação de infrações de trânsito, abrangendo cadastramento, notificação, imposição, diversas instâncias de recursos, arrecadação e distribuição financeira.

O Sistema **Gestão de Infrações de Trânsito** baseia seus procedimentos no Código de Trânsito Brasileiro (CTB), Lei Federal nº 9503/1997 e suas evoluções, e na legislação complementar implementada pelo CONTRAN e pelo DENATRAN.

1.2 Módulos do Produto

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

- **Cadastramento das infrações;**
- **Notificação da infração;**
- **Processos;**
- **Identificação do condutor infrator;**
- **Defesa prévia;**
- **Imposição da penalidade;**
- **Instâncias de julgamento (JARI e CETRAN);**
- **Gestão financeira.**

1.2.1 Módulo Cadastramento das infrações

O cadastramento das infrações de trânsito pode ser efetuado no próprio sistema ou através da importação de informações obtidas por equipamentos eletrônicos.

Para permitir estas operações, o sistema possibilita o cadastramento de agentes de trânsito, dos talonários de infrações e das tabelas de apoio que permitam o cadastro das infrações.

Os dados importados para o sistema, geralmente fornecidos por outros sistemas eletrônicos, são consistidos com as mesmas regras aplicadas aos demais autos, por meio de rotinas próprias, ficando à disposição do órgão de trânsito para avaliação.

O sistema implementa rotina de validação dos autos de infração, que inclui verificações on-line com bases do DETRAN-PR (Departamento de Trânsito do Paraná) e do DENATRAN (Departamento Nacional de Trânsito), por meio de interligação com os sistemas do SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados). Esta validação on-line, possibilita consultar diretamente os dados registrados nestes cadastros em tempo real.

1.2.2 Módulo Notificação da infração

Um auto de infração pode ser notificado pelos Correios ou pelo SNE (Sistema de Notificação Eletrônica).

Quando é feito pelos correios a notificação é impressa para o proprietário do veículo, conforme informações existentes no cadastro do DENATRAN. A impressão é executada no parque de impressão da CELEPAR, em seguida os documentos impressos são serrilhados e autoenvelopados, passando, ainda, por uma triagem para que sejam entregues aos Correios já separados por unidade de distribuição, conforme exige aquele órgão. Nesta notificação da infração, se houver, é impressa a foto que comprova a infração.

Quando é feito SNE, o **Gestão de Infrações de Trânsito** encaminha mensagem eletrônico conforme regras do DENATRAN.

O proprietário do veículo, que recebe a notificação, pode apontar o condutor que cometeu a infração, utilizando o próprio formulário da notificação.

O sistema controla todo o processo diário de emissão das notificações, assim como o processo de indicação de condutor, que na prática, transfere a infração para outro condutor, bem como a respectiva pena pecuniária ao proprietário do veículo e a pontuação na CNH, procedimentos que precisam respeitar os prazos legais.

Neste processo, o **Gestão de Infrações de Trânsito** é integrado ao Sistema de Habilitação do DETRAN-PR, que controla os processos de pontuação, suspensão e cassação de condutores, permitindo que as infrações registradas no GIT sejam corretamente imputadas a quem as cometeu. O Sistema de Habilitação do DETRAN-PR, por sua vez, é integrado ao RENACH (Registro Nacional de Condutores), do DENATRAN.

1.2.3 Módulo Processos

Este módulo compreende a inclusão e trâmite dos diversos tipos de processos relacionados aos autos de infração: indicação do condutor, defesas e recursos de infrações, administrativos, solicitação de cópias, solicitação de restituição e outros. Possui funções de envio e recebimento, emissão de guias de trâmite e acompanhamento da situação do processo.

1.2.4 Módulo Identificação do Condutor Infrator

Este módulo permite o recebimento e controle da identificação do condutor infrator feita pelo proprietário do veículo autuado. Possui funções de cadastramento e acompanhamento dos processos de identificação, emissão de extratos e de resultados da indicação do condutor.

1.2.5 Módulo Defesa Prévia

O proprietário ou condutor, notificado de uma infração de trânsito, tem o direito de recorrer da punição. Existem 3 níveis de recursos administrativos, todos abrangidos por módulos do sistema.

A primeira instância é a de defesa prévia, que ocorre antes da imposição da penalidade. O GIT provê rotinas para que o órgão de trânsito controle todos os autos em defesa, bem como os prazos para que ocorram os lançamentos dos resultados. Em caso de deferimento do recurso, o auto é arquivado e uma carta é emitida para o recorrente, informando-o do arquivamento da infração. Caso o recurso seja indeferido, o auto segue para imposição da penalidade.

Importante lembrar que todos os autos de infração, deferidos, indeferidos, impostos ou arquivados, desde 1998, permanecem à disposição do órgão de trânsito, armazenados no banco de dados do sistema.

1.2.6 Módulo Imposição da Penalidade

Quando o proprietário/condutor não recorre da notificação ou quando tem sua defesa prévia indeferida, ocorre a imposição de penalidade, por meio de uma correspondência que também poderá ser enviada pelos Correios ou via SNE. Caso haja o recolhimento da guia, avança para a fase de gestão financeira, também controlada pelo **Gestão de Infrações de Trânsito**.

Quando enviado aos correios a impressão é executada no parque de impressão da CELEPAR, em seguida os documentos impressos são serrilhados e autoenvelopados, passando, ainda, por uma triagem para que sejam entregues aos Correios já separados por unidade de distribuição, conforme exige aquele órgão. Deve-se salientar que os formulários de imposição de penalidade, assim como os de notificação de infração, possuem uma serrilha adicional para contemplar o aviso de recebimento dos Correios (pós-impressão especial com fase extra antes do envelopamento).

Neste módulo, existe uma importante integração com o licenciamento anual de veículos do DETRAN-PR. Todo auto imposto é automaticamente incluído no rol de débitos cobrados para que o proprietário licencie o seu veículo junto ao DETRAN. Esta integração é muito importante, pois é grande a quantidade de autos que somente são quitados por ocasião do licenciamento. Assim, a falta desta integração pode gerar uma grande inadimplência no recolhimento das multas.

1.2.7 Módulo instâncias de Julgamento (JARI e CETRAN)

Caso não concorde em efetuar o pagamento da multa, o cidadão tem a possibilidade de entrar com recurso na JARI - Junta Administrativa de Recursos de Infrações, que se constitui na segunda instância de recursos. O sistema permite o lançamento dos votos de cada junta de julgamento, assim como o parecer do relator dos recursos.

O produto **Gestão de Infrações de Trânsito** possui rotinas para o envio das cartas de resultados dos recursos à JARI e atualizações desses resultados na base de dados como o envio desses resultados a base nacional RENAINF.

O produto **Gestão de Infrações de Trânsito** possui rotinas próprias para tratar os resultados CETRAN enviando ao cidadão o resultado, qualquer que seja ele (deferimento ou

indeferimento), por correspondência (Correios). O sistema arquiva os autos cuja decisão foi favorável ao cidadão, bem como habilita para cobrança aqueles cuja decisão lhe foi desfavorável.

1.2.8 Módulo Gestão Financeira

Caso não tenha sido arquivado em nenhuma das instâncias de defesa, o auto imposto fica pendente de recolhimento, que pode ocorrer tanto pela guia enviada por ocasião da imposição da penalidade quanto por ocasião do licenciamento anual ou em guia específica emitida no próprio site do DETRAN-PR.

Como o **Gestão de Infrações de Trânsito** é integrado com os sistemas do DETRAN-PR, autos impostos também devem ser recolhidos em situações como a transferência de propriedade do veículo, por exemplo, por meio de guia específica emitida na ocasião.

O sistema possui rotinas de integração com o banco arrecadador, para que as infrações pagas sejam baixadas. O banco comunica os pagamentos durante o dia, em intervalos de 15 minutos, para que se possa liberar a execução de serviços no DETRAN quase imediatamente após o pagamento, caso contrário o cidadão somente poderia obter transferências de veículos (e outros serviços) no dia seguinte (após o processamento do pagamento).

Uma integração adicional do **Gestão de Infrações de Trânsito**, com o sistema de arrecadação e controle da receita do DETRAN-PR, possibilita a quitação automática das multas pagas no licenciamento anual de veículos. O sistema ainda implementa funcionalidades de gestão da distribuição dos recursos arrecadados com as infrações, por meio do controle dos valores repartidos por ocasião da arrecadação.

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

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

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

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Tipo de Suporte	Nível Serviço	Part Number
ASSINATURA DO PRODUTO	Licença de uso por Cliente com acesso de usuários ilimitados.	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.TR.01.001.A.01
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Auto de Infração Pago	Unitário	Variável mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.TR.01.002.A.01
IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO	Unidade de Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.TR.01.003.0.00
CAPACITAÇÃO NO PRODUTO	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.TR.01.004.0.00

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

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

3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.TR.01.001.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

3.1 Descrição da Assinatura do Produto

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

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

3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura

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

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

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

3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

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

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

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

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

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

No momento, dispomos dos seguintes tipos de postagens:

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

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

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução. Os serviços de suporte técnico ao produto prestado pela **CELEPAR** são caracterizados conforme especificado no item **9 -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;
- Também está incluída a utilização de recursos do Parque de Impressão da **CELEPAR**, que é equipado com diversos equipamentos específicos, como:
 - Impressoras Laser de grande porte e velocidade de impressão;
 - Envelopadoras;
 - Serrilhadoras de Formulários Planos.

Estes equipamentos são operados por pessoal do quadro próprio da **CELEPAR**, capacitado e treinado na sua utilização e com atuação em diversos turnos de trabalho, de modo a atender à demanda de serviços. Para cada equipamento, são mantidos contratos de manutenção que objetivam fornecer elevada disponibilidade 24 horas por dia, para a impressão das Notificações e das Imposições de Penalidade.

3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

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

- Serviço de acesso a Internet não incluído. A **CONTRATANTE** precisará contratar serviços de acesso à Internet com qualidade e velocidade compatíveis com o volume de utilização pretendido para o sistema;
- Os serviços de Impressão de documentos não abrangem os custos de postagem, cabendo ao órgão de trânsito manter contrato específico com os Correios para este fim;
- O módulo de gestão financeira não abrange serviços bancários, cabendo ao órgão de trânsito a contratação de Banco Arrecadador capaz de atender aos requisitos do convênio entre o órgão e o **CONTRATANTE**;

- 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.01.002.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.01.002.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.01.003.0.00

5.1 Descrição do Serviço de Implantação

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

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

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

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

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

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

5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação

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

5.3 Serviços não Contemplados na Implantação

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

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

6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CAPACITAÇÃO NO PRODUTO
Part Number	1.2.TR.01.004.0.00

6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

Periodicamente, a **CELEPAR** promove cursos de capacitação na utilização do sistema **Gestão de Infrações de Trânsito**, visando suprir as necessidades dos órgãos em capacitar novos funcionários. A inscrição nestes cursos é gratuita, limitada a um funcionário de cada órgão por turma, o que pode ser flexibilizado pela **CELEPAR**, em caso de haver vagas disponíveis na turma. As atividades referentes a capacitação serão ministradas remotamente em ambiente disponibilizado pela **CELEPAR** em horário comercial, cabendo ao órgão de trânsito disponibilizar o meio de acesso e equipamentos para os seus funcionários. Caso seja necessária a capacitação presencial será ministrada nos laboratórios da própria **CELEPAR**, em Curitiba, cabendo ao órgão de trânsito as despesas com transporte e estadia.

6.2 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 que detenham as seguintes competências:

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

7 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O produto **Gestão de Infrações de Trânsito** possui extensões que facilitam a gestão operacional do serviço do cliente. Estes serviços complementares podem se integrar ao produto **Gestão de Infrações de Trânsito** e sua utilização é facultativa. Quando optado por algum serviço complementar para o **CLIENTE** o serviço deverá estar especificado entre os serviços contratados.

- Serviços complementares fornecidos pela Celepar:
 - Envio de Mensagem SMS.
 - Informações Analíticas Estratégicas de BI.
- Serviços complementares fornecidos por terceiros:
 - Sistema de Notificação – SNE;
 - Correios.

7.1 Envio de Mensagem SMS

O serviço de **Envio de Mensagens SMS** possibilita o envio de informações relevantes para os usuários dos sistemas utilizando a tecnologia **SMS – Short Message Service**, sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares (smartphones) com objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada sendo independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atingindo com isso uma grande popularidade. A **CELEPAR** disponibiliza um serviço de envio de SMS utilizando uma plataforma de Web Service, que é própria para integração com os produtos da **CELEPAR**.

O Serviço de Envio de Mensagens acoplado ao produto **Gestão de Infrações de Trânsito** possibilita envio manual de mensagens definidas pelo gestor, bem como o envio automático de mensagens padronizadas relacionadas a operações do sistema, se houverem sido habilitadas previamente. A assinatura do produto **Gestão de Infrações de Trânsito** prevê o uso do produto complementar **Envio de Mensagem SMS** para envio de mensagens de SMS durante a operação do produto.

7.2 Informações Analíticas Estratégicas de BI

A solução de BI proporciona a análise de dados e a apresentação de *dashboards*, utilizando-se de ferramentas e técnicas de *Business Intelligence* (BI). O estudo existente envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas (auditoria) e o cruzamento de dados de diversas fontes, provendo informações de forma unificada para a análise e tomada de decisão.

Este serviço garante ao usuário visões das informações consolidadas por diferentes perspectivas:

- Integração de dados;
- Visualização gráfica da informação;

- Auditoria de informações;
- Análise crítica da informação;
- Exportação dos dados em tabelas.

Os dados apresentados estarão limitados ao que for cadastrado em Base de Dados através das Funcionalidades do Sistema.

A solução de *Business Intelligence* do **Gestão de Infrações de Trânsito** possui informações geradas exclusivamente para a solução, apresentando informações dos protocolos gerados por ano, protocolos por bairro, acompanhamento das solicitações, pesquisa de satisfação, entre outras funcionalidades. Por se tratar de dashboards exclusivos para esta solução não pode ser alterado, mas é possível apresentar 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.

Caso o **CONTRATANTE** já possua chave de acesso BI, ela poderá ser utilizada não se fazendo necessário adquirir nova chave para o uso do serviço **Gestão de Infrações de Trânsito**. Vale também ressaltar que caso o contrato que contempla a chave de BI se encerre, ele não terá mais acesso as informações de BI do **Gestão de Infrações de Trânsito**.

7.3 Sistema de Notificação – SNE

O Sistema de Notificação Eletrônica (SNE) do Governo Federal, possibilita aos proprietários de veículos automotores a ciência das eventuais notificações de infrações de trânsito identificadas de forma eletrônica.

A Celepar disponibiliza integração entre o **Gestão de Infrações de Trânsito** e o SNE. Para isso a **CONTRATANTE** deverá firmar acordo com o DENATRAN e disponibilizar o serviço para ser integrado com o **Gestão de Infrações de Trânsito**.

7.4 Correios

A **CELEPAR** disponibiliza integração entre o **Gestão de Infrações de Trânsito** e os CORREIOS. A **CONTRATANTE** deverá verificar antecipadamente quais serviços estão qualificados para serem contratados junto aos CORREIOS, evitando serviços que não possam ser automatizados e gerem retrabalho por parte da **CONTRATANTE**.

8 PRODUTOS ADICIONAIS

O produto **Gestão de Infrações de Trânsito** também contempla outras soluções que podem ser integradas visando facilitar a gestão interna da instituição bem como aumentar a satisfação do cidadão na utilização de uma forma mais completa dos serviços digitais de trânsito. Os módulos podem se integrar ao **Gestão de Infrações de Trânsito** e sua contratação e uso são facultativos, estes módulos complementares adicionais são:

- **Gestão de Processos de Trânsito:** transforma a tramitação inteiramente digital de processos de defesa e recursos de infrações, eliminando custos com procedimentos manuais, impressão, manuseio de papel e armazenagem, propiciando ganhos de agilidade para a gestão de infrações;
- **Autuação Digital:** possibilita a lavratura de autos de infração de trânsito, através de smartphones, pelo agente de trânsito no exercício de suas funções de fiscalização.

9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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

9.1 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.01.001.A.01 – Licença de Uso. PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.TR.01.002.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**

9.2 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.01.001.A.01 – Licença de Uso. PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.TR.01.002.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**

10 TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

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

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

O documento do Termo de Compromisso de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais é disponibilizado no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Gestão de Infrações de Trânsito**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

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

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