

Assistente Virtual Celepar

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

2023

Sumário

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....	3
1.1 Características do Produto.....	3
1.1.1 Benefícios do Produto.....	3
1.2 Módulos do Produto.....	4
2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO.....	5
3 ASSINATURA DO PRODUTO.....	6
3.1 Descrição da Assinatura do Produto.....	6
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura.....	6
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura.....	7
3.4 Composição do Serviço da Assinatura.....	8
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura.....	8
4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....	9
4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto.....	9
4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto.....	9
4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto.....	10
5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....	11
5.1 Descrição do Serviço de Implantação.....	11
5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação.....	12
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação.....	12
6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....	13
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação.....	13
6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação.....	13
6.3 Restrições para Capacitação.....	14
6.4 Premissas para Capacitação.....	14
6.5 Tipos de Capacitações.....	14
7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO.....	14
7.1 Descrição do Serviço de Consultoria.....	15
7.2 Forma de Atendimento da Consultoria.....	15
7.3 Restrições da Consultoria.....	15
7.4 Serviços de Consultoria Previstos.....	15
7.5 Composição do Serviço de Consultoria.....	16
7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria.....	16
7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria.....	17
7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria.....	17
7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria.....	17
7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria.....	18
7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria.....	18
7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria.....	19
7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria.....	19
8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES.....	20
8.1 Informações Estratégicas (BI).....	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 USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....	23

Product Number:	1.2.CC.04	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Assistente Virtual Celepar	

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **Assistente Virtual Celepar** é uma solução de software desenvolvida pela **CELEPAR**. O **Assistente Virtual** – também chamado de *chatbot* - foi projetado para interagir com usuários através de canais de comunicação como chatweb e whatsapp. Utilizando linguagem natural, o **Assistente Virtual** pode ser integrado a várias plataformas, como sites, sistemas *web*, aplicativos de mensagens entre outras. Os *chatbots* são projetados para responder a perguntas dos usuários, fornecer informações, realizar tarefas específicas, fornecer suporte ao cliente e oferecer assistência de maneira rápida e eficiente, simulando uma conversa humana.

O produto **Assistente Virtual Celepar** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **Comunicação e Colaboração**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação e sustentação do produto.

1.1 Características do Produto

As principais características do **Assistente Virtual Celepar** são:

- *Chatbot* baseado em perguntas e respostas (FAQs – do inglês *Frequently Asked Questions*);
- Visual responsivo, que se adapta ao dispositivo, podendo ser usado em computadores, tablets ou celulares;
- Facilmente integrado a qualquer solução *web*;
- Visual customizável, permitindo ajustes nas cores, avatares e outros elementos, de acordo com as preferências e identidade visual da organização;
- Análise de resultados por Business Intelligence (BI);
- Pesquisa de satisfação customizável;
- Integrado ao Whatsapp Business.

1.1.1 Benefícios do Produto

- Multiorganizacional: permite a individualização dos *chatbots* para cada cliente, possibilitando a gestão independente para cada organização;
- Múltiplos *chatbots*: cada organização poderá ter diversos *chatbots* e administrá-los em interface única;
- Interface intuitiva e configurável: interface fácil de usar e personalizável de acordo com as necessidades do cliente;
- Integração com sites e sistemas: pode ser facilmente integrado a diferentes sites e sistemas existentes;

- Integração com WhatsApp Business: possui integração com a API do WhatsApp Business para possibilitar interações através desse canal;
- Mantém a performance da aplicação: garante que a integração do *chatbot* não diminua o desempenho das aplicações nas quais foi implantado;
- Escalável, robusto e flexível: apresenta uma arquitetura que permite escalabilidade, robustez e flexibilidade para atender às demandas de crescimento e mudanças;
- *Chatbots* customizáveis: permite a personalização de *chatbots*, incluindo mensagens de boas-vindas, avatares e outros elementos;
- Cadastro de FAQs: permite que o cliente cadastre suas próprias FAQs, utilizando uma estrutura de árvore de conversas com vários níveis, o que melhora o atendimento aos usuários;
- Cadastro de palavras-chave: possibilita o cadastro de palavras que melhoram as buscas e, com isso, as respostas são mais precisas;
- Pesquisa de satisfação: inclui funcionalidades para realizar pesquisas para avaliar a satisfação dos usuários;
- Exportação das conversas: permite exportar os fluxos de conversas em formato TXT e CSV;
- Integração com outros sistemas: permite a integração com serviços de outros sistemas por meio de APIs, facilitando a troca de informações;
- Garantia operacional do *Data Center* da Celepar: oferece garantia de operação confiável e segura, com o *Data Center* da Celepar, certificado como *Tier III*;
- Conformidade com a LGPD: garante a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados¹ (LGPD);
- Facilidade de contratação e continuidade de prestação de serviços oferecida pela Celepar.

1.2 Módulos do Produto

O produto **Assistente Virtual Celepar** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- Central de Segurança: solução corporativa da Celepar, utilizada em diversas aplicações do Governo do Estado do Paraná. A Central de Segurança contempla mecanismos de autenticação, autorização, procedimentos de autoatendimento e a adoção do conceito Single Sign-On (SSO) para aplicações web. Baseada no protocolo OAuth 2.0 e padrão TWT - Json Web Token, permite a integração com todas as tecnologias de desenvolvimento de software que usem esses padrões. Suporta, também, a integração com aplicativos mobile desenvolvidos sobre as plataformas Android, iOS ou híbrido. Em outras palavras, a Central de Segurança caracteriza-se como uma solução para fins de segurança de acesso a serviços, sistemas e aplicações;
- *Chatbot* – Área Administrativa: módulo responsável pela gestão e controle dos *chatbots*, permitindo o cadastro e a customização dos contextos, FAQs e fluxos de conversas, serviços, treinamento do modelo de PLN, configurações, permissões e outras atividades relacionadas à administração e manutenção dos *chatbots*;
- *Chatbot* – Interface: módulo contendo a interface visual do assistente virtual, que pode ser acoplada a qualquer plataforma web;

¹ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

- API Serviços: módulo responsável por oferecer informações dos serviços cadastrados no sistema, para serem acessados e consumidos por outros sistemas ou aplicativos. Desta forma, uma aplicação pode gerar páginas dinâmicas contendo informações dos serviços;
- Motor de PLN (IA): Módulo responsável pelo treinamento do modelo de Processamento de Linguagem Natural, usando inteligência artificial. O motor de PLN é responsável por interpretar as mensagens do usuário, extraindo intenções e entidades, além de classificar cada entrada no sentimento predominante (análise de sentimentos).

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Assistente Virtual Celepar** 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 de cada serviço contratado. Cada serviço do produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar o faturamento. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas no 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	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.CC.04.001.A.01
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Conversa do <i>chatbot</i> concluída	Unitário	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.CC.04.002.A.01
	WhatsApp Serviço - Conversa iniciada pelo usuário	Unitário / 24 horas*	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.CC.04.003.A.01
	WhatsApp Utilidade – Conversa iniciada pela organização	Unitário / 24 horas*	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.CC.04.004.A.01
	WhatsApp Marketing – Conversa iniciada pela organização	Unitário / 24 horas*	Por consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.CC.04.005.A.01
IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO	Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.CC.04.006.0.00
CAPACITAÇÃO NO PRODUTO	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.CC.04.007.0.00
CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO	Hora de Consultoria	Hora	Por demanda	-	-	1.2.CC.04.008.0.00

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

* **24 horas**: período de duração da janela de conversa estabelecido pela Meta. Respostas ou quaisquer outras mensagens (desde que dentro da mesma categoria) enviadas no período de 24 horas a partir da mensagem inicial não serão cobradas. Uma nova cobrança se inicia com uma mensagem enviada depois desse prazo;

A contratação do produto se faz considerando os serviços catalogados na tabela acima, levando em conta, ainda, os serviços/produtos complementares que, opcionalmente, poderão ser acoplados ao **Assistente Virtual Celepar**. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será obrigatória 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.CC.04.001.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

3.1 Descrição da Assinatura do Produto

A ASSINATURA do produto contempla o direito de uso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução 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, desde que essas explicações não estejam documentadas (em Manual do Usuário ou similar);
- 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 produto, 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, à sua disposição, os serviços da **CELEPAR** de operação e monitoramento. Esses serviços são executados preventivamente, para manutenção do sistema, e também quando há incidentes e/ou requisições. Dessa forma, as medidas necessárias são tomadas 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 **Assistente Virtual Celepar** através da abertura de solicitação de serviço pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** para o **Assistente Virtual Celepar**, o qual será capacitado no produto, ficando responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**.

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

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Identificação de falhas de uso incorreto e orientação aos usuários;
- Diferenciação de falhas de restrição ou limitação do produto e orientação os usuários;
- Oferecimento de suporte operacional nas funcionalidades do produto para os usuários finais;

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

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**. Essa Consultoria só poderá ser realizada a partir de requisições do **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente. Além disso, será necessário contratar horas de Consultoria Especializada, conforme especificado no item **7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**.

3.4 Composição do Serviço da Assinatura

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

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

3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Assistente Virtual Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos do **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte do software;
- Fornecimento de softwares, computadores, equipamentos e outros recursos necessários para no uso do sistema **Assistente Virtual Celepar**;
- Fornecimento de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema;
- Link de internet, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para uso do sistema;
- Fornecimento de serviço de Central de Atendimento (Call Center) ou qualquer serviço de teleatendimento para área de negócio do cliente;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos ou pelo **CLIENTE**;
- Eventuais alterações no produto para atender necessidades ou interesses específicos do **CLIENTE**;
- Fornecimento ou compartilhamento de dados de outros clientes;
- Criação de *Web Service* de integração para execução de serviços pelo chatbot.

4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.CC.04.002.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.CC.04.003.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.CC.04.004.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.CC.04.005.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 contratado 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.CC.04.002.A.01 Conversa do <i>chatbot</i> concluída	Quantidade de conversas com um chatbot e que resultou em uma resposta ao requisitante.
	1.2.CC.04.003.A.01 WhatsApp Serviço - Conversa iniciada pelo usuário	Quantidade de conversas iniciadas pelo usuário utilizando o canal do WhatsApp.
	1.2.CC.04.004.A.01 WhatsApp Utilidade – Conversa iniciada pela organização	Quantidade de conversas iniciadas pela organização utilizando o canal do WhatsApp.
	1.2.CC.04.005.A.01 WhatsApp Marketing – Conversa iniciada pela organização	Quantidade de conversas iniciadas pela organização utilizando o canal do WhatsApp.

Tabela 2: Tabela do Plano de Consumo do Produto

Na **Assinatura do Produto** é necessária a contratação de, pelo menos, uma das opções de **Plano de Consumo do Produto** para que 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.

A contratação do serviço **WhatsApp Serviço - Conversa iniciada pelo usuário** sempre será vinculada a contratação do serviço **Conversa do chatbot concluída**, pois a versão atual do produto não possui transbordo de atendimento humano.

A utilização dos serviços **WhatsApp Utilidade – Conversa iniciada pela organização e WhatsApp Marketing – Conversa iniciada pela organização** sempre estará sujeita à aprovação e classificação das mensagens pela Meta.

Informações adicionais:

* **WhatsApp Utilidade:** as conversas de utilidade facilitam uma transação ou solicitação específica e acordada de antemão ou fornecem informações ao cliente sobre uma transação em andamento. Isso inclui confirmações e atualizações de uma transação e/ou notificações pós-compra;

* **WhatsApp Marketing:** as conversas de marketing incluem promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do cliente. A categorização das mensagens é feita pela Meta.

* A categorização das mensagens é feita pela Meta.

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** dispõe 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 seções 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 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 por circuito interno de TV;

- Proteção por meio de sistema de alarme anti-fumaça, detecção e combate a incêndio;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para que apenas técnicos autorizados tenham acesso aos ambientes críticos;
- 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 às necessidades dos sistemas e aplicações que fazem parte do produto.

5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO
Part Number	1.2.CC.04.006.0.00

5.1 Descrição do Serviço de Implantação

A Implantação do Produto é caracterizada pela disponibilização de **um contexto de chatbot no sistema em produção** para uso do **CLIENTE**. Para cada novo *chatbot* uma nova implantação deverá ser contratada.

Em produção, o cliente terá, além da disponibilidade do ambiente, a liberação das permissões de acesso, configurações iniciais e demais parametrizações para operacionalização do produto no contexto da organização. 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 ou nova demanda de contexto de *chatbot*, 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:

- Reuniões de planejamento;
- Definição de 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 **Assistente Virtual Celepar**, 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 **Assistente Virtual Celepar**.

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

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

5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação

Para a implantação, utilização e acesso aos respectivos serviços do produto, 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 **Assistente Virtual Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto a outros sistemas do **CLIENTE**: quando existir esta necessidade o sistema que será integrado deverá possuir API para este fim, não sendo tratada a implementação em outros sistemas. Essa ação estará limitada aos serviços de integração disponíveis no produto **Assistente Virtual Celepar**, sendo necessária a contratação do item 7 -**CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**;

- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso do produto, exceto orientações derivadas da Consultoria Especializada para o cliente, contratada por demanda e especificada no item 7 - **CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas do **CLIENTE**;
- Desenvolvimento de novas funcionalidades exclusivas para o **CLIENTE**;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Link de internet, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para uso do 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.CC.04.007.0.00

6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes à capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de **1 (um) dias úteis** consecutivos e com **carga horária total de 4 (quatro) horas**, compreendendo os tipos de capacitações especificados no item 6.5 -Tipos de Capacitações, não podendo incorporar outros conteúdos, nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

Recomendamos:

- Acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Uma estação de trabalho para cada usuário, com computadores ou notebooks, e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19";
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador, que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;

- Que haja um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** para garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

6.3 Restrições para Capacitação

- Recomendamos, no **máximo, 5 (cinco) usuários por capacitação**. Eventual necessidade de grupo maior deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**. Contudo, novas turmas para capacitação poderão ser formadas por demanda do cliente;
- A Capacitação é limitada à operacionalização do sistema em questão, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

6.4 Premissas para Capacitação

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

6.5 Tipos de Capacitações

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

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação de Usuário do Produto	1. Operação do sistema	A capacitação de usuários do produto tem como objetivo preparar um grupo de pessoas do CLIENTE dedicado a operação diária do sistema, compreendendo o cadastro das FAQs e Catálogos de Serviço e Pesquisas de Satisfação, curadoria para melhoria contínua do atendimento.	4 h

Tabela 3: Tipo de Capacitação no Produto

7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO
Part Number	1.2.CC.04.008.0.00

7.1 Descrição do Serviço de Consultoria

Os serviços de Consultoria Especializada oferecem apoio para o **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas às regras de negócio, parametrizações do sistema e avaliação do processo de uso do produto no **CLIENTE**. Os serviços previstos para Consultoria, assim como a forma de atendimento serão apresentados a seguir.

7.2 Forma de Atendimento da Consultoria

O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar primeiramente pela equipe de **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** para realizar o **suporte de primeiro nível**. Havendo necessidade, as requisições de Consultoria poderão ser solicitadas pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO**.

A solicitação de Consultoria deverá ser encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** da **CELEPAR**. A **Equipe da Celepar** irá verificar a viabilidade técnica e a previsão de esforços. Após a avaliação e o aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável do produto.

Em caso de inviabilidade de execução, não conformidade com o produto ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao cliente e encerrará a Ordem de Serviço. Após a execução da Consultoria, o **CLIENTE** terá **5 (cinco) dias úteis** para se manifestar, sendo que, após isso, será considerado que a demanda foi atendida plenamente.

7.3 Restrições da Consultoria

A prestação do serviço de Consultoria Especializada se limitará às dúvidas de regras de negócio e à construção dos fluxos de serviços no **Assistente Virtual Celepar** no **CLIENTE**, não contemplando serviços desassociados ao produto.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A prestação do serviço de Consultoria Especializada estará sujeita à disponibilidade de equipe **CELEPAR** e **não tem como objetivo customizar funcionalidades do produto** para o **CLIENTE**, ficando a critério da **CELEPAR** a execução de qualquer adequação funcional, caso seja identificada no produto.

7.4 Serviços de Consultoria Previstos

O serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CLIENTE**, relativo a dúvidas de interpretação legal, esclarecimento de regras de negócio, configuração da aplicação e avaliação do processo operacional de uso do produto.

Os **ADMINISTRADORES LOCAIS DO PRODUTO** no **CLIENTE** encaminharão para a **CELEPAR** as demandas - a serem iniciadas no período contratual -, por meio de abertura de

Ordem de Serviço, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados. Os serviços de consultoria especializadas previstos para o produto são classificados a seguir:

Serviços de Consultoria Especializada	
1.	Operação assistida do sistema para o cliente durante um período acordado
2.	Suporte do especialista do produto para o cliente
3.	Consultoria para criação de novos temas/contextos
4.	Apoio para reconstrução/migração de chatbot
5.	Avaliação de processos operacionais do cliente para melhor performance do produto
6.	Construção do fluxo de serviço utilizando webservices disponibilizados pelo cliente

Tabela 4: Tipos de Serviços de Consultoria Especializada no Produto

7.5 Composição do Serviço de Consultoria

Na prestação dos serviços de Consultoria para o **CLIENTE**, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelos **ADMINISTRADORES LOCAIS DO PRODUTO** no **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de Consultoria, a **Ordem de Serviço** poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- Detalhamento do escopo do serviço;
- Definição geral de responsabilidades das partes;
- Programação estimada dos marcos de entrega;
- Esforço, previsto em horas e correspondente valor, para as atividades referentes à execução dos serviços aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos serviços executados;

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução do serviço. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Em caso de cancelamento, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria

As **Propostas de Execução de Serviços** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria

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

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

- Nos casos de **modificações de escopo** do serviço, incluídas pelo **CLIENTE** ou orientadas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados. Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser reapresentado nas **Propostas de Execução de Serviços**. Com isso, serão

estabelecidas novas condições para execução das demandas, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria

Os serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda de Consultoria serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. Eles podem se constituir em parametrização de módulos executáveis da solução, documentos orientativos, ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os serviços desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento, serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até **10 (dez)** dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Terminado este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os serviços entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** será emitido;
- A emissão do **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permite, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os serviços entregues não estejam em conformidade com o estabelecido, ele poderá rejeitar, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para os serviços rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo. Caso o serviço seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas nas definições por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.8 -Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria**;
- Os períodos de avaliação de serviços entregues não se configuram como “interrupção da execução” dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE** - salvo em situações que demandem que o serviço

entregue, devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria

Para efeito de definição de preços de serviços, a contratação de demandas específicas de natureza tecnológica, relacionadas às regras de negócio ou avaliação do processo de uso do produto serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria

O serviço referente a **CONSULTORIA ESPECIALIZADA** está reservado para atividades exclusivamente no produto **Assistente Virtual Celepar**. A quantidade de horas estimada de consultoria, quando contratado pelo **CLIENTE**, será o limitador deste serviço ao longo do período contratual, conforme definido no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**.

8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

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

8.1 Informações Estratégicas (BI)

Este serviço proporciona a análise de dados e a apresentação de dashboards, utilizando-se de ferramentas e técnicas de **BI** – Business Intelligence. Envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas para 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.

A apresentação das informações compiladas na ferramenta da BI limita-se aos dados que podem ser extraídos do produto **Assistente Virtual Celepar** dentro do escopo de uso da solução pelo **CLIENTE**.

9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Assistente Virtual Celepar** está condicionado aos termos e definições para o Suporte Técnico e para o 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 Tipo de Suporte Técnico	Serviços do Produto Contemplados
Suporte Tipo A	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento a incidentes e requisições padronizados para o serviço.	ASSINATURA DO PRODUTO 1.2.CC.04.001.A.01 – Licença de uso PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.CC.04.002.A.01 – Conversa do chatbot concluída 1.2.CC.04.003.A.01 – WhatsApp Serviço 1.2.CC.04.004.A.01 – WhatsApp Utilidade 1.2.CC.04.005.A.01 – WhatsApp Marketing

Tabela 5: Tabela de Suporte Técnico do Produto

Os tipos de Suporte Técnico caracterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE**. Atividades de suporte não classificadas nos suportes técnicos previstos, poderão ser solicitadas como **Consultoria Especializada** – com horas contratadas de Consultoria Especializada no produto.

A atuação da **CELEPAR** obedecerá aos **requisitos de Suporte Técnico** e será agendada 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.CC.04.001.A.01 – Licença de uso
Nível 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário integral .	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.2.CC.04.002.A.01 – Conversa do chatbot concluída 1.2.CC.04.003.A.01 – WhatsApp Serviço 1.2.CC.04.004.A.01 – WhatsApp Utilidade 1.2.CC.04.005.A.01 – WhatsApp Marketing

Tabela 6: 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 USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

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

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

Documento: **CELEPAR – Assistente Virtual Celepar – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados Pessoais** – informa sobre a responsabilidade dos agentes de tratamento de dados, que devem ser transparentes com o titular de dados pessoais, e informar como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Assistente Virtual Celepar – Política de Privacidade**

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

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

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Uso e da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no site 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.