

Conectividade Segura

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

2024

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO..... | 3 |
| 1.1 Características do Produto..... | 3 |
| 1.1.1 Benefícios do Produto..... | 3 |
| 2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO..... | 4 |
| 3 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO..... | 5 |
| 3.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto..... | 5 |
| 3.2 Condições para Prestação dos Serviços..... | 5 |
| 3.3 Forma de Atendimento..... | 6 |
| 3.4 Composição do Serviço para Consumo do Produto..... | 6 |
| 3.5 Serviços Não Contemplados..... | 7 |
| 4 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO..... | 8 |
| 4.1 Serviços Não Contemplados na Implantação..... | 8 |
| 5 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE..... | 9 |
| 6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR..... | 10 |
| 7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO..... | 11 |
| 7.1 Suporte Técnico..... | 11 |
| 7.2 Acordo de Nível de Serviço..... | 11 |
| 8 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE..... | 13 |

| | | |
|------------------|------------------------------|-------------|
| Product Number: | 1.4.RI.02 | Versão: 1.0 |
| Tipo do serviço: | SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS) | |
| Nome do Produto: | Conectividade Segura | |

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **Conectividade Segura** oferece um serviço gerenciado de rede local sem fio (WLAN) que opera integrada na rede local do **CLIENTE**.

O produto **Conectividade Segura** consiste em uma solução baseada em equipamentos de Ponto de Acesso Wi-Fi (Access Points) integrados a um sistema controlador de acesso a rede sem fio (Controlador WLAN) que opera no Datacenter da **CELEPAR**. Essa arquitetura oferece um serviço de rede local sem fio (WLAN) integrada na rede local do **CLIENTE**.

A **CELEPAR** observando as melhores práticas de segurança da informação e em concordância com a legislação vigente, possui equipe especializada para uso de diferentes tecnologias visando o controle de conexões de rede WLAN, controle de acesso à Internet e seus conteúdos. Com isso a **CELEPAR** busca manter a rede WLAN protegida contra acessos não autorizados.

Para proteção do acesso à Internet é utilizado uma solução de filtro de conteúdo cuja gestão é realizada pela **CELEPAR**.

1.1 Características do Produto

O produto de **Conectividade Segura** é disponibilizado através da modalidade:

ACESSO WI-FI – INTERNET VISITANTES – INTERNO

Modalidade de serviço para o público e visitantes com acesso exclusivamente à internet e autenticação através de portal (captive portal). Com a administração, gerência e segurança centralizados na **CELEPAR**.

Os equipamentos de Ponto de Acesso são fornecidos, configurados e mantidos pela **CELEPAR**, a operação dos equipamentos é integrada ao controlador de acesso a rede sem fio (Controlador WLAN) no Datacenter da **CELEPAR**.

O equipamento Ponto de Acesso está disponível em modelos para uso interno, permitindo a conexão de até 256 dispositivos WI-FI simultâneos e está limitado a banda do link internet contratado pelo **CLIENTE**.

1.1.1 Benefícios do Produto

Com a implantação e uso deste produto podem ser alcançados os seguintes benefícios:

- Administração e segurança simplificadas pela Celepar.
- Portal de autenticação para visitantes e suporte para múltiplos dispositivos.

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Conectividade Segura** é disponibilizado através do **PLANO DE CONSUMO 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 **Erro: Origem da referência não encontrada**.

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

| Serviço do Produto | Item de Serviço | Unidade Medida | Forma Faturamento | Tipo de Suporte | Nível de Serviço | Part Number |
|-----------------------------|--|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------------|
| PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO | Acesso Wi-Fi – Internet Visitantes – Interno | Ponto de Acesso | Variável Mensal | Tipo A | 04 | 1.4.RI.02.001.A.04 |
| RESPONSABILIDADE DO CLIENTE | Implantação | Unitário | Por demanda | - | - | 1.4.RI.02.201.0.00 |

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

A contratação do produto se perfaz considerando os serviços catalogados na tabela acima. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será compulsória a contratação de no mínimo uma **RESPONSABILIDADE DO CLIENTE**. A especificação de cada um dos serviços do produto serão detalhados na sequência deste documento.

3 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

| Nome do Serviço: | PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO | |
|--------------------|-----------------------------|------------------|
| Part Number | Tipo de Suporte | Nível de Serviço |
| 1.4.RI.02.001.A.04 | Suporte Tipo A | ANS Nível 04 |

3.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto

O produto **Conectividade Segura** contempla a prestação dos serviços de operação e suporte visando manter continuamente o produto para o cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo de funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado.

3.2 Condições para Prestação dos Serviços

Para a utilização do serviço **Conectividade Segura** o **CLIENTE** deverá fornecer e manter localmente a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede local de dados (LAN), conforme descrito a seguir:

- Infraestrutura de cabeamento: sistema de cabeamento de telecomunicações, atendendo, no mínimo, os requisitos de Categoria 5e;
- Infraestrutura elétrica.

Além disso, as unidades do **CLIENTE** deverão possuir conexão com a Internet, através de link de dados, incluindo o seguinte:

- Acesso à Internet com serviço de DHCP Server para fornecer endereços IP para os PONTO DE ACESSO WI-FI e dispositivos conectados (celulares, tablets, etc) e NAT para endereço IP válido com capacidade para todos os dispositivos conectados.

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá cumprir as seguintes condições a seguir, de acordo com a modalidade de serviço contratada:

- Switch de rede com recurso PoE através do protocolo 802.3at ou tomada elétrica junto ao switch para alimentação do injetor PoE;
- Switch de rede gerenciável com recurso de VLANS (802.1Q) caso o cliente deseje separar o tráfego de Internet Visitantes do resto da rede.

PONTO DE ACESSO WI-FI – INTERNET VISITANTES

- Fornecimento do Plano de Dimensionamento WI-FI (análise do ambiente de rede e planejamento de WI-FI) elaborado pela **CELEPAR** ou projeto básico equivalente fornecido pelo **CLIENTE**;
- Contratação de um ou mais PONTOS DE ACESSO WI-FI fornecidos pela **CELEPAR**.

A **CELEPAR** cederá ao **CLIENTE**, em regime de **COMODATO**, os equipamentos de PONTOS DE ACESSO WI-FI, cujas quantidades, especificações e condições constarão dos documentos TERMO DE COMODATO e TERMO DE RECEBIMENTO, que acompanharão a entrega dos equipamentos.

3.3 Forma de Atendimento

Serão fornecidos ao cliente equipamentos PONTOS DE ACESSO WI-FI, de acordo com **Plano de Instalação**.

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o 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 a **Conectividade Segura** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Conectividade Segura** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

3.4 Composição do Serviço para Consumo do Produto

A prestação do serviço **Conectividade Segura** serão empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Gestão de acesso a rede WLAN e registros de autenticação de usuários;
- Fornecimento e configuração do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI;
- Teste de qualidade de serviço entre o equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI e a CONTROLADORA WI-FI **CELEPAR**, limitada a banda do link de acesso Internet do cliente;
- Acompanhamento remoto do funcionamento do SERVIÇO DE REDE WI-FI;
- Manutenção da qualidade de sinal de WI-FI.

A prestação do serviço **Conectividade Segura** contempla recursos de infraestrutura e serviços técnicos especializados da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Datacenter, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Datacenter por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Datacenter por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme anti-fumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Datacenter;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados.

3.5 Serviços Não Contemplados

Os seguintes itens ou atividades não estão contemplados nesta solução:

- Suporte de nível 1 aos usuários do serviço de **Conectividade Segura**, por exemplo: Configuração do dispositivo móvel do cliente;
- Correção de problemas gerados por limitações técnicas do equipamento do cliente ou referentes a qualquer hardware de propriedade do cliente ou link de acesso internet do cliente;
- Correção ou acompanhamento de falha de acesso ocasionado pelas operadoras de telecomunicações;
- Fornecimento dos circuitos de comunicação de dados privativos entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**;

4 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

| | |
|------------------|-----------------------------|
| Nome do Serviço: | RESPONSABILIDADE DO CLIENTE |
| Part Number | 1.4.RI.02.201.0.00 |

Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Plano de Implantação** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **Representantes Técnicos** designando as competências de cada representante de acordo com seu quadro organizacional, para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Plano de Implantação**. O prazo para a elaboração do **Plano de Implantação** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

A implantação do serviço será executada a partir da solicitação formal (Ordem de Serviço) enviada pelo **CLIENTE** para a **CELEPAR** contendo, no mínimo:

- Localidades e unidades do **CLIENTE** onde os PONTOS DE ACESSO WI-FI serão instalados;
- Indicação de representante do **CLIENTE** no local de instalação, responsável pelas ações necessárias para a instalação dos PONTOS DE ACESSO WI-FI.

Com as informações acima, a **CELEPAR** elaborará e apresentará o Cronograma de Implantação, para análise e aprovação do **CLIENTE**.

Após a aprovação do **Plano de Implantação** pelo **CLIENTE**, a **CELEPAR** iniciará a prestação do serviço através da configuração e entrega dos equipamentos para o representante do **CLIENTE**, responsável pelas ações necessárias para a instalação dos PONTOS DE ACESSO WI-FI.

A cobrança dos serviços ocorrerá após a entrega dos equipamentos, prevista no Plano de Implantação.

De comum acordo entre o **CLIENTE** e **CELEPAR**, a implantação do serviço poderá ser executada em etapas, onde cada etapa abrange uma quantidade de equipamentos e localidades do **CLIENTE** a serem atendidas. Para cada uma das etapas, o **CLIENTE** deverá enviar uma solicitação formal (Ordem de Serviço).

4.1 Serviços Não Contemplados na Implantação

Na implantação do serviço de **Conectividade Segura** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Execução de adequação em infraestrutura de rede local no **CLIENTE**;
- Fornecimento de materiais para a instalação interna ou externa dos PONTOS DE ACESSO WI-FI;
- Realização de treinamentos para usuários.

5 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela guarda e integridade física do equipamento PONTOS DE ACESSO WI-FI, conforme o termo de recebimento dos equipamentos.

O **CLIENTE** é responsável pela manutenção do ambiente da rede local, ou seja, rede lógica (switches e demais componentes próprios), rede elétrica e eventuais de estações de trabalho.

O **CLIENTE** deve prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço.

O **CLIENTE** deve respeitar as orientações técnicas da **CELEPAR** relativas às melhores práticas de segurança da informação e atendimento a legislação vigente. Para a utilização dos serviços de gestão da segurança de redes, o cliente compromete-se a:

- Não utilizar recursos tecnológicos ou mecanismos paralelos visando contornar restrições de acesso estabelecidas nas soluções de segurança de rede da **CELEPAR**;
- Não colocar deliberadamente à prova os mecanismos de proteção estabelecidos nas soluções de segurança de rede da **CELEPAR**. Qualquer tipo de teste ou avaliação deve ser conduzido com ciência, anuência e participação da **CELEPAR**, através de contratação formal.

O **CLIENTE** deve designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** para o serviço de **Conectividade Segura** o qual será responsável pelas tratativas com a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O **CLIENTE**, somente através do seu **ADMINISTRADOR LOCAL**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade operacional do PONTOS DE ACESSO WI-FI e do acesso a CONTROLADORA WI-FI, no que depende da infraestrutura de rede da **CELEPAR**. Problemas de indisponibilidade devido a falhas de recursos de operadoras contratadas pelo **CLIENTE**, exigirão a abertura de chamados na operadora para solução, contando o prazo do acordo de nível de serviço deste contrato.

A **CELEPAR** é responsável em fornecer serviços de acordo com as características e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **ADMINISTRADOR LOCAL** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações sobre o serviço de **Conectividade Segura** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deverá informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

7 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Conectividade Segura** está condicionado à aceitação dos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

7.1 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 à incidentes e requisições padronizados para o serviço. | PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.4.RI.02.001.A.04 – Acesso Wi-Fi – Internet Visitantes – Interno |

Tabela 2: Tabela de Serviços do Produto

Os tipos de suporte técnicos caracterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE**.

Os serviços de suporte técnico são executados mediante registro das solicitações pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE**. A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e será prestado pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas nos seguintes documentos:

Documento: CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo A

7.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e 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 04 | Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial . | PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 1.4.RI.02.001.A.04 – Acesso Wi-Fi – Internet Visitantes – Interno |

Tabela 3: Tabela de Serviços do Produto

Caso seja constatada a necessidade de substituição do equipamento PONTO DE ACESSO WI-FI, a **CELEPAR** disponibilizará outro equipamento para o **CLIENTE** em até 72

(setenta e duas) horas corridas após o registro do incidente, devendo o cliente retornar o equipamento defeituoso para a **CELEPAR** em até 5 (cinco) dias úteis.

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 apresentadas nos seguintes documentos:

Documentos: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – Nível 04**

8 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso destes serviços 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 – Conectividade Segura – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Conectividade Segura – Política de Privacidade de Dados**

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 aqui previstas.

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

Qualquer alteração e/ou atualização da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários 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