

1 SUMÁRIO

Os serviços de Gestão de Ambientes de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) visam garantir a segurança da informação, a disponibilidade e funcionamento adequado do ambiente de TIC do **(CLIENTE)** por meio de boas práticas na administração do ambiente e suporte tecnológico. Para tal, é realizado de forma contínua o acompanhamento e monitoramento dos serviços prestados objetivando agregar valor ao cliente.

Entende-se por Ambiente de TIC a estrutura composta pela rede lógica, ativos de rede, servidores e serviços de rede, estações de trabalho, softwares e periféricos. Esta estrutura pode estar localizada nos prédios ou instalações do **CLIENTE** e/ou da **CELEPAR**.

Os serviços que fazem parte dos Serviços de Gestão de Ambientes de TIC estão relacionados a seguir:

- ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE AMBIENTES DE TIC;
- APOIO À GESTÃO DE TIC;
- MELHORIA CONTÍNUA DE AMBIENTES DE TIC.

2 ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE AMBIENTES DE TIC

Os serviços de Administração e Suporte de Ambientes de TIC compreendem a atuação nas seguintes áreas:

- Administração de Ambientes;
- Serviços Integrados de Suporte aos Usuários;
- Supervisão de Equipe e Serviços.

2.1 ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTES

O serviço de Administração de Ambientes compreende o planejamento, gerenciamento e o monitoramento do Ambiente de TIC, buscando constantemente a aplicação de boas práticas e o uso otimizado dos recursos e visando garantir a segurança da informação, a disponibilidade e funcionamento adequado do ambiente.

As principais atividades que compõem este serviço são:

- Instalação, administração, manutenção, suporte e desativação de servidores com e sistemas operacionais suportados Linux;
- Instalação, administração, manutenção, suporte e desativação de serviços de rede, nos sistemas operacionais suportados sendo eles:
 - Controlador de domínio;
 - DHCP;
 - DNS;
 - Servidor de Arquivos;
 - Proxy.
- Realização de ações a fim de garantir a disponibilidade dos serviços de rede e sistemas operacionais suportados, sendo elas:
 - Monitoramento de disponibilidade e análise de desempenho;
 - Aplicação de atualizações de segurança;
 - Diagnóstico e aplicação de solução preventiva ou corretiva;
 - Instalação de ferramentas, softwares ou aplicações necessárias ao adequado funcionamento dos serviços de rede;
 - Definição das políticas de cópia de segurança (backup) e a tomada de providências para implementação, bem como reavaliação periódica das

rotinas de backup implementadas, todas ações formalmente aprovadas pelo **CLIENTE**;

- Documentação dos servidores e serviços de rede em produção;
- Análise contínua do Ambiente de TIC para proposição de melhorias ou otimização dos recursos de hardware e software;
- Documentação e manutenção de procedimentos operacionais visando atender as necessidades documentais e de gestão do ambiente;
- Instalação e substituição de estações de trabalho individualmente, em função de manutenção;
- Criação, manutenção e suporte de imagens para estações de trabalho baseadas nos sistemas operacionais suportados. **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS**;
- Monitoramento (sob demanda) do tráfego de rede e internet;
- Gerenciamento das contas de usuários:
 - Criação, alteração, desativação e exclusão de contas de usuário;
 - Criação, alteração, desativação e exclusão de grupos de usuários;
 - Definição e administração dos grupos de usuários para atribuição das permissões de acesso a recursos de rede;
 - Configuração e administração de políticas de acesso.
- Gerenciamento do Servidor de Arquivos (File Server):
 - Criação, alteração e exclusão de pastas e arquivos na estrutura de diretórios no servidor;
 - Atribuição de nível de acesso (somente leitura, leitura e edição, ou nenhum) aos conteúdos, arquivos e pastas armazenados, para cada grupo de usuários ou usuários.
- Gerenciamento dos serviços de impressão (Print Server):
 - Instalação, alteração e remoção lógica de impressoras no servidor;
 - Compartilhamento de impressoras de rede;
 - Gerenciamento de filas de impressão.
- Apoio junto a outras áreas da **CELEPAR** ou fornecedores de modo a viabilizar a instalação e testes de equipamentos e soluções que visam a melhoria do ambiente de TIC;

2.1.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Os Serviços de Administração de Ambiente não incluem:

- Instalação, administração, manutenção e suporte em soluções, aplicações (cliente/servidor ou web), sistemas de informação, banco de dados ou qualquer outra ferramenta ou software necessário ao funcionamento desses;
- Instalação, administração, manutenção e suporte de soluções, aplicações, ferramentas ou softwares relacionados a administração do ambiente que não possuam o licenciamento ou documentação necessária para realização de procedimentos;
- Instalação, administração, configuração e suporte a servidores de rede físicos ou equipamento com função análoga fora do ambiente de Data Center da **CELEPAR**, a não ser por vontade ou recomendação da própria **CELEPAR** para melhorar a qualidade dos serviços prestados ao **CLIENTE**;
- Instalação, administração, manutenção e suporte em soluções de virtualização de servidores;
- Instalação, manutenção e suporte da infraestrutura física de rede ou elétrica do **CLIENTE** ou quaisquer outras complementares, tais como, equipamentos de relógio de ponto, câmeras ou infraestrutura de CFTV, entre outros;
- Instalação e substituição de estações de trabalho em lote, decorrente da modernização do parque instalado;
- Gestão compartilhada do ambiente de TIC junto a equipes de TI do **CLIENTE**;
- Compartilhamento de credencial de acesso ou permissão de acesso de administrador aos sistemas, serviços e ferramentas utilizadas pela **CELEPAR** na administração do ambiente a TI do **CLIENTE**;
- Gestão de credenciais de acesso a soluções, sistemas, aplicações, serviços e ferramentas destinadas ao negócio do **CLIENTE**;
- Fornecimento de sistemas para gerenciamento do ambiente;
- Serviços de manutenção e suporte à hardware;
- Fornecimento de materiais (equipamentos, peças e licenças) necessários à execução/manutenção dos serviços;
- Fornecimento e serviços de logística, embalagem e transporte para movimentação de equipamentos, mobiliários e afins;
- Atuação para contorno de restrições técnicas relativas a incompatibilidades entre o hardware e softwares de terceiros e sistemas operacionais.

2.2 SERVIÇOS INTEGRADOS DE SUPORTE A USUÁRIOS

Os Serviços Integrados de Suporte a Usuários provêm o atendimento ao usuário final em todas as necessidades de TIC, no âmbito da estação de trabalho (software e hardware) e periféricos.

As principais atividades que compõem este serviço estão descritas abaixo:

- Suporte Técnico
 - Orientação técnica aos usuários em situações diárias relacionadas ao uso do ambiente de TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação), disponibilizadas ou mantidas pela **CELEPAR**;
 - Apoio na instalação, configuração e suporte a softwares, sistemas e aplicativos em geral, desde que em conformidade com o item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS**;
 - Apoio na instalação, configuração e suporte de periféricos como impressoras, escâneres, leitores biométricos e de código de barras entre outros tipos de periféricos comuns no mercado desde que disponíveis os softwares (drivers) compatíveis com os sistemas operacionais existentes no ambiente;
 - Apoio na utilização e compartilhamento de recursos em redes locais (LAN) em estações de trabalho;
 - Realização de ações para restabelecer o funcionamento do sistema operacional, softwares e/ou sistemas em caso de falha, desde que não contraditórias com o disposto no item **2.2.1 LIMITES E RESTRIÇÕES** deste serviço;
- Administração da estação de trabalho (em conformidade com o item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS**), tendo como atividades principais:
 - Manter o inventário de hardware e software atualizado;
 - Manter o antivírus corporativo funcional e com as vacinas atualizadas;
 - Aplicar as atualizações de segurança do sistema operacional.

2.2.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Os **Serviços Integrados de Suporte a Usuários** não incluem:

- Fornecimento de materiais (equipamentos e peças) necessários à execução dos serviços;
- Fornecimento de licenças de software;
- Execução de serviços de monitoramento, suporte e manutenções relativas à:

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR SERVIÇOS DE GESTÃO DE AMBIENTES DE TIC

- Infraestrutura física de rede (racks, equipamentos, cabeamento e terminações de rede);
- Infraestrutura elétrica ou eletrônica, em qualquer equipamento, ou na própria rede de alimentação elétrica;
- Equipamentos inativos, sem conectividade, obsoletos, expostos a intempéries, em condições precárias de uso e equipamentos de tecnologia específica (ex.: plotters, videoconferência);
- Manutenção e suporte ao hardware de impressoras ou serviços de impressão e troca ou substituição de toner;
- Implantação, configuração, gestão, manutenção e suporte a redes sem fio (WiFi);
- Instalação, configuração, manutenção ou suporte a equipamentos como relógio ponto, câmeras ou infraestrutura de CFTV, SmartTVs, smartphones e tablets;
- Fornecimento e serviços de logística, embalagem e transporte para movimentação de equipamentos, mobiliários e afins;
- Realização de cópias de segurança ou recuperação de dados armazenados em estações de trabalho, smartphones, tablets ou qualquer dispositivo similar.
- Escopo de atendimento aos usuários limitado aos softwares e tecnologias indicados nesse documento no item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS**;
- Instruções de uso e operação aos sistemas e aplicações mantidos pela **CELEPAR**;
- O suporte aos sistemas e aplicações mantidas pela **CELEPAR** está limitado a identificação de falhas na conexão da estação de trabalho, problemas com o software utilizado para navegação na internet, falhas de acesso e disponibilidade do sistema ou aplicação;
- Prestação de suporte técnico em eventos (ex. Feira de Serviços, Mutirões, Festividades, Atividades de Governo), mesmo aqueles realizados nas localidades de abrangência deste instrumento.
- Operação de equipamentos de projeção ou transmissão de áudio e vídeo em auditórios, salas ou qualquer outro espaço similar.
- Operação de estação de trabalho ou equipamento similar no apoio de reuniões e apresentações.

Qualquer esforço realizado pelas equipes da **CELEPAR**, no sentido de apoiar o **CLIENTE** em suas necessidades de tecnologia não torna a **CELEPAR** responsável por quaisquer ônus decorrente do uso, ou mesmo, responsável por dar sustentação ao

emprego de tal tecnologia em qualquer outra oportunidade, caracterizando mera liberalidade por parte da **CELEPAR**.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** aos equipamentos que sejam de propriedade do **CLIENTE** ou ainda aqueles locados, em comodato ou sob sua responsabilidade, que estejam disponíveis nos locais indicados para prestação do serviço e constem no item **2.13 CAPACIDADE CONTRATADA**, Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE**. A instalação, configuração, manutenção e suporte a equipamentos ou dispositivos particulares não será realizada.

A responsabilidade pela gestão dos atendimentos e comunicação dos serviços contratados e/ou realizados por terceiros, ainda que relacionados ao ambiente de TIC, é de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, cabendo a **CELEPAR** comunicar ao gestor de TIC do **CLIENTE** quando da existência de falhas que impactam no funcionamento do ambiente de TIC.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** à observância das restrições técnicas relativas à compatibilidade entre o software (driver) do periférico e o sistema operacional da estação de trabalho onde será instalado.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** à configuração dos periféricos pertencentes ou em uso pelo **CLIENTE**, que possuam documentação técnica necessária à instalação ou configuração e que dispõem do software necessário (drivers).

Limita-se a intervenção técnica (instalação e configuração) por parte da **CELEPAR**, aos softwares pertencentes ou em uso pelo **CLIENTE**, que possuam o devido licenciamento e a documentação necessária para realização do procedimento.

As versões dos softwares informados no item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS** poderão ser substituídas por novas versões disponibilizadas pelo fabricante ou fornecedor ou ainda ter seu suporte descontinuado pela **CELEPAR** no caso do produto ou sistema não ser mais mantido ou suportado pelo seu fabricante.

2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS

A relação de softwares suportados para a prestação dos Serviços Integrados de Suporte aos Usuários é a seguinte:

Fornecedor	Tipo	Nome	Versões
Microsoft Corp.	Sistema Operacional	Microsoft Windows	8 e 10
Microsoft Corp.	Suíte de Escritório	Microsoft Office	2010 e 2013 ou superiores
Microsoft Corp.	Navegador Internet	Internet Explorer	11.0.40 ou superior
Document Foundation	Suíte de Escritório	LibreOffice	5.3 ou Superior
Google Inc.	Navegador Internet	Google Chrome	55.0 ou Superior
Mozilla Foundation	Navegador Internet	Mozilla Firefox	53.0 ou Superior
Kaspersky	Antivírus	Kaspersky Lab	10.5.0 ou Superior
Adobe	Leitor de PDF	Acrobat Reader	15.023 ou Superior
Comunidade OCS	Software de Inventário	OCS Inventory NG Agent	2.1.1 ou Superior
CELEPAR	Email Corporativo	Expresso Livre	2.2.6 ou Superior
CELEPAR	Gestor de Diretório	Expresso Admin	1.2 ou Superior
Comunidade	Emulador de Terminal	PW3270	5.0 ou Superior
Canonical	Sistema Operacional	Ubuntu	16.04 LTS ou superior
Debian	Sistema Operacional	Debian	Jessie (8) ou superior
CELEPAR	Certificado Digital		
CELEPAR/SEAP	Gestão de pessoal e folha de pagamento	META4	

Tabela 1 – Lista de Softwares Suportados

Além da lista de softwares suportados apresentados acima, os Serviços Integrados de Suporte aos Usuários prevê suporte aos produtos listados no **Serviço de Comunicação e Armazenamento em Nuvem** também provido, de forma contínua, pela **CELEPAR**, quando contratado pelo **CLIENTE**.

O suporte aos sistemas listados acima fica limitado a verificação de disponibilidade e registro de incidentes e requisições, ficando sob responsabilidade do **CLIENTE** a manipulação dos dados dentro dos sistemas.

O suporte ao ambiente de TIC onde se utilizam sistemas, soluções e infraestrutura de terceiros será realizado enquanto o **CLIENTE** mantiver contrato de garantia, suporte e manutenção com o terceiro, ficando a **CELEPAR** responsável pelo registro e escalonamento dos incidentes e requisições nestes ambientes à área gestora de TIC do **CLIENTE**.

Permissões dentro dos sistemas de gestão de acessos e segurança são de responsabilidade do **CLIENTE**, cabendo a **CELEPAR** o registro do pedido dos usuários e o escalonamento às áreas responsáveis.

2.3 SUPERVISÃO DE EQUIPE E SERVIÇOS

O preposto da **CELEPAR** fará a gestão dos serviços contratados, monitorando e avaliando continuamente os resultados da prestação do serviço objetivando o cumprimento do nível de serviço contratado e prezando por entregas que agregam valor ao cliente.

2.3.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Limita-se à gestão da equipe de atendimento da **CELEPAR** e a gestão dos serviços descritos neste contrato.

A supervisão de equipe e serviços não é exclusiva ao **CLIENTE**.

2.4 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para prestação do serviço algumas condições deverão ser atendidas pelo **CLIENTE**:

- Fornecimento de informações, com base em formulário a ser disponibilizado pela CELEPAR, relativas ao ambiente a ser administrado e/ou suportado para adequada análise de viabilidade, definição de escopo, complexidade e dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços;
- Disponibilização de espaço físico adequado à **CELEPAR** para a prestação do serviço durante a vigência do contrato, que atendam as exigências e normas vigentes do SESMT – Segurança do Trabalho nos locais onde os serviços serão realizados;
- Todo acionamento deverá ser realizado a partir do registro de solicitação em sistema disponibilizado pela **CELEPAR**;
- Fornecer informações que sejam necessárias para a prestação dos serviços, sempre que solicitadas pela **CELEPAR**, relativas ao Ambiente de TIC do **CLIENTE** ou de seus usuários;
- Disponibilizar os recursos necessários, indicados pelo **CELEPAR**, para a viabilização dos serviços;
- Informar previamente o preposto da **CELEPAR** quando das alterações e projetos relacionados ao Ambiente de TIC do **CLIENTE** a fim de avaliarmos os impactos na prestação do serviço;
- Fornecer à **CELEPAR** informações sobre licenças de software contratadas e instaladas no Ambiente de TIC do **CLIENTE**;
- Seguir as recomendações técnicas elaboradas pela equipe da **CELEPAR** no tocante aos serviços sob responsabilidade ou disponibilizados pela **CELEPAR**;
- Acesso identificado às áreas do **CLIENTE**, onde os serviços serão realizados;
- Garantir a segurança e as condições necessárias nos locais onde os serviços serão realizados;
- Não está prevista na prestação do serviço a alocação de mão de obra seja de analistas, técnicos ou estagiários, substituição de equipe em período de férias e ou ausências;
- Serviço disponível para clientes localizados no estado do Paraná.

2.5 FORMA DE ATENDIMENTO

As atividades de administração e manutenção do ambiente serão realizadas regularmente pela equipe responsável.

Todo atendimento à incidentes e/ou requisições será realizado a partir do registro de solicitação feito pelo **CLIENTE**, em sistema disponibilizado pela **CELEPAR**.

2.5.1 CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO

Para dar vazão as solicitações de serviço, sugere-se que o atendimento siga a sequência apresentada abaixo.

2.5.2 ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

Prestação do serviço sem interferência humana. O cliente será direcionado através de URA, robô, autoatendimento ou autodiagnóstico para que tenha sua solicitação atendida. A **CELEPAR** disponibilizará este serviço aos ambientes conforme viabilidade de execução.

2.5.3 ATENDIMENTO REMOTO

Prestação do serviço via ligação telefônica ou acesso remoto por meio de ferramentas específicas para este fim.

2.5.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Prestação do serviço a ser realizado de forma presencial, com o deslocamento de equipe até o local para resolução da solicitação quando da impossibilidade de atendimento automatizado ou remoto.

2.5.5 LOCALIDADES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

As localidades vinculadas ao cliente serão atendidas nos locais indicados para prestação do serviço item **2.10 LOCALIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** e constem no item **2.13 CAPACIDADE CONTRATADA**, Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE**.

2.6 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

São empregados os seguintes recursos para a prestação do serviço:

- Gestor técnico especializado;
- Equipe técnica especializada para execução dos serviços;
- Aplicações de registro, acompanhamento e melhoria dos processos de atendimento;

- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão;
- Ferramentas de apoio na execução dos serviços.

2.7 REGISTRO DE SOLICITAÇÃO

Todo atendimento será realizado a partir de solicitação registrada diretamente pelo **CLIENTE** por meio do sistema disponibilizado pela **CELEPAR**.

Para efeito da contabilização de tempo da atuação técnica sobre a solicitação, será considerado o registro no sistema disponibilizado pela **CELEPAR**, que também será utilizado para a anotação das ações complementares que possam vir a ser necessárias.

2.8 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – PLANEJAMENTO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS E MONITORAMENTO DOS PROCESSOS

A **CELEPAR** utiliza instrumentos de acompanhamento da operação do serviço, gestão de incidentes e requisições, gestão de mudança ou descontinuidade do serviço/processo, bem como instrumentos para o monitoramento e avaliação.

2.8.1 CHECKLIST

Ferramenta de apoio utilizada pelas equipes de prestação dos serviços no Ambiente de TIC do **CLIENTE**, que tem como objetivo orientar as ações das equipes a fim de garantir a adequada administração do ambiente.

2.8.2 CONFORMIDADE DE AMBIENTE (AUDITORIA)

Processo baseado em padrões de gerenciamento definidos pela **CELEPAR** segundo critérios qualitativos no que diz respeito a boas práticas. Da execução deste processo resultam informações relacionadas a situação de momento do Ambiente de TIC que tem como objetivo orientar as ações que se fazem necessárias de modo a garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela **CELEPAR**, bem como da melhoria do próprio ambiente de TIC como um todo.

2.8.3 FERRAMENTAS

A **CELEPAR** poderá utilizar, nos moldes propostos neste Serviço de Gestão de Ambientes de TIC, ferramentas que possibilitem a gestão e operação dos serviços, sendo elas:

- Ferramenta de registro e acompanhamento de solicitações;
- Ferramenta para controle de inventário;
- Ferramenta para gestão do parque;

- Ferramenta para monitoramento de ativos de rede;
- Ferramenta para atendimento remoto;
- Ferramenta para deploy;
- Solução de proteção contra software malicioso.

2.9 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Considerando o escopo de atuação previsto, a complexidade do ambiente e o grau de envolvimento, os atendimentos serão classificados nos seguintes acordos de nível de serviço:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta
Incidente	3 horas úteis
Requisição	3 horas úteis
Atendimentos Emergenciais (fora de horário normal)	Início do atendimento em até 2 horas corridas, dentro do período de atendimento emergencial (conforme Item 2.12), após abertura de chamado ou identificação do incidente, com ação ininterrupta até solução ou contorno para o problema.

Tabela 2 – Acordo de Nível de Serviço

Definições:

- Tempo de Resposta: corresponde ao tempo decorrido desde a abertura do chamado até 1º contato pela equipe de suporte;
- Incidente: é um tipo de solicitação de serviço que corresponde a uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI;
- Requisição: é um tipo de solicitação de serviço que corresponde a execução de um serviço padronizado, que pode ser o fornecimento de informações, mudança padronizada ou o acesso a um serviço de TIC.

O prazo de atendimento começa a contar a partir da abertura da solicitação quando esta for feita dentro dos horários previstos, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo.

Caso a solicitação necessite de reclassificação o prazo de atendimento passará a valer a partir da reclassificação.

Solicitações que não dependam exclusivamente dos esforços das equipes de atendimento da **CELEPAR** (remoto ou presencial), dentro do seu escopo de atuação, ou ainda, que necessitem de qualquer outro procedimento e/ou recurso, incluindo autorizações e outros trâmites burocráticos, para possibilitar a realização do atendimento, não terão seu tempo contabilizado para efeito de nível de serviço.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE GESTÃO DE AMBIENTES DE TIC

O nível de serviço poderá ser complementado quando um serviço depender de outras requisições que serão atendidas por outras instâncias da **CELEPAR**.

A resolução de problemas que envolvam ativos com as características relacionadas abaixo, não terão seu tempo de atendimento contabilizado para efeito de mensuração do nível de serviço.

- Servidores físicos ou virtuais, que disponibilizem serviços e que estejam hospedados fora dos limites do Data Center da **CELEPAR**;
- Estações de trabalho com sistema operacional descontinuado pelo fabricante ou não suportado pela **CELEPAR**, fora do padrão (configurações) definido pela **CELEPAR**, com software não licenciado (cópia não autorizada), obsoleta e sem garantia e/ou sem contrato de manutenção;
- Periféricos sem garantia e/ou sem contrato de manutenção;
- Equipamentos de rede sem garantia ou contrato de manutenção;
- Soluções, aplicações, sistemas ou ferramentas do cliente ou terceiros sem suporte do fabricante ou do desenvolvedor;
- Cabeamento estruturado sem padrão de organização e/ou saturado.

O detalhamento do cumprimento de nível de serviço bem como as faixas de ajuste de pagamento estão descritos na tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	Taxa de cumprimento do Tempo de Resposta
Meta a cumprir	Cumprimento de 75% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Mecanismo de cálculo	Média de cumprimento de nível de serviço de todos os tipos de solicitações de serviço A taxa de cumprimento é obtida a partir da relação da quantidade de solicitações atendidas no prazo pelo total das solicitações atendidas. (%cumprimento=solicitações atendidas no prazo/total de solicitações atendidas) Taxa de cumprimento=Média aritmética dos percentuais de cumprimento do nível de serviço de incidente, requisição e requisição presencial no interior que tenham sido acionados no período
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a 75% – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre 70% e inferior a 75% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre 60% e inferior a 70% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Entre 50% e inferior a 60% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de 50% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de cumprimento

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.

2.10 LOCALIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O atendimento, quando necessário, será realizado nas localidades do **CLIENTE** listadas abaixo. Se houver mudança no local de prestação de serviço (que tenham impacto no Ambiente de TIC ou na prestação de serviço) a **CELEPAR**, deverá ser informada previamente.

ITEM	LOCALIDADE	ENDEREÇO
1	<Identificação Localidade 1>	<XXX>
2	<Identificação Localidade 2>	<XXX>
x	<Identificação Localidade x>	<XXX>

Tabela 4 – Localidades de Prestação de Serviço

2.11 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço padrão estará disponível de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados nacionais, estaduais ou municipais, no período compreendido das 08h00 às 11h30 e das 13h30 às 18h00, na modalidade 8x5 próximo dia útil.

Fora do horário padrão, a **CELEPAR** disponibilizará ao **CLIENTE** a possibilidade de acionamento de equipe de atendimento para resolução de demanda caracterizada como emergencial por meio de atendimento emergencial.

2.12 ATENDIMENTO EMERGENCIAL

Entende-se por demanda emergencial aquela que caracteriza parada total ou interrupção na disponibilidade do ambiente de TIC.

Na Capital o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 07h00 de segunda-feira a sexta-feira e durante as 24 horas aos sábados, domingos e feriados.

No interior do Estado o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 22h00 de segunda-feira a sexta-feira e das 07h00 às 22h00 aos sábados, domingos e feriados.

O acionamento da demanda emergencial deverá ser solicitado exclusivamente por meio da Central de Atendimento **CELEPAR**. Esta modalidade é disponibilizada a todos os clientes em diferentes locais, portanto o atendimento se dará por ordem de acionamento.

O nível de serviço às demandas emergenciais seguirá as condições do nível de serviço estabelecido em contrato.

2.13 CAPACIDADE CONTRATADA

Os serviços de Gestão de Ambiente de TIC visam prover serviços contínuos de alta disponibilidade para o Ambiente de TIC do **CLIENTE** por meio da administração do ambiente de TIC e suporte ao usuário com cobertura mensal.

O dimensionamento de capacidade para a prestação dos serviços aqui propostos pela **CELEPAR** é baseado em métricas de demanda a serem atendidas, sendo o Ambiente de TIC do **CLIENTE** a referência.

Ficam estabelecidos como limites, os quantitativos e métricas apresentados na Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE** – que registra número de usuários, estações, periféricos, serviços, servidores e localidades.

Informações consolidadas sobre os Ambientes de TIC do **CLIENTE** são apresentadas, no quadro a seguir, para efeito de caracterização:

<Informações a serem preenchidas com base no termo de referência encaminhado pelo **CLIENTE**.>

ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE AMBIENTES DE TIC	
Quantidade de usuários	<XXX>
Quantidade de estações de trabalho	<XXX>
Quantidade de periféricos (impressoras, escâneres, leitores biométricos/código de barras, aparelhos telefônicos IP)	<XXX>
Quantidade de serviços de rede administrados no ambiente do cliente	<XXX>
Quantidade de serviços de rede administrados no ambiente Data Center da CELEPAR	<XXX>
Quantidade de servidores administrados no ambiente do cliente	<XXX>
Quantidade de servidores administrados no ambiente Data Center da CELEPAR	<XXX>
Quantidade de localidades atendidas	<XXX>

Tabela 5 – Informações e Quantitativos para a Administração e Suporte de Ambientes de TIC

Ficam também estabelecidos como limite as localidades indicadas pelo **CLIENTE** e relacionadas no item **2.10 LOCALIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**.

Estes limites visam garantir que a capacidade de recursos disponibilizados pela **CELEPAR** atenda a demanda de prestação do serviço com as características e especificações propostas durante a vigência do contrato.

3 APOIO À GESTÃO DE TIC

O serviço consiste em apoiar, sob coordenação do gestor do serviço da **CELEPAR**, as atividades relacionadas a gestão de ambientes de TIC do **CLIENTE**.

Dentre as principais atividades destacam-se:

- Propor a atualização dos recursos de hardware e software do parque de TI/TIC;
- Propor a solução de problemas ocorridos no ambiente, serviços de rede e segurança da informação diagnosticada por meio de solicitações e relatórios fornecidos pela **CELEPAR**;
- Apoiar no controle e gestão do parque de hardware e software do ambiente de TIC do **CLIENTE**;
- Apoiar, sob demanda, na elaboração de relatórios que indiquem a necessidade de ampliação, atualização, melhorias, evolução ou substituição de tecnologias e sistemas, visando subsidiar tomadas de decisão relacionadas à gestão do ambiente de TIC;
- Apoiar, sob demanda, na elaboração de justificativas e consulta a fornecedores para aquisição de materiais e serviços de TIC;
- Apoiar na gestão de projetos de padronização de ambiente, em todo âmbito regional de atuação do **CLIENTE**, realizando a interlocução entre as equipes alocadas e os Escritórios Regionais da **CELEPAR**;
- Apoiar, sob demanda, na elaboração de comunicados de forma simples e clara sobre assuntos que afetem os usuários locais, tais como mudança de serviços da rede, novas versões de software, etc;
- Acompanhar a execução de projetos que afetem o ambiente computacional do **CLIENTE**;
- Auxiliar o gestor de TI do **CLIENTE** nas tomadas de decisão relativas ao parque computacional (melhoria/expansão), baseado em relatórios técnicos obtidos por meio de ferramentas internas;
- Realizar a interlocução entre **CLIENTE** e **CELEPAR** no que tange aos serviços de infraestrutura disponibilizados pela **CELEPAR**;
- Sugerir capacitações na área de TIC com base nas necessidades do **CLIENTE**, a serem aplicados a equipe do **CLIENTE** e/ou equipe **CELEPAR** que atua na gestão do ambiente;

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR SERVIÇOS DE GESTÃO DE AMBIENTES DE TIC

- Auxiliar na gestão e distribuição das solicitações abertas pelos usuários à equipe de atendimento, podendo atuar como aprovador das demandas.
- Auxiliar o supervisor a administrar e distribuir as atividades da equipe de prestação do serviço ao **CLIENTE**.

3.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

- A atuação do Apoio à Gestão de TIC está limitada ao ambiente do **CLIENTE**, não se estendendo a outras entidades participantes na contratação e não inclui apoio ou relação com fornecedores do **CLIENTE**.
- A responsabilidade pela interlocução, gestão de contratos ou serviços contratados com terceiros, ainda que relacionados ao ambiente de TIC, é de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.

3.2 CAPACIDADE CONTRATADA

Os serviços de Apoio a Gestão de TIC visam prover serviços de forma individualizada para cada ambiente de TIC contratado.

A prestação dos serviços aqui propostos pela **CELEPAR** é contabilizado com base na quantidade de ambientes de TIC listados na tabela abaixo.

APOIO A GESTÃO DE TIC	
Ambiente de TIC <XXX>	<SIM/NÃO>
Total Contratado	<XXX>

Tabela 6– Informações e Quantitativos para Apoio a Gestão de TIC

4 MELHORIA CONTÍNUA DE AMBIENTES DE TIC

O Serviço de Melhoria de Ambientes de TIC abrange a orientação técnica para adequações da infraestrutura lógica, como cabeamento e ativos de rede, computadores, softwares, soluções desenvolvidas pela **CELEPAR** para gestão de ambientes de TIC e a atualização da documentação dos ambientes.

O Serviço de Melhoria de Ambientes de TIC será prestado pelas equipes da **CELEPAR**, seja na capital, ou nos escritórios regionais, que possuem estrutura adequada, técnicos capacitados e que já atuam nos ambientes de diversas secretarias.

Para que seja possível a prestação de Serviço de Melhoria de Ambientes de TIC serão necessários as seguintes permissões:

- A contratação do serviço requer um levantamento e análise do ambiente de TIC do **CLIENTE**, que resultará em diversos relatórios que abordam diferentes áreas avaliadas, desde a infraestrutura lógica, soluções celepar para gestão de ambientes, hardware e software;
- Permitir acesso a todas as salas, servidores, estações de trabalho, setores, brackets, racks, ativos e passivos de rede;
- Permitir uso da ferramenta de inventário, tanto de software, como hardware;
- Fornecimento dos itens solicitados nos relatórios para a realização do serviço.

4.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Os serviços **Melhoria Contínua de Ambientes de TIC** não incluem:

- Produção de documentação e orientação para readequação da infraestrutura elétrica do ambiente de TIC;
- Emitir documento de certificação de ponto de rede;
- Serviços de instalação de infraestrutura lógica e elétrica de qualquer tipo. Tais serviços deverão ser adquiridos pelo **CLIENTE**, conforme relatório de adequações/aquisições da rede lógica;
- Ajustes na parte de telefonia, exceto o VOIP comercializado pela **CELEPAR**;
- O fornecimento de qualquer tipo de material para infraestrutura lógica e elétrica. Estes materiais deverão ser adquiridos pelo **CLIENTE**, conforme relatório de adequações/aquisições da rede lógica;
- Responsabilidade ou garantia por eventuais problemas que ocorram nas instalações do cliente que não tenham relação com os serviços executados;

- Instalação e configuração de sistema operacional e serviços em servidores, tais demandas devem ser contratadas junto às áreas responsáveis na **CELEPAR**;
- Implementação e/ou ajustes em serviços e soluções prestadas pela **CELEPAR**, tais demandas devem ser contratadas junto às áreas responsáveis na **CELEPAR**. Exceto quando se tratar de uma solução **CELEPAR** para gestão de ambientes, contratada pelo cliente;

Dependendo da complexidade do ambiente, ou caso sejam identificadas não conformidades cujas adequações causem grande impacto nas atividades, tais como interrupção nos serviços de TIC, elétricos ou de telefonia, ou quaisquer outros impactos relacionados ao funcionamento dos órgãos, os responsáveis pela administração local serão orientados a, oportunamente, elaborar um projeto de reestruturação da infraestrutura lógica e elétrica para TI.

4.2 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para prestação do serviço, o cliente deverá formalizar uma solicitação junto a **CELEPAR**, informando o ambiente que será avaliado, bem como a pessoa responsável por atuar como facilitadora no levantamento de informações e acompanhamento da equipe.

A **CELEPAR** será responsável por definir a equipe para o provimento do serviço, o que inclui a quantidade de técnicos.

Para o correto provimento do serviço é necessário, por parte do cliente, total colaboração no provimento de informações e liberação de acesso sem restrições aos ambientes a serem avaliados.

O acesso aos relatórios gerados como resultado do serviço serão limitados ao gestor do cliente, ou seu representante indicado.

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 **4.3 FORMA DE ATENDIMENTO** deste documento.

4.3 FORMA DE ATENDIMENTO

Uma vez recebida a demanda, o serviço será prestado através de envio de equipe técnica da **CELEPAR** ao ambiente apontado pelo cliente, a fim de que seja realizado o levantamento técnico completo do ambiente. Poderá ser realizado, caso seja necessário, a execução de um projeto-piloto, com o intuito de estimar horas de trabalho necessárias para o atendimento do projeto.

O levantamento técnico levará em conta quatro áreas específicas: infraestrutura lógica, soluções **CELEPAR** para gestão de ambientes, software e hardware.

Uma vez realizado o levantamento técnico a equipe da **CELEPAR** focará nas melhorias necessárias e viáveis de serem realizadas no ambiente indicado, e emitirá relatórios que podem incluir o Relatório de Adequações de Infra Lógica, Relatório de Aquisição de Ativos de Rede e Relatório de Situação do Parque de Hardware.

De posse destes relatórios a **CELEPAR** avaliará em quais frentes poderá atuar de forma direta executando os serviços necessários e onde atuará de forma indireta, seja dando apoio na contratação de empresas terceiras que fornecerão materiais e serviços, seja na validação das entregas feitas por essas mesmas empresas.

A **CELEPAR** poderá ainda indicar ao cliente a contratação de novas soluções próprias que, além de agregar valor a sua Gestão de TI, ajudarão a sanar problemas apontados nos relatórios gerados, e também prover imagem de instalação personalizada para a padronização da instalação do parque das estações de trabalho do cliente.

Após a execução dos serviços contratados, será realizada a atualização da Documentação do Ambiente de TIC do cliente.

4.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

- Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:
- Equipe técnica especializada para avaliação do ambiente;
- Veículo para deslocamento da equipe até o ambiente;
- Equipamentos para registros fotográficos dos ambientes de TIC;
- Inventário de hardware/software para elaboração dos relatórios;
- Ferramentas para execução de adequações;
- Programa de diagramação para produção do layout do ambiente (DIA Diagram Editor);
- Software de Descoberta, Identificação de dispositivos e Mapeamento topológico da Rede (jNetMap);
- Software de inventário de software e hardware (OCS Inventory).

4.5 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Nomear ao menos um responsável do órgão (interlocutor) para a comunicação entre cliente e **CELEPAR**.
- Fornecer todas as informações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e prestação de serviço.
- Providenciar permissões de acesso físico a **CELEPAR** nos ambientes avaliados, sem restrições.
- Providenciar os itens solicitados nos relatórios para a devida realização do serviço.

4.6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

- Repassar ao cliente o TAP – Termo de Abertura do Projeto, com as informações de escopo (o que será considerado no projeto), tempo (cronograma de atendimento) e custo (estimativa de horas).
- Realizar a vistoria técnica do local com anotações para confecção do croqui e relatórios.
- Elaborar os relatórios e entregá-los ao cliente.
- Disponibilizar equipe após a aquisição dos itens solicitados em relatórios para a realização dos serviços.

4.7 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A contratação do serviço de Melhoria de Ambientes de TIC, se dará por projeto, atendendo a demanda do cliente, ou mesmo pela apresentação do serviço aos clientes que necessitem da implementação de efetivas melhorias nos ambientes de TIC, para que este aprove a execução do projeto em seus ambientes tecnológicos.

Nesse contexto, para cada projeto de Melhoria de Ambientes de TIC, será elaborado um TAP – Termo de Abertura do Projeto, que conterà o cronograma de atendimento do projeto, com datas previstas de atendimento, para cada um dos locais solicitados pelo cliente que farão parte do projeto.

Entende-se que, devido à particularidade e complexidade de cada ambiente de TIC dos clientes da **CELEPAR**, para cada projeto contratado, teremos prazos de atendimento e entrega diferentes. Esses prazos de atendimento e entrega, serão repassados anteriormente a realização das visitas e serão aprovados pelo cliente que realizará a tramitação interna do termo de abertura de projeto – melhoria de ambientes de TIC, proposto pela **CELEPAR**.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE GESTÃO DE AMBIENTES DE TIC

O nível mínimo de serviços a ser entregue, conforme marcos de entregas estabelecidos na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto, está definido conforme tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	Indicador da taxa de entregas pontuais dos artefatos previstos nos prazos definidos
Meta a cumprir	Entregas realizadas com desvio máximo de prazo de 25%
Forma de acompanhamento	Relatório do sumário das entregas
Mecanismo de cálculo	Taxa de cumprimento de nível de serviço: Tempo efetivo: Prazo até a entrega do conjunto de artefatos (em dias corridos); Tempo estimado: Prazo apresentado nas Propostas de Execução de Serviços/Plano de Projeto para a conclusão das atividades envolvidas (em dias corridos) Diferença Relativa = (Tempo Efetivo – Tempo Estabelecido) / Tempo Estabelecido Se Diferença Relativa for menor que zero, utiliza-se zero. Taxa de Desvio = Média Aritmética das Diferenças Relativas – considerando-se todos as solicitações de serviço registrados no período. Taxa de Cumprimento = 100 - (Taxa de Desvio * 100) em %.
Faixas de ajuste no pagamento	Menor ou igual a 25% – Pagamento integral do serviço correspondente; Maior que 25% ou igual a 45% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Maior que 45% ou igual a 65% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Maior que 55% ou igual a 75% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Maior que 75% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 7 – Melhoria Contínua de Sistemas – Acordo de Nível de Serviço – Indicadores

Os prazos estimados para realização dos serviços serão aqueles previstos na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto, 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.

4.8 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de forma distribuída, contando com etapas que requerem visita presencial no ambiente do cliente (levantamento de informações dos ambientes de TIC), bem como atividades a serem desenvolvidas na **CELEPAR** (relatórios de adequação/aquisições da infraestrutura lógica, relatório de parque de hardware e atualização da documentação do ambiente de TIC).

4.9 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço padrão estará disponível de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados nacionais, estaduais ou municipais, no período compreendido das 08h00 às 11h30 e das 13h30 às 18h00, na modalidade 8x5 próximo dia útil.

4.10 CAPACIDADE ESTIMADA PARA ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

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

ITEM	ESTIMATIVA MENSAL	CAPACIDADE ESTIMADA TOTAL
Melhoria Contínua de Ambientes de TIC	<XXX> Horas	<XXX> Horas

Tabela 8 – Melhoria Contínua de Ambientes de TIC – Capacidade Estimada