

CELEPAR

Tecnologia da Informação
e Comunicação do Paraná



Contrato N° 069/2017

Coordenação da Região Metropolitana de Curitiba

COMEC



Desenvolvimento de Sistemas • Portais • Internet • Impressão de documentos • Datacenter • Gestão de Ambientes • Voip

EM BRANCO



Contrato nº 069/2017

CONTRATO Nº 069/2017 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A COORDENAÇÃO DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - COMEC E A COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PARANÁ - CELEPAR.

Pelo presente instrumento, o Estado do Paraná por intermédio da Coordenação da Região Metropolitana de Curitiba - COMEC, inscrita no CNPJ sob o nº 07.820.337/0001-94, com sede na cidade de Curitiba/PR, neste ato representada pelo Senhor Omar Akel, Diretor Presidente, residente e domiciliado em Curitiba/PR, doravante denominada **CONTRATANTE** e a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná - **CELEPAR**, inscrita no CNPJ sob o nº 76.545.011/0001-19, com sede na cidade de Curitiba/PR, neste ato representada pelo Senhor Jacson Carvalho Leite, Diretor Presidente, residente e domiciliado em Curitiba/PR, e pelo Senhor Lúcio Alberto Hansel, Diretor Administrativo-Financeiro, residente e domiciliado em Curitiba/PR, doravante denominada **CONTRATADA**, ajustam entre si a presente contratação, regida nos termos das cláusulas abaixo estipuladas.

A sua formalização direta está autorizada no processo de contratação com fulcro no art. 24, XVI, da Lei Federal nº 8.666/93 e no art. 34, XIV, Lei Estadual nº 15.608/07.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a **continuidade da prestação de serviços** de Tecnologia da Informação e Comunicação, por parte da **CONTRATADA** a **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único

O detalhamento técnico contendo as descrições detalhadas dos serviços prestados e dos preços praticados pela **CONTRATADA** constam nos seguintes Anexos, que são parte integrante do presente Contrato:

- Anexo 1 – Escritório Digital
- Anexo 2 – Operação de Ambientes Computacionais
- Anexo 3 – Utilização de Recursos Computacionais do Datacenter da CELEPAR
- Anexo 4 – Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de Projetos e de Soluções Informatizadas
- Anexo 5 – Soluções de Comunicação Multimídia
- Anexo 6 – Soluções de Tecnologia da Informação
- Anexo 7 – Suporte e Projeto em Tecnologia da Informação e Comunicação
- Anexo 8 – Outros Serviços

CLÁUSULA SEGUNDA: DA DURAÇÃO

O presente contrato terá vigência de 01/01/2017 até 31/12/2017, podendo ser prorrogado, observadas as disposições do art. 103, incisos II e III, da Lei Estadual 15.608/07.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO VALOR DO CONTRATO

Dá-se ao presente contrato o valor global estimado de **R\$ 31.887,92** (trinta e um mil, oitocentos e oitenta e sete reais e noventa e dois centavos), limitados ao valor do orçamento quando aplicável.

Parágrafo Primeiro

Os preços indicados nos Anexos do presente Contrato tem por base a Tabela de Preços da **CONTRATADA**, para a Administração Pública, de 01 de janeiro de 2017, atualizada pelo Índice de Preços

DIRETORIA
CELEPAR
JURIDICA

1



Contrato nº 069/2017

ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado entre outubro de 2015 a setembro de 2016.

Parágrafo Segundo

A Tabela de Preços da **CONTRATADA**, de que trata esta Cláusula, será corrigida no dia 01 do mês de janeiro, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado de outubro a setembro do exercício anterior.

CLÁUSULA QUARTA: DO REGIME DE EXECUÇÃO

Indireta.

CLÁUSULA QUINTA: DA FORMA DE PAGAMENTO

As Notas Fiscais referentes aos serviços prestados serão emitidas mensalmente, com vencimento no dia 20 do mês subsequente ao serviço prestado.

Parágrafo Único

A **CONTRATADA** poderá emitir a Nota Fiscal de Prestação de Serviços, referente a serviços executados no local do estabelecimento prestador, com CNPJ das suas filiais, conforme estabelece a Lei nº 116 de 31 de Julho de 2.003, assim como, o Art. 2º do seu Estatuto e de acordo com a documentação societária e fiscal das filiais anexas ao presente contrato que comprovam a sua regularidade.

CLÁUSULA SEXTA: DA REVISÃO DE PREÇOS

É permitida a alteração do valor do contrato e dos preços especificados nos Anexos do presente Contrato, com o objetivo de restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre encargos da **CONTRATADA** e a retribuição da **CONTRATANTE**, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, nas seguintes hipóteses, conforme art. 112, § 3º, II, da Lei Estadual 15.608/07:

- Ocorrerem fatos imprevisíveis;
- Ocorrerem fatos previsíveis, porém, de consequências incalculáveis, retardadoras ou impeditivas da execução do ajustado;
- Em caso de força maior ou caso fortuito;
- Ocorrendo fato do príncipe.

Parágrafo Único

É também permitida a alteração quando ocorrer criação, extinção ou alteração de quaisquer tributos, encargos legais ou a superveniência de disposições legais, após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, nos termos do art. 112, § 3º, III, da Lei Estadual 15.608/07.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Caso os pagamentos das despesas decorrentes do presente contrato ocorram através de recursos orçamentários, a **CONTRATANTE** compromete-se a empenhar os valores, conforme dotação orçamentária, classificação funcional programática e categoria econômica indicadas no processo de contratação.

As despesas decorrentes deste Contrato ocorrerão por conta da rubrica:

Dotação Orçamentária:

Despesa:

Fonte:

CLÁUSULA OITAVA: DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Fica nomeado como Gestor deste Contrato o servidor abaixo relacionado, a quem caberá a fiscalização do fiel cumprimento dos termos acordados, conforme o art. 118 da Lei Estadual 15.608/07.

NOME:

RG Nº:

CPF Nº:



CLÁUSULA NONA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

I - Constituem responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Executar os serviços de acordo com a legislação, normas técnicas, padrões e especificações pertinentes;
- b) Comunicar e negociar com a **CONTRATANTE**, com antecedência, eventuais interrupções programadas por necessidade de manutenção em equipamentos, sistemas, bancos de dados ou outros componentes que afetem seu ambiente corporativo;
- c) Executar os serviços descritos nos Anexos do presente Contrato, nas condições neles estabelecidas;
- d) Adotar medidas padrões de segurança de acesso e de integridade dos dados. Procedimentos especiais de segurança deverão ser objeto de acordo específico entre as partes;
- e) Designar empregado(s) para representá-la na execução do contrato, nos termos do art. 119, da Lei Estadual 15.608/07;
- f) Providenciar o registro dos programas de computador desenvolvidos e adquiridos em virtude do presente contrato, nos termos do art. 19, I, da Lei Estadual 15.608/07;
- g) Garantir ao sucessor deste contrato a transferência de conhecimento que tenha adquirido na sua execução, nos termos do art. 19, II, da Lei Estadual 15.608/07;
- h) Manter o mais absoluto sigilo acerca de quaisquer dados e informações da **CONTRATANTE**, que por ventura venha a ter ciência e conhecimento, em função dos serviços prestados;
- i) Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos do Art. 121 da Lei Estadual 15.608/07.

II - Constituem responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Fazer com que seus empregados e prepostos respeitem as normas e regulamentos da **CONTRATADA**, aplicáveis a execução dos serviços;
- b) Viabilizar os recursos orçamentários para pagamento dos serviços previstos no presente contrato;
- c) Designar gestor(es) para o acompanhamento do presente contrato, nos termos do art. 118, da Lei Estadual 15.608/07;
- d) Responsabilizar-se pelo uso das informações disponibilizadas e definir a autorização de acesso aos diversos usuários de sua responsabilidade;
- e) Ressarcir a **CONTRATADA** pelo custo do registro dos programas de computador desenvolvidos e adquiridos em virtude do presente contrato;
- f) Implementar, em conformidade com o Decreto Estadual 4916/2005, políticas ou procedimentos para controle de acesso aos recursos de computação e redes, disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- g) A **CONTRATANTE** declara que adota políticas ou procedimentos para impedir práticas que desrespeitem a legislação em vigor, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e aceitos no ambiente da internet ou que comprometam a imagem do Governo do Estado do Paraná, seus órgãos ou empresas estatais.
- h) A **CONTRATANTE** nomeará um responsável técnico que, perante a **CONTRATADA**, se responsabilizará pelo ambiente computacional, recursos e serviços de rede da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único

Além das obrigações acima estipuladas, deverá a **CONTRATADA**, mensalmente, apresentar ao gestor do contrato os seguintes documentos:

- Certidão de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- Certidão de Débitos Tributários e de Dívida Ativa Estadual;
- Certidão de Tributos e outros Débitos Municipais;
- Certidão de Débitos Trabalhistas;
- Certificado de Regularidade do FGTS;
- GMS – CRF – Certificado de Regularidade Fiscal.





Contrato nº 069/2017

CLÁUSULA DÉCIMA: DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR

Os programas de computador desenvolvidos através deste contrato são de propriedade da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**.

Os programas de computador desenvolvidos em virtude do presente contrato, quando licenciados, poderão ser de acordo com a Licença Pública Geral da Administração Pública – LPG-AP, amparada no Decreto Estadual nº 3.071, de 19 de outubro de 2011, ficando reservado à **CONTRATADA** o direito de reutilizar, parcial ou integralmente, os códigos, técnicas e métodos empregados na elaboração destes produtos.

Programas de computador de código fechado, utilizados neste contrato, que sejam de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiro, permanecem protegidos, não podendo ser utilizados pela **CONTRATANTE**, salvo autorização expressa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: INFORMAÇÕES PROTEGIDAS

A **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** na execução deste contrato poderão ter que trocar informações, inclusive de produtos e materiais, que podem estar protegidas pelo direito autoral, direito de propriedade industrial, pelo direito à intimidade, ou protegidas por ser de domínio de uma delas, as quais não poderão ser copiadas, reproduzidas, publicadas, divulgadas ou de forma alguma colocadas à disposição, direta ou indiretamente, exceto àquelas pessoas envolvidas na execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS PENALIDADES CABÍVEIS E DOS VALORES DAS MULTAS

O não pagamento na data de vencimento da fatura poderá implicar na incidência de encargos financeiros correspondentes a 2% (dois por cento) ao mês ou fração proporcional.

Parágrafo Primeiro

Em caso de descumprimento total ou parcial do contrato por dolo ou culpa, a **CONTRATADA** ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa:

- a) Advertência;
- b) Multa:
 - de mora de 2,0% (dois por cento) por mês, sobre a parcela recebida em atraso;
 - compensatória de 10% (dez por cento), em caso de inadimplência total, sobre o valor do contrato;
- c) Rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: CASOS DE RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido nas seguintes condições, nos termos do art. 130 da Lei Estadual 15.608/07:

- a) Determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos previstos em lei;
- b) Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a Termo, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;
- c) Judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo Primeiro

A rescisão administrativa conforme Art. 77 da Lei 8.666/93 ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

Parágrafo Segundo

Quando a rescisão ocorrer motivada pela **CONTRATANTE**, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:





Contrato nº 069/2017

- a) Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- b) Pagamento do custo da desmobilização.

Parágrafo Terceiro

Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do contrato, o(s) cronograma(s) de execução será(ão) prorrogado(s) automaticamente por igual tempo.

Parágrafo Quarto

A inexecução total ou parcial deste instrumento, por parte da **CONTRATADA**, assegurará à **CONTRATANTE** o direito de rescisão nos termos do Art. 128, bem como nos casos citados no Art. 129 e nas formas do Art. 130 da Lei Estadual 15.608, de 16/08/2007.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA VINCULAÇÃO AO TERMO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

A presente contratação vincula-se conforme Art. 99, inciso I da Lei Estadual 15.608, de 16/08/2007.

ATO Nº:

DISPENSA Nº:

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Ao presente contrato aplica-se o disposto na Lei Federal 8.666, de 21/06/1993, e na Lei Estadual 15.608, de 16/08/2007, salvo naquilo que as partes dispuserem em sentido contrário.

Parágrafo Único

No âmbito dos programas de computador, aplica-se a presente contratação, salvo naquilo que as partes dispuserem em sentido contrário, a Lei Federal 9.609 de 19/02/1998 (proteção da propriedade intelectual de programa de computador), a Lei Federal 9.610 de 19/02/1998 (direitos autorais) e o Decreto Estadual nº 3.071, de 19 de outubro de 2011 (licenciamento de programas de computador de titularidade de entidades da Administração Estadual).

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS CONDIÇÕES EXIGIDAS NA CONTRATAÇÃO

A **CONTRATADA** compromete-se a manter, durante toda a execução do contrato, as condições exigidas no processo de contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO BANCO DE DADOS

A CELEPAR apenas hospeda em seu Data Center o Banco de Dados do Cliente, não sendo a detentora destes dados.

Parágrafo Primeiro

Considerando este fato, qualquer pedido de informação a respeito deste Banco de Dados, bem como dos seus acessos, consultas, atualizações, dentre outros afins, deve ser precedido de autorização do Cliente detentor dos dados para que a CELEPAR possa prestar a informação solicitada, salvo a hipótese em que o acesso a esta informação decorra de ordem judicial.

Parágrafo Segundo

Quando este pedido de informação decorrer de ordem judicial, a CELEPAR fica autorizada a prestar a informação solicitada sem consulta prévia ao Cliente, comunicando-o na sequência.





Contrato nº 069/2017

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PUBLICAÇÃO

O extrato do presente Contrato será publicado no Diário Oficial do Estado do Paraná, nos termos do art. 110 da Lei Estadual 15.608/07, sob a responsabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DO FORO

Fica eleito o foro da capital do Estado do Paraná para dirimir qualquer questão referente a presente contratação, nos termos do art. 99, parágrafo único, da Lei Estadual 15.608/07.

E, por estarem justas e contratadas, lavra-se o presente termo de contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, assinado na presença da testemunha abaixo nomeada.

Curitiba, 19 de dezembro de 2016

Pela **CONTRATANTE**:



OMAR AKEL
Diretor Presidente

Pela **CONTRATADA**:


JACSON CARVALHO LEITE
Diretor Presidente


LÚCIO ALBERTO HANSEL
Diretor Administrativo-Financeiro

TESTEMUNHAS :


Nome: **DARLETE CRISTINA TOLFO WEISS**
RG: 13.780.593-6/PR
CPF: 511. [REDACTED] -68





1. Resumo Executivo

Os serviços de Escritório Digital da CELEPAR são aqueles direcionados ao aumento da produtividade individual dos usuários de informática que atuam nos Órgãos contratantes.

A qualquer tempo, o Órgão contratante poderá alterar a quantidade de recursos do Escritório Digital disponibilizada para seus usuários de informática.

Os serviços disponíveis no Escritório Digital são:

- Acesso à Internet, incluindo proteção por Firewall;
- Ferramenta de Correio Eletrônico, Agenda e Colaboração (Expresso).

2. Acesso à Internet, incluindo proteção por Firewall

A Internet ou Rede Mundial de Computadores é uma ferramenta amplamente consolidada no mundo corporativo atual. Disponibilizar esta ferramenta aos usuários de computadores de um Órgão Governamental facilita o acesso às informações, o contato com outros Órgãos, Empresas e Entidades da Sociedade Civil e as mais variadas pesquisas e serviços.

Por outro lado, seu uso indevido pode prejudicar a produtividade corporativa e a execução das atividades cotidianas do Órgão, razão para que um gestor público considere que o acesso à Internet pode não ser uma ferramenta adequada para todos os usuários de computador do Órgão.

Sempre atenta às novas tecnologias que surgem no mercado, a CELEPAR foi pioneira na adoção da Internet. O primeiro nó de acesso à Internet no Paraná foi instalado na CELEPAR em 1992, quando seu uso era quase que exclusivamente acadêmico.

Atualmente, a CELEPAR mantém contrato permanente com diferentes fornecedores de serviços de telecomunicações, para garantir acesso à Internet de alta disponibilidade mesmo em caso de queda temporária de algum desses fornecedores. Além disso, quem acessa Internet conta com a proteção de Firewall.

Firewall é o nome dado ao dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto de controle da rede. Sua função consiste em regular o tráfego de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados de uma rede para outra.

Na prática, o Firewall protege o acesso à Internet dos usuários que se conectam via CELEPAR, de maneira automática e transparente para quem está usando o serviço. Embora não nos demos conta desta proteção, ela é responsável pela quantidade bem menor de incidentes nocivos oriundos da rede mundial, se compararmos com os incidentes que ocorrem em equipamentos domésticos ou desprotegidos.

Enquanto um antivírus protege cada equipamento individualmente, o Firewall é uma proteção (que pode ser lógica ou mesmo física) que atua em determinados pontos críticos da rede de computadores e que serve de bloqueio, por exemplo, para que algum hacker se conecte ao seu computador para acessar os dados nele existentes. Antes do hacker chegar na sua máquina, o Firewall intercepta a tentativa e bloqueia o acesso. Há várias outras proteções providas pelo Firewall, incluídas nos equipamentos especificados e instalados na CELEPAR.

A proteção por Firewall é automática para todos os acessos à Internet contratados junto à CELEPAR. Existe, entretanto, um serviço adicional opcional, que é a proteção contra o tráfego interno indevido via Proxy. Esta proteção impede que um usuário tenha acesso a categorias de sítios Internet bloqueadas,





como os de conteúdo erótico, de relacionamento pessoal, blogs e outros, nos termos do Decreto Estadual nº 7.874, de 29/07/2010.

A proteção adicional contra tráfego indevido via Proxy diminui o tráfego Internet e aumenta a produtividade dos usuários.

Serviços Incluídos:

- Ligação à Internet dedicada, interligada a no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet;
- Manutenção de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra a rede corporativa, incluindo suporte para implementar melhorias/eliminar brechas de segurança;
- Proteção por meio de Firewall;
- Opção de contratação de proteção adicional via Proxy;
- Infraestrutura de rede corporativa em fibra ótica, contando com servidores adicionais de Firewall corporativo e servidores de DNS (Domain Name Server);
- Acesso ilimitado à Internet, com exceção dos sítios protegidos pelo Proxy (quando contratado).

Serviços não Incluídos:

- Serviços de instalação e configuração de acesso à Internet de dependências/repartições/locais não conectados. Tais serviços precisarão ser negociados e autorizados em separado.

Política de Qualidade:

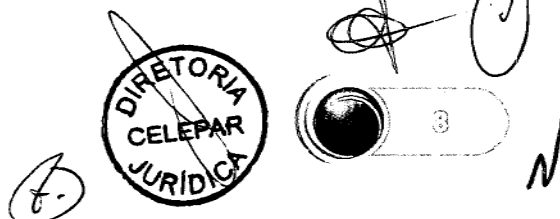
- A CELEPAR não é provedora de serviços de telecomunicações, não se responsabilizando por panes, quedas ou falhas de qualquer natureza ocorridas nas redes de comunicações das empresas contratadas para fornecer estes serviços;
- A CELEPAR é responsável pela gestão da rede corporativa interna do Governo, pela qual trafega a navegação pelos sítios do próprio Governo Estadual;
- Periodicamente, a CELEPAR poderá elevar a capacidade total de tráfego Internet, sempre que o monitoramento dos volumes de tráfego indicar tal necessidade.

3. Ferramenta de Correio Eletrônico, Agenda e Colaboração (Expresso)

O **Expresso** é um Software colaborativo que reúne funções de Correio Eletrônico, Agenda, Catálogo de Endereços, Workflow e Messenger desenvolvido de modo cooperado por um Comitê Gestor (Empresas de Informática Pública do Brasil) a partir da customização da ferramenta alemã E-GroupWare. Entre suas funcionalidades, encontra-se:

- Correio Eletrônico (ExpressoMail) – com interface baseada em tecnologia Ajax, utiliza as tecnologias dos correios Web comerciais da atualidade;
- Agenda – sincronizada com módulo de correio, onde usuários recebem aviso por e-mail e SMS dos compromissos criados;
- Catálogo de endereços – geral de todas as Secretarias e Órgãos de Estado, juntamente com catálogo pessoal e possibilidade de criação de grupos pessoais;
- Workflow – módulo para o desenvolvimento de fluxos de trabalho, onde é possível mapear processos, em forma de atividades, com transições, perfis e controle de acesso. Existe um motor de Workflow integrado ao módulo que gerencia todos os fluxos;
- Messenger – um mensageiro instantâneo para os usuários.

A elevação do tamanho das Caixas Postais do Expresso, quando solicitada pelo órgão contratante, não é automática, pois pode não existir disponibilidade imediata para que todas sejam aumentadas indistintamente. Tais solicitações passarão por avaliação técnica, que levará em conta a área em disco total disponível para o Expresso no Datacenter da CELEPAR.





As principais características técnicas providas pelo Expresso são:

- Alta Escalabilidade;
- Baixo custo;
- Independência de fornecedor;
- Utilização de protocolos padrões;
- Independência de plataforma Cliente;
- Independência de plataforma servidor;
- Mobilidade dos usuários (módulo ExpressoMail Mobile para acesso por celular e dispositivos móveis).

Serviços Incluídos:

- Conta de e-mail integrada à Agenda e ao Catálogo de Endereços do Governo;
- Política de "backup" por espelhamento. Neste caso tem-se uma cópia da caixa postal em dois sistemas de armazenamentos distintos. Ocorrendo um problema físico em um destes sistemas de armazenamento, todas as informações estão preservadas. O sistema de "backup" não prevê a recuperação de mensagens excluídas pelo usuário;
- Mensageiro eletrônico JMessenger incorporado, para troca de informações instantâneas;
- Ferramenta de personalização e gerenciamento de filtros de mensagens;
- Proteção de antivírus incorporada ao sistema de e-mail, com bloqueio de anexos suspeitos e verificação de contaminação por vírus;
- Ferramenta de anti-spam corporativa, que elimina mensagens não solicitadas enviadas em massa e que prejudicam a produtividade no uso do e-mail. Algumas destas mensagens causam riscos de segurança ao usuário e ao ambiente computacional, como as que buscam informações bancárias, tentam aplicar golpes, espalham boatos, propagam correntes, etc.;
- Disponibilidade de operadores de computador durante 24 horas por dia e 7 dias por semana no Datacenter da CELEPAR, para manutenção da disponibilidade dos serviços do Expresso;
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra equipamentos hospedados no Datacenter, incluindo o rastreamento de e-mail's enviados.

Serviços não Incluídos:

- Customização e desenvolvimento de novos aplicativos integrados ao Expresso, que agreguem serviços ou funcionalidades às já existentes. Tais serviços precisarão ser negociados e autorizados em separado;
- SMS para avisar participantes de eventos programados na agenda do Expresso. Este serviço depende da contratação de pacote mensal de Envio e Recebimento de SMS.

Política de Qualidade:

- A CELEPAR comunicará, com antecedência de 48 horas, a eventual necessidade de manutenções programadas, que gerem previsão de interrupção temporária da disponibilidade do Expresso.





TABELA DE PREÇOS 2017

Item	Descrição	Preço Unitário
1	Acesso à Internet Referente a quantidade de GigaByte de download no mês, medido através de análises periódicas do uso da Internet de cada Cliente. O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R\$ 3,38
2	Expresso – Caixa Postal Referente a quantidade de Caixas Postais criadas no Expresso por demanda do Órgão Contratante, com capacidade para armazenamento de no mínimo 100 Mb por Caixa Postal. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R\$ 1,07









1. Resumo Executivo

Ambiente Computacional é uma estrutura de rede local, composta de infraestrutura lógica e elétrica, servidores de rede, estações de trabalho e periféricos, utilizados pelos usuários de informática, para acesso a sistemas de informação ou internet, localizado em prédios ou instalações ocupados pelo Órgão contratante.

Operação de Ambientes Computacionais compreende os serviços necessários para manter a operacionalidade deste ambiente por meio de:

- Operação Continuada
- Atendimento Técnico Sob Demanda
- Atualização Técnica de Ambientes
- Suporte a Eventos
- Gerenciamento de Solução Antivírus
- Gerenciamento de Dispositivos Móveis
- Projetos

A execução dos serviços aqui apresentados é realizada por quadro com perfil adequado a cada uma das atividades necessárias aos ambientes, sendo a gestão deste quadro, responsabilidade da CELEPAR.

Este anexo detalha os serviços da CELEPAR que o Órgão pode contratar, para auxiliá-lo na gestão e operação de seus diversos ambientes computacionais.

2. Operação Continuada

Compreende o serviço técnico especializado de suporte a usuários e manutenção da operacionalidade do Ambiente Computacional do cliente.

- Suporte ao Usuário – Consiste no auxílio aos usuários do cliente nas situações diárias relacionadas ao uso da informática, como instalação de programas e periféricos, configurações de Hardware e Software;
- Operacionalidade de Ambiente – Consiste em manter o funcionamento e controlar os recursos do Ambiente Computacional.

Detalhamento do Serviço

A prestação deste serviço ocorre mediante a elaboração de Relatório Técnico a partir de análise de complexidade do Ambiente Computacional.

O Relatório Técnico levará em conta eventuais recursos disponíveis pelo Cliente (tecnológicos, humanos, instalações, administrativas), crescimento e evolução do parque de equipamentos e as exigências técnicas para que o Ambiente Computacional funcione com o desempenho, abrangência, níveis de serviço e segurança adequados, com os parâmetros a seguir:

- Quantidade de usuários
- Quantidade de estações de trabalho na capital
- Quantidade de estações de trabalho no interior
- Quantidade de periféricos
- Quantidade de servidores básicos (p. ex.: servidor de arquivos)
- Quantidade de servidores avançados (p. ex.: servidor WEB)
- Quantidade de estações com sistema operacional descontinuado (Windows 98)
- Hardware Obsoleto (Processamento < 1.5 Ghz. e 1 GB memória)
- Há contrato de outsourcing ou manutenção do parque de informática
- Quantidade de estações de trabalho com licenças de antivírus corporativo

3

M
F.



Handwritten signature.



- O ambiente está integralmente conectado à rede do Estado
- Os usuários conectam-se à rede através de servidor proxy

Formas de Disponibilização

Central de Suporte:

Esta modalidade de serviço é realizada através de uma Central de Suporte compartilhada entre vários clientes, instalada em prédios e/ou conglomerados localizados num mesmo endereço, em locais que congreguem mais de um Cliente.

Serviço Premium:

O pacote "Serviço Premium" é recomendado para Clientes de maior complexidade que possuem um parque superior a 150 estações de trabalho, e que, por esta razão, exigem uma atuação constante, e que não se enquadrem no pacote "Serviço Central de Suporte".

Serviço Básico:

O pacote "Serviço Básico" é recomendado para clientes que possuam Ambiente Computacional com número inferior a 150 estações de trabalho e que necessitem de serviço especializado de operação e suporte. A prestação deste serviço é realizada por meio de visitas fixas, pré-agendadas, conforme programação definida em conjunto com o cliente. O serviço tem como particularidades:

- O número de visitas acordadas tem sua contabilização de forma mensal e não cumulativa, ou seja, seu valor será zerado a cada mês;
- Visitas que excedam o número mensal acordado serão faturadas de acordo com os valores registrados em tabela para o serviço "Atendimento Sob Demanda", descrito neste anexo.

Serviço Compartilhado:

O pacote "Serviço Compartilhado" é indicado para clientes que possuam Ambiente Computacional com equipe própria e que necessitem complementação através do serviço especializado de operação e suporte – Operação Continuada. A prestação deste serviço é realizada de forma conjunta por meio das equipes CELEPAR e cliente.

Serviço Apoio a Infraestrutura e Operação de Ambiente Computacional:

Compreende serviços técnicos de informática para controle do parque, organização de processos e propostas de melhorias relacionadas aos serviços de TI necessárias a este Ambiente Computacional.

Local de Prestação:

Na sede do órgão ou local indicado na contratação.

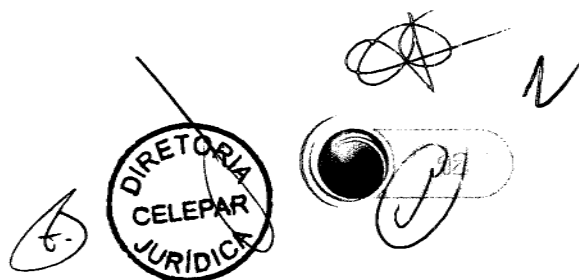
Horário de Disponibilidade:

- Padrão: De Segunda a Sexta-feira das 08:00h às 11:30h e das 13:30h às 18:00h;
- Horário diferenciado: mediante negociação entre as partes;
- Atividades extraordinárias: Atividades realizadas fora dos horários contratados deverão ser negociadas e poderão ser faturadas ao cliente.

Início do Serviço:

A prestação deste serviço será disponibilizada em até 90 (noventa) dias, contados a partir da assinatura e devolução da Proposta Comercial pelo Cliente Contratante.

Tabela: Itens Cobertos, não Cobertos, Responsabilidades da CELEPAR, do Cliente e Indicadores:





Central de Suporte, Serviço Premium, Serviço Básico, Serviço Compartilhado	Apoio a Infraestrutura e Operação de Ambiente Computacional
Itens Cobertos	
<ul style="list-style-type: none"> • Restabelecimento do funcionamento das estações de trabalho em caso de falha; • Suporte aos usuários; • Instalação de softwares/aplicativos; • Configuração de estações de trabalho, softwares e periféricos, que utilizam sistemas operacionais suportados: Windows XP, Vista, 7 e 8; Debian Linux, Linux Ubuntu; • Verificação e otimização dos recursos de hardware e software nas estações de trabalho dos usuários; • Monitoramento de desempenho de servidores (memória, processador, disco, etc); • Manutenção e suporte a sistemas operacionais e serviços de rede em servidores, nos sistemas operacionais: Debian Linux, Windows 2003 e Windows 2008; • Serviços: impressão, inventário de software e hardware, DHCP, DNS, WINS, FTP, proxy, autenticação de usuários (AD e SAMBA), compartilhamento de arquivos (SAMBA, NFS e Windows); • Instalação, configuração e suporte aos softwares desenvolvidos, contratados ou mantidos pela CELEPAR: Meta4, Antivirus, Emulador de terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio no controle de componentes do Ambiente Computacional; • Apoio no controle de contratos de manutenção relacionados ao Ambiente Computacional; • Apoio no acompanhamento de projetos relacionados ao Ambiente Computacional; • Interlocução com áreas da CELEPAR para resolução de problemas de infraestrutura e operação do Ambiente Computacional; • Estudo de possíveis melhorias no Ambiente Computacional do cliente; • Produzir relatórios de acompanhamento do Ambiente Computacional do cliente.
Central de Suporte, Serviço Premium, Serviço Básico, Serviço Compartilhado	Apoio a Infraestrutura e Operação de Ambiente Computacional
Itens não Cobertos	
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento presencial fora do local indicado na contratação (caso necessário poderá ser atendido por meio do serviço "Atendimento sob Demanda"); • Fornecimento de peças e equipamentos para computadores e periféricos; • Fornecimento de licenças de software; • Fornecimento de equipamentos (estações de trabalho, servidores e periféricos); • Instalação de Software e Sistemas sem a devida Licença; • Instalação e reparos de infraestrutura lógica e elétrica; • Projetos de ambientes; • Desenvolvimento de software; • Suporte a sistemas não homologados pela CELEPAR; 	<ul style="list-style-type: none"> • Operação e suporte técnico; • Supervisionar equipes e/ou serviços "Gestão Continuada" e/ou "Atendimento sob Demanda"; • Fornecimento de equipamentos (estações de trabalho, servidores e periféricos), peças, licenças de software; • Projetos de ambientes; • Análise e/ou Desenvolvimento de software; • Ministar treinamentos; • Atuação em processos e/ou procedimentos não relacionados ao Ambiente Computacional.





Contrato nº 069/2017
ANEXO 2 – Operação de Ambientes Computacionais

- Gestão de Compras de peças e equipamentos de informática;
- Implantação e/ou migração de banco de dados;
- Implantação e/ou migração de servidores de aplicações Web ou cliente/servidor;
- Atendimento a itens considerados como opcionais neste serviço;
- Troca/renovação de parque compu-tacional (caso necessário poderá ser atendido por meio do serviço "Atendimento sob Demanda");
- Ministras treinamentos.





Central de Suporte, Serviço Premium, Serviço Básico, Serviço Compartilhado	Apoio a Infraestrutura e Operação de Ambiente Computacional
Responsabilidades da CELEPAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Manter supervisão sobre o serviço prestado; • Manter a operacionalidade do Ambiente Computacional do Cliente; • Adotar boas práticas relacionadas à operação do Ambiente Computacional do Cliente; • Manter informações relativas ao parque de Hardware e Software do Cliente; • Manter política de cópia de segurança (Backup) e restauração (Restore) de arquivos de acordo com as definições estabelecidas pelo Cliente para o seu Ambiente Computacional; • Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manter supervisão sobre o serviço prestado; • Manter informações relativas a contratos de TIC estabelecidos pelo Cliente; • Manter informações relativas ao parque de Hardware e Software do Cliente; • Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos.
Responsabilidades do CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar contratação do serviço; • Nomear um responsável do Órgão (interlocutor) pela gestão desses serviços e para a comunicação entre Cliente e CELEPAR; • Realizar a abertura e registros de ocorrência no sistema disponibilizado pela CELEPAR e/ou através da Central de Atendimento da CELEPAR; • Fornecer informações solicitadas para a prestação do serviço, relativas ao Ambiente Computacional; • Disponibilizar os recursos necessários para a viabilização dos serviços; • Disponibilizar espaço físico à CELEPAR adequado para a prestação do serviço; • Manter a CELEPAR informada sobre alterações e projetos relacionados ao Ambiente Computacional; • Subsidiar a CELEPAR com informações sobre licenças de Software contratadas e instaladas no Ambiente Computacional. 	
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de solicitações atendidas; • Tempo de resposta; • Tempo de solução; 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de cumprimento de acordo de nível de serviço (ANS); • Estabelecidos quando da contratação do serviço.

Ferramentas Disponibilizadas:

Para atendimento às demandas, a CELEPAR disponibilizará ferramentas que possibilitem a gestão e operação dos serviços, dentre elas:

- Ferramenta de controle de Inventário;
- Ferramenta de gestão do parque;
- Ferramenta de registro e acompanhamento de solicitações.






Níveis de Suporte:

O Serviço Operação Continuada será prestado a partir do registro da Solicitação de Serviços (abertura de chamado técnico) e obedecerá a seguinte sequência:

- Suporte de Primeiro Nível:
 - Atendimento por Telefone: Refere-se ao suporte técnico realizado ao Cliente por telefone, através de Central de Atendimento CELEPAR;
 - Atendimento Remoto: Não sendo possível a resolução através do Atendimento Telefônico e identificada a possibilidade de solução remota, este serviço será realizado desta forma a partir da utilização de ferramentas específicas para esta modalidade;
 - Atendimento Presencial: Esgotadas as possibilidades anteriormente elencadas (atendimento telefônico e remoto) para solução do problema, o serviço será prestado de maneira presencial, mediante agendamento junto ao Cliente para continuidade dos trabalhos e resolução do problema.
- Suporte de Segundo Nível:
 - Atendimento de apoio especializado aos serviços de primeiro nível quando estes não são suficientes para a resolução do problema, sendo necessária a abertura de solicitação de serviço pelas equipes de primeiro nível da CELEPAR.

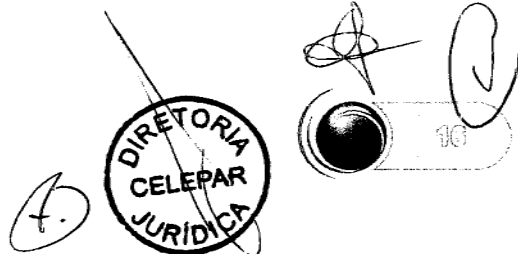
Padrão de Atendimento:

Para desenvolvimento das atividades de suporte a usuários ou operação de ambiente, deverá ser aberta Solicitação de Serviço específica, sendo nesta registradas os trabalhos desenvolvidos e demais informações que se fizerem necessárias.

Acordo de Nível de Serviço (ANS):

Para a prestação deste serviço é apresentado um ANS padrão, registrado a seguir, porém com a possibilidade de revisão nestes níveis, quando da contratação do serviço, a partir de negociação entre CELEPAR e cliente. ANS padrão mínimo:

- Serviço Centralizado
 - Tempo de Resposta: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 2 (duas) horas úteis;
 - Tempo de Solução: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 8 (oito) horas úteis.
- Serviço Premium
 - Tempo de Resposta: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 1 (uma) hora útil;
 - Tempo de Solução: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 4 (quatro) horas úteis.
- Serviço Básico
 - Tempo de Resposta: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 3 (três) horas úteis;
 - Tempo de Solução: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 12 (doze) horas úteis.
- Serviço Compartilhado
 - Sem ANS.
- Apoio a Infraestrutura e Operação de Ambiente Computacional
 - Conforme definido entre CELEPAR e cliente quando da contratação do serviço.





Contrato nº 069/2017
ANEXO 2 – Operação de Ambientes Computacionais

- Atendimento emergencial (serviço opcional)
 - 15 (quinze) minutos para resposta ao acionamento;
 - Atendimento presencial em até 1 (uma) hora.

Política de Qualidade:

A CELEPAR, como responsável pela Operação Continuada do Ambiente Computacional, deverá manter grupo de suporte centralizado de modo a garantir a continuidade da prestação de serviços ao Órgão contratante durante o período de horário comercial, sem custo adicional;
Periodicamente, os profissionais que prestam serviços ao contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional.

Item Opcional:

Atendimento Emergencial:

Consiste no atendimento fora do horário de disponibilidade contratado, para a resolução de problemas críticos que possam afetar a operacionalidade do Ambiente Computacional. Este item é disponibilizado de forma compartilhada entre os Clientes interessados, solicitados exclusivamente através da Central de Atendimento Celepar (41-3200-5007). Este item é ofertado nos seguintes regimes:

Capital	Interior
<ul style="list-style-type: none">SAS 5X5 – Segunda A Sexta-feira das 19h às 0h;SAS 5X12 – Segunda A Sexta-feira das 19h às 07h;FDS 2X24 – Finais De Semana das 19h de sexta-feira às 07h de segunda-feira;FULL – De segunda a sexta-feira das 19h às 07h e final de semana das 19h de sexta-feira até as 07h de segunda-feira (SAS 5X12 + FDS).	<ul style="list-style-type: none">SASI 5X3 – Segunda A Sexta-feira das 19h às 22h;FDSI – Finais De Semana – Sexta-feira das 19h às 22h, Sábados e Domingos das 07h às 22h;FULL – De segunda a sexta-feira das 19h às 22h e final de semana das 19h de sexta-feira até às 22h, das 07h às 22h do sábado e das 07 às 22h do domingo (SASI 5X3 + FDSI).

3. Atendimento Técnico Sob Demanda

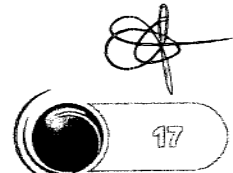
Compreende serviço especializado de suporte a usuários, manutenção preventiva ou corretiva das estações de trabalho, servidores e periféricos, assim como a instalação e configuração de Software e Hardware em Ambientes Computacionais, contabilizados em períodos de 4 (quatro) horas por técnico.

Detalhamento do Serviço:

A prestação deste serviço ocorre mediante o acionamento da CELEPAR para agendamento de visita técnica para atendimento em atividades que envolvam a aplicação de conhecimento técnico.

Formas de Disponibilização:

- Atendimento Técnico sob Demanda – Visita na Sede:**
Refere-se à quantidade de visitas técnicas realizadas nas dependências do Órgão contratante em cidades onde a CELEPAR mantém Escritório Regional ou localidades distantes até 50 km destas. Valor relativo a prestação do serviço por um técnico pelo período de até quatro horas.
- Atendimento Técnico sob Demanda – Visita Fora da Sede:**
Refere-se à quantidade de visitas técnicas realizadas nas dependências do Órgão contratante em cidades onde a CELEPAR não mantém Escritório Regional e que estejam a mais de 50 km do escritório mais próximo.





Valor relativo a prestação do serviço por um técnico pelo período de até quatro horas.

Local de Prestação:

Nas localidades indicadas pelo cliente na solicitação do serviço.

Horário de Disponibilidade:

- Padrão: De Segunda a Sexta-feira das 08:00h às 18:00h.
- Horário diferenciado: mediante negociação entre as partes.
- Atividades extraordinárias: Atividades realizadas fora dos horários contratados deverão ser negociadas e poderão ser faturadas ao cliente.

Itens Cobertos:

- Restabelecimento do funcionamento das estações de trabalho em caso de falha;
- Suporte aos usuários;
- Instalação de softwares/aplicativos;
- Configuração de estações de trabalho, softwares e periféricos;
- Sistemas operacionais suportados: Windows XP, Vista, 7 e 8; Debian Linux, Linux Ubuntu;
- Verificação e otimização dos recursos de hardware e software nas estações de trabalho dos usuários;
- Manutenção e suporte a sistemas operacionais e serviços de rede em servidores;
- Sistemas operacionais suportados: Debian Linux, Windows 2003 e Windows 2008;
- Serviços: impressão, inventário de software e hardware, DHCP, DNS, WINS, FTP, proxy, autenticação de usuários (AD e SAMBA), compartilhamento de arquivos (SAMBA, NFS e Windows);
- Instalação, configuração e suporte nos softwares desenvolvidos, contratados ou mantidos pela CELEPAR (Meta4, Antivírus, Emulador de terminal).

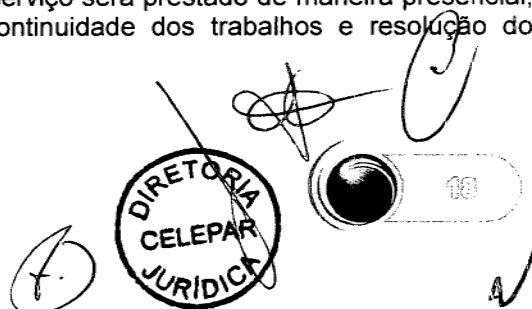
Itens não Cobertos:

- Fornecimento de peças e equipamentos para computadores e periféricos;
- Fornecimento de licenças de software;
- Fornecimento de equipamentos (estações de trabalho, servidores e periféricos);
- Instalação de Software e Sistemas sem a devida Licença;
- Instalação e reparos de infraestrutura lógica e elétrica;
- Projetos de ambientes;
- Desenvolvimento de software;
- Suporte a sistemas não homologados pela CELEPAR;
- Gestão de compras de peças e equipamentos de informática;
- Implantação e/ou migração de banco de dados;
- Implantação e/ou migração de servidores de aplicações Web ou cliente/servidor;
- Ministar treinamentos.

Níveis de Suporte:

O Serviço Atendimento sob Demanda será prestado a partir do registro da Solicitação de Serviços (abertura de chamado técnico) e obedecerá a seguinte sequência:

- Suporte de Primeiro Nível:
 - Atendimento por Telefone: Refere-se ao suporte técnico realizado ao Cliente por telefone, através de Central de Atendimento CELEPAR;
 - Atendimento Remoto: Não sendo possível a resolução através do Atendimento Telefônico e identificada a possibilidade de solução remota, este serviço será realizado desta forma a partir da utilização de ferramentas específicas para esta modalidade;
 - Atendimento Presencial: Esgotadas as possibilidades anteriormente elencadas (atendimento telefônico e remoto) para solução do problema, o serviço será prestado de maneira presencial, mediante agendamento junto ao Cliente para continuidade dos trabalhos e resolução do problema.





- Suporte de Segundo Nível:
 - Atendimento de apoio especializado aos serviços de primeiro nível quando estes não são suficientes para a resolução do problema. Sendo necessária a abertura de solicitação de serviço pelas equipes de primeiro nível da CELEPAR.

Padrão de Atendimento:

Todo atendimento será prestado a partir da abertura de Solicitação de Serviço, sendo os registros de atividades realizadas, lançados nesta mesma solicitação;

Para todo atendimento presencial será realizado o relatório de atendimento, que contempla horário de entrada e saída, funcionários envolvidos, descrição dos serviços realizados e campo para manifesto do Cliente.

Procedimentos para Prestação do Serviço:

- Clientes com Relatório Técnico: Primeiro atendimento via Central de Atendimento ou setor de TI do contratante;
- Clientes sem Relatório Técnico: O Cliente deverá solicitar formalmente ao Coordenador de Atendimento da CELEPAR, responsável pelo atendimento à instituição solicitante, informando a modalidade que deseja contratar.

Acordo de Nível de Serviço (ANS):

Para a prestação deste serviço é apresentado um ANS padrão, registrado a seguir, porém com a possibilidade de revisão nestes níveis, quando da contratação do serviço, a partir de negociação entre CELEPAR e cliente. ANS padrão mínimo:

- Tempo de Resposta: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 3 (três) horas úteis;
- Tempo de Solução: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 24 (vinte e quatro) horas úteis.

Responsabilidades da CELEPAR:

- Manter supervisão sobre o serviço prestado;
- Atender os itens cobertos por este serviço;
- Identificação de problemas técnicos;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos;
- Manter política de cópia de segurança (Backup) e restauração (Restore) de arquivos de acordo com as definições estabelecidas pelo Cliente;
- Fornecer relatório de atendimento realizado.

Responsabilidades do Cliente:

- Formalizar contratação do serviço;
- Nomear um responsável do Órgão (interlocutor) pela gestão desses serviços e para a comunicação entre Cliente e CELEPAR;
- Realizar a abertura e registros de ocorrência no sistema disponibilizado pela CELEPAR e/ou através da Central de Atendimento da CELEPAR;
- Fornecer informações solicitadas para a prestação do serviço, relativas ao Ambiente Computacional;
- Disponibilizar os recursos necessários para a viabilização dos serviços;
- Repassar à CELEPAR informações sobre contratos de prestação de serviços de TIC mantidos pelo cliente;
- Subsidiar a CELEPAR com informações sobre licenças de Software contratadas e instaladas no Ambiente Computacional;
- Fornecer acesso físico para o técnico para que o mesmo possa realizar o atendimento;
- Atestar os relatórios de atendimento.

3





Indicadores:

- N° de horas trabalhadas;
- Tempo total de execução;
- Tempo total de solução;
- Quantidade de acionamentos;
- Índice de cumprimento de acordo de nível de serviço (SLA).

Política de Qualidade:

- A CELEPAR não está autorizada a realizar atendimentos sob demanda, sem prévia e formal autorização deste responsável indicado;
- Periodicamente, os profissionais que prestam serviços no Órgão contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional. As horas dedicadas a tais atividades não tem custo adicional para o Órgão contratante.

4. Atualização Técnica de Ambientes

Consiste no acionamento da CELEPAR para atualização e padronização das estações de trabalho do Ambiente Computacional do Cliente, visando melhoria da qualidade e disponibilidade dos serviços.

Detalhamento do Serviço

Este serviço, de forma simplificada, consiste em:

- a) definir os softwares e suas configurações padrão que deverão existir nas estações de trabalho;
- b) aplicar a configuração padrão nas estações de trabalho criando um parque uniforme.

Essa prática resultará em: atender as necessidades dos usuários para as atividades relacionadas ao seu trabalho; reduzir chamadas de suporte; simplificar e agilizar o suporte a esses usuários.

Formas de Disponibilização:

Disponibilização de serviço para padronização do ambiente de rede de Clientes conforme as seguintes atividades:

- Divulgação do projeto;
- Levantamento das necessidades do ambiente;
- Preparação do modelo;
- Preparação do ambiente;
- Padronização;
- Relatório de conclusão.

Local de Prestação:

Nas instalações dos Clientes.

Período de Disponibilização:

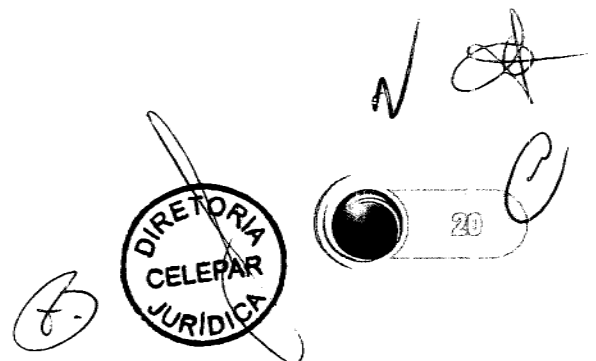
- Padrão: De Segunda a Sexta-feira das 08:00h às 11:30h e das 13:30h às 18:00h;
- Horário diferenciado: mediante negociação entre as partes.

Padrão de Atendimento:

A partir da solicitação formal do Cliente, através de Ordem de Serviço via Coordenador de Atendimento, será realizado levantamento para coleta de informações e necessidades do Cliente, sendo então será elaborado Planejamento, Cronograma de Atuação e Proposta Comercial para execução do serviço. Depois do aceite formal pelo cliente, são preparados os modelos de padronização a serem aplicados e então iniciados os trabalhos.

Itens Cobertos:

- Levantamento das necessidades para a padronização;
- Preparação do cronograma de atividades;
- Preparação do ambiente;





Contrato nº 069/2017
ANEXO 2 – Operação de Ambientes Computacionais

- Preparação do modelo de padronização;
- Aplicação do modelo padronizado;
- Apresentação de relatório de conclusão.

Itens não Cobertos:

- Disponibilização de software ou quaisquer tipos de licenças de programas de computadores;
- Manutenção de hardware e fornecimento de peças;
- Instalação de softwares sem o devido licenciamento;
- Suporte a sistemas não homologados;
- Manutenção de rede elétrica e rede lógica;
- Desenvolvimento de software;
- Ministrar treinamentos.

Procedimentos para Início do Serviço:

Cliente deverá solicitar formalmente ao Coordenador de Atendimento, através de Ordem de Serviço.

Acordo de Nível de Serviço (ANS):

De acordo com planejamento e cronograma apresentados.

Unidades de Medida e Forma de Faturamento:

Unidades de valor de acordo com proposta comercial.

Responsabilidades da CELEPAR:

- Manter supervisão sobre o serviço prestado;
- Contato antecipado para agendamento do atendimento;
- Levantamento das necessidades do Cliente;
- Elaboração de planejamento para execução das atividades;
- Elaboração de checklist em conjunto com o Cliente;
- Elaboração de cronograma de atendimento;
- Executar a padronização conforme predefinido;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos;
- Fornecer relatório detalhado de atividades ao final de atendimento.

Responsabilidades do CLIENTE:

- Formalizar contratação do serviço;
- Fornecer informações necessárias para desenvolvimento do serviço;
- Fornecer acesso físico para realização do serviço;
- Indicar o nome de um responsável para realizar a comunicação entre CLIENTE e CELEPAR;
- Comunicar envolvidos sobre execução do serviço;
- Divulgar projeto internamente.

Indicador:

% de estações de trabalho atualizadas.

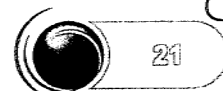
5. Suporte a Eventos

Consiste no acionamento da CELEPAR para prestação de serviço de suporte a eventos, a partir da disponibilização de equipe técnica especializada, equipamentos e infraestrutura de TI necessária para operacionalização de eventos.

Detalhamento do Serviço

Formas de Disponibilização:

Este serviço pode ser disponibilizado de formas diferentes de acordo com a necessidade do cliente e do





evento a ser atendido, conforme modalidades listadas a seguir:

- Suporte Técnico: Consiste na disponibilização de técnico especializado para acompanhamento e suporte durante a realização de evento;
- Estações de Trabalho: Consiste na disponibilização de estações de trabalho para utilização durante realização de evento;
- Infraestrutura: Consiste na disponibilização, montagem e desmontagem de infraestrutura, lógica e elétrica, para realização de evento;
- Suporte e Infraestrutura: Consiste na disponibilização de equipe técnica especializada para montagem, desmontagem de infraestrutura lógica e elétrica, disponibilização de estações de trabalho, operação e suporte a evento.

Local de Prestação:

De acordo com contratado.

Período de Disponibilização:

De acordo com contratado.

Padrão de Atendimento:

A partir da solicitação formal do Cliente, através de Ordem de Serviço via Coordenador de Atendimento, será realizado levantamento para coleta de informações e necessidades do Cliente, sendo então elaborado Planejamento, Cronograma de atuação e Proposta Comercial para execução do serviço.

A prestação deste serviço está sujeita à disponibilidade técnica, de equipamentos e de infraestrutura e para tanto deverá ser formalizada a demanda e somente após análise, será definida pelo aceite ou não do serviço.

Itens Cobertos:

De acordo com a modalidade definida na contratação:

- Itens comuns:
 - Levantamento de necessidades;
 - Preparação do Cronograma de atividades;
 - Planejamento de atividades;
 - Preparação do ambiente;
 - Disponibilização do serviço.
- Suporte técnico:
 - Disponibilização de equipe técnica especializada para suporte técnico, durante o evento.
- Estações de Trabalho:
 - Adequação de software e hardware das estações necessárias ao evento.
- Infraestrutura:
 - Disponibilização, montagem e desmontagem da infraestrutura contratada para o evento.
- Suporte e Infraestrutura:
 - Disponibilização de equipe técnica especializada;
 - Adequação de software e hardware das estações de trabalho necessárias ao evento;
 - Disponibilização, montagem e desmontagem da infraestrutura lógica e elétrica e estações de trabalho.

Itens não Cobertos:

- Disponibilização de Software ou quaisquer tipos de licenças de programas de computadores não previstas para o evento;
- Manutenção de hardware;





- Suporte a sistemas não homologados e/ou não contratados para o evento;
- Disponibilização de canal de comunicação internet e/ou telefônico;
- Disponibilização de entrada de energia elétrica;
- Divulgação do evento;
- Operação de sistemas utilizados durante o evento;
- Serviços de montagem de estruturas (stands, divisórias, estruturas metálicas, etc).

Procedimentos para Início do Serviço:

O cliente deverá solicitar formalmente ao Coordenador de Atendimento, através de Ordem de Serviço, com prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data de início do evento, para análise das condições e viabilidade (ou não) da prestação dos serviços.

Acordo de Nível de Serviço (ANS):

De acordo com planejamento e cronograma apresentados.

Unidades de Medida e Forma de Faturamento:

Unidades de valor de acordo com Proposta Comercial apresentada via Ordem de Serviço.

Responsabilidades da CELEPAR:

- Manter supervisão sobre o serviço prestado;
- Levantamento das necessidades do cliente;
- Elaboração de planejamento para execução das atividades;
- Elaboração de checklist em conjunto com o cliente;
- Elaboração de cronograma de atendimento;
- Execução do serviço conforme predefinido;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos.

Responsabilidades do CLIENTE:

- Formalizar contratação do serviço;
- Fornecer informações necessárias para desenvolvimento do serviço;
- Fornecer acesso físico para realização do serviço;
- Indicar o nome de um responsável para realizar a comunicação entre cliente e CELEPAR;
- Disponibilizar infraestrutura elétrica (entrada de energia) a partir da concessionária e lógica (canal de comunicação) a partir da concessionária.

Indicadores:

Grau de satisfação do cliente com o serviço contratado.

6. Gerenciamento de solução Antivírus

Consiste na disponibilização de serviço especializado no gerenciamento e suporte em solução de segurança homologada pela CELEPAR para a proteção de computadores (estações e servidores) contra vírus, spywares e prevenção contra intrusão de hosts.

Detalhamento do Serviço

Formas de Disponibilização:

O serviço de gerenciamento de solução Antivírus é disponibilizado de forma centralizada. Os agentes são instalados nos equipamentos a serem protegidos (estações e servidores) utilizados pelo órgão contratante e fazem a comunicação diária com o servidor central. O serviço disponibilizado conta com a seguinte estrutura:

- Solução centralizada instalada em servidor hospedado no Datacenter da CELEPAR;
- Serviço especializado da CELEPAR para suporte técnico telefônico, remoto ou presencial;
- Serviço especializado do representante da solução para suporte técnico telefônico, remoto ou

3

↙

F.



✍



presencial;

- Serviço especializado do fabricante da solução para suporte técnico telefônico.

Local de Prestação:

- Nas instalações do Cliente e da CELEPAR.

Horário de Atendimento:

- Padrão: De Segunda a Sexta-feira das 08:00h às 11:30h e das 13:30h às 18:00h.

Procedimentos para Início do Serviço:

Cliente deverá solicitar formalmente ao Coordenador de Atendimento, através de Ordem de Serviço. A prestação deste serviço está sujeita à disponibilidade de licenças do software.

Itens Cobertos:

- Elaboração do plano de implantação da solução em conjunto com o cliente (instalação e configuração);
- Acompanhamento da instalação do software nas estações de trabalho e/ou servidores;
- Definição das políticas gerais de comportamento da solução no ambiente do Cliente;
- Definição das políticas específicas adaptadas às necessidades do Cliente;
- Suporte técnico relativo ao funcionamento da solução;
- Durante o período de vigência do contrato serão fornecidas todas as atualizações tecnológicas do software necessárias.

Itens não Cobertos:

- Suporte a outras soluções não homologadas pela CELEPAR;
- Fornecimento de licenças de outros softwares.

Níveis de Suporte:

O Serviço Gerenciamento de solução Antivírus será prestado a partir do registro da Ordem de Serviço (abertura de chamado técnico) e obedecerá a seguinte sequência:

- Suporte de Nível Especializado pelas equipes da CELEPAR:
 - Atendimento por Telefone: Refere-se ao suporte técnico prestado ao Cliente na forma de repasse de orientações a fim de sanar dúvidas relativas à solução;
 - Atendimento Remoto: Não sendo possível a resolução através do Atendimento Telefônico e identificada a possibilidade de solução remota, este serviço será realizado a partir da utilização de ferramentas específicas;
 - Atendimento Presencial: Esgotadas as possibilidades anteriormente elencadas (atendimento telefônico e remoto) para solução do problema, o suporte técnico será prestado de maneira presencia (somente em Curitiba), mediante agendamento junto ao cliente.

Padrão de Atendimento:

Todo atendimento será prestado a partir da abertura de Ordem de Serviço, sendo os registros de atividades realizadas, lançados nesta mesma solicitação.

Acordo de Nível de Serviço (ANS):

Para a prestação deste serviço é apresentado um ANS padrão, registrado a seguir, porém com a possibilidade de revisão nestes níveis, quando da contratação do serviço, a partir de negociação entre CELEPAR e CLIENTE – ANS padrão:

- Tempo de Resposta: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 2 (duas) horas úteis;
- Tempo de Solução: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 24 (vinte e quatro) horas úteis.

Handwritten signatures and stamps at the bottom right of the page, including a circular stamp for 'DIRETORIA CELEPAR JURIDICA' and a rectangular stamp with the number '26'.



Responsabilidades da CELEPAR:

- Elaborar o plano de implantação da solução em conjunto com o cliente;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos;
- Definir as políticas gerais de comportamento da solução nos equipamentos indicados pelo cliente;
- Definir políticas específicas na solução adaptadas às necessidades do cliente;
- Prestar suporte técnico ao cliente na resposta a dúvidas, resolução de problemas com infecções e de comportamento da solução nos equipamentos;
- Fornecer relatório mensal de utilização do serviço, contabilizando o número de equipamentos gerenciados pela solução para fins de faturamento.

Responsabilidades do CLIENTE:

- Formalizar contratação do serviço;
- Realizar a abertura e registros de ocorrência no sistema disponibilizado pela CELEPAR e/ou através da Central de Atendimento da CELEPAR;
- Fornecer informações solicitadas para a prestação do serviço, relativas aos equipamentos a serem gerenciados;
- Disponibilizar os recursos necessários para a viabilização dos serviços;
- Nomear um responsável do Órgão (interlocutor) pela gestão desse serviço e para a comunicação entre Cliente e CELEPAR;
- Divulgação sobre a forma de prestação do serviço aos usuários;
- Auxiliar a equipe técnica na definição de políticas específicas para o gerenciamento dos dispositivos.

Indicadores:

- Tempo de resposta;
- Tempo de solução;
- Quantidade de estações e/ou servidores gerenciados/mês;
- Índice de cumprimento de acordo de nível de serviço (SLA).

Política de Qualidade:

- Sempre que necessário, os profissionais que prestam esse serviço ao contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional.

7. Gerenciamento de Dispositivos Móveis

Consiste na disponibilização de serviço especializado em gerenciamento de dispositivos móveis (Smartphones, Tablets e MacBooks).

Detalhamento do Serviço:

Este serviço compreende a execução pela CELEPAR de um conjunto de funcionalidades relacionadas a segurança de acesso e uso, inventário, configuração, rastreamento, restrições de instalação de aplicativos, controle de usuários e suporte. Essas funcionalidades são combinadas previamente com o cliente quanto a sua execução (ou não) pela CELEPAR, dentro de uma política de uso e gerenciamento de dispositivos móveis.

Formas de Disponibilização:

O serviço de gerenciamento a dispositivos móveis corporativos é disponibilizado de forma centralizada. Os agentes são instalados nos dispositivos a serem gerenciados (Smartphones, Tablets e MacBooks) utilizados pelo órgão contratante e faz a comunicação em tempo real com o servidor central.

O serviço disponibilizado conta com a seguinte estrutura:

- Solução centralizada instalada em servidor hospedado em uma nuvem privada;
- Serviço especializado da CELEPAR para suporte técnico telefônico, remoto ou presencial.





Local de Prestação:

- A partir das instalações da CELEPAR, atingindo os dispositivos móveis.

Horário de Disponibilidade:

- Padrão: 24 horas x 07 dias por semana.

Procedimentos para Início do Serviço:

Cliente deverá solicitar formalmente ao Coordenador de Atendimento, através de Ordem de Serviço. A prestação deste serviço está sujeita à disponibilidade de licenças do software.

Itens Cobertos:

- Elaboração do plano de implantação da solução em conjunto com o cliente (instalação e configuração);
- Definição das políticas gerais de comportamento da solução no ambiente do cliente;
- Definição de políticas específicas na solução adaptadas às necessidades do cliente;
- Suporte técnico relativo ao funcionamento da solução;
- Durante o período de vigência do contrato serão fornecidas todas as atualizações tecnológicas do software.

Itens não Cobertos:

- Atendimento presencial fora do local (cidade) indicado na contratação;
- Suporte a outras soluções não homologadas pela CELEPAR;
- Fornecimento de equipamentos e/ou dispositivos móveis (tablets, smartphones, notebooks, entre outros);
- Manutenção e reparos de dispositivos móveis (tablets, smartphones, notebooks, entre outros);
- Desenvolvimento de aplicações móveis;
- Disponibilização de links de comunicação e/ou plano de dados vinculados à operadoras de telefonia;
- Treinamentos sobre uso de dispositivos móveis.

Níveis de Suporte:

O suporte ao serviço de gerenciamento de dispositivos móveis será prestado a partir do registro da Ordem de Serviços (abertura de chamado técnico) e obedecerá a seguinte sequência:

- Suporte de Primeiro Nível: Refere-se as atividades básicas ou emergenciais a serem realizadas como: envio de mensagem, bloqueio do dispositivo e localização do dispositivo. Este nível de suporte está disponível 24 horas X 07 dias por semana. Este suporte será prestado na seguinte sequência:
 - Atendimento por Telefone: Refere-se ao suporte técnico prestado ao Cliente, através da Central de Atendimento CELEPAR;
 - Atendimento Remoto: Não sendo possível a resolução através do Atendimento Telefônico e identificada a possibilidade de solução remota, este serviço será realizado a partir da utilização de ferramentas específicas.
- Suporte de Segundo Nível: Trata-se do atendimento de suporte especializado aos serviços de primeiro nível. Refere-se às atividades de definição de regras de uso, políticas de conformidade e gerenciamento da solução. Este nível de suporte está disponível de Segunda a Sexta-feira das 08:00h às 11:30h e das 13:30h às 18:00h.

Este suporte será prestado na seguinte sequência:

- Atendimento por Telefone: Refere-se ao suporte técnico realizado ao cliente por telefone, através de Central de Atendimento CELEPAR;
- Atendimento Remoto: Não sendo possível a resolução através do Atendimento Telefônico e





identificada a possibilidade de solução remota, este serviço será realizado a partir da utilização de ferramentas específicas;

- Atendimento Presencial (somente em Curitiba): Esgotadas as possibilidades anteriormente elencadas (atendimento telefônico e remoto) para solução do problema, o suporte técnico será prestado de forma presencial, mediante agendamento junto ao cliente.

Padrão de Atendimento:

Todo atendimento será prestado a partir da abertura de solicitação de serviço, sendo os registros de atividades realizadas, lançados nesta mesma solicitação.

Acordo de Nível de Serviço (ANS):

Para a prestação deste serviço é apresentado um ANS padrão, registrado a seguir, porém com a possibilidade de revisão nestes níveis, quando da contratação do serviço, a partir de negociação entre CELEPAR e CLIENTE – ANS padrão:

- Tempo de Resposta: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 2 (duas) horas úteis;
- Tempo de Solução: Atendimento a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas em até 24 (vinte e quatro) horas úteis.

Responsabilidades da CELEPAR:

- Elaborar o plano de implantação da solução em conjunto com o cliente;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos;
- Definir as políticas gerais de comportamento da solução nos dispositivos indicados pelo cliente;
- Definir políticas específicas na solução adaptadas às necessidades do cliente;
- Prestar suporte técnico ao cliente na resposta a dúvidas e resolução de problemas de comportamento da solução nos dispositivos;
- Acionar suporte especializado do representante e/ou fabricante da solução quando for necessária sua intervenção;
- Fornecer relatório mensal de utilização do serviço, contabilizando o número de dispositivos móveis gerenciados pela solução para fins de faturamento.

Responsabilidades do CLIENTE:

- Formalizar contratação do serviço;
- Realizar a abertura e registros de ocorrência no sistema disponibilizado pela CELEPAR e/ou através da Central de Atendimento da CELEPAR;
- Fornecer informações solicitadas para a prestação do serviço, relativas aos dispositivos a serem gerenciados;
- Disponibilizar os recursos necessários para a viabilização dos serviços;
- Nomear um responsável do Órgão (interlocutor) pela gestão desse serviço e para a comunicação entre CLIENTE e CELEPAR;
- Divulgação sobre a forma de prestação do serviço aos usuários;
- Auxiliar a equipe técnica na definição de políticas específicas para o gerenciamento dos dispositivos.

Indicadores:

- Tempo de resposta;
- Tempo de solução;
- Quantidade de dispositivos gerenciados/mês;
- Índice de cumprimento de acordo de nível de serviço (SLA).

Política de Qualidade:

- Sempre que necessário, os profissionais que prestam esse serviço ao contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional.





TABELA DE PREÇOS 2017

Item	Descrição	Preço Unitário
1	Operação Continuada Referente a Unidade de Serviço de acordo com Relatório Técnico relativo ao Ambiente Computacional e Proposta Comercial, previamente acordados entre as partes. O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste anexo do contrato. Encargo Fixo Mensal	R\$ 100,00
2	Atendimento Técnico Sob Demanda – Visita na Sede Referente a quantidade de visitas técnicas realizadas nas dependências do Órgão contratante por profissionais da CELEPAR, em cidades onde a CELEPAR mantém Escritório Regional ou cidades distantes até 50 km destas. Valor relativo a prestação do serviço por um técnico pelo período de até quatro horas. O detalhamento deste serviço está descrito no item 3, neste anexo do contrato. Encargo Variável Mensal	R\$ 111,11
3	Atendimento Técnico Sob Demanda – Visita Fora da Sede Referente a quantidade de visitas técnicas realizadas nas dependências do Órgão contratante por profissionais da CELEPAR, em cidades onde a CELEPAR não mantém Escritório Regional e que estejam a mais de 50 km do escritório mais próximo. Valor relativo a prestação do serviço por um técnico pelo período de até quatro horas. O detalhamento deste serviço está descrito no item 3, neste anexo do contrato. Encargo Variável Mensal	R\$ 222,25
4	Atualização Técnica de Ambientes Referente a Unidade de Serviço necessária para remuneração de serviço de padronização técnica de ambientes realizado nas dependências do cliente, previamente acordados entre as partes. O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste anexo do contrato. Encargo Variável Eventual	R\$ 100,00
5	Suporte a Eventos Referente a Unidade de Serviço necessária para remuneração de serviço de suporte a eventos, previamente acordados entre as partes. O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste anexo do contrato. Encargo Variável Eventual	R\$ 100,00
6	Projetos Referente a Unidade de Serviço necessária para a remuneração de serviços contratados, previamente acordados entre as partes. Encargo Variável Eventual	R\$ 1.000,00
7	Gerenciamento de Solução Antivírus Referente a quantidade de licenças de antivírus instaladas no cliente. O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R\$ 7,02
8	Dispositivo Gerenciado Referente a prestação de serviços de gerenciamento de dispositivos móveis. O detalhamento do serviço está descrito no item 7, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R\$ 17,60

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page, including a circular stamp for 'DIRETORIA CELEPAR JURIDICA' and a rectangular stamp with the number '28'.

1. Resumo Executivo

A CELEPAR mantém um ambiente central de processamento, voltado para as necessidades dos sistemas da Administração Estadual do Paraná, de caráter corporativo, de alta complexidade, de grandes volumes de acessos a dados ou que demandam alta disponibilidade.

O ambiente está estruturado e é mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação como "Datacenter" (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos.

O Datacenter da CELEPAR é composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Fitotecas Robotizadas) e unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação), que interligam-se entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente.

Este anexo do contrato detalha os diversos recursos computacionais disponíveis no Datacenter da CELEPAR para uso compartilhado dos diversos Órgãos do Governo do Paraná.

2. Infraestrutura para Hospedagem de Ambientes e Utilização de Recursos Computacionais

A CELEPAR coloca à disposição do cliente uma grande variedade de tecnologias e serviços básicos associados, possibilitando uma solução personalizada de hardware, software e comunicação, bem como, a monitoração básica, de acordo com a exata necessidade do cliente.

A remuneração deste serviço será efetuada em Unidades de Serviço, conforme tabela apresentada ao final deste documento, unidades estas que serão determinadas a partir da configuração dos recursos e serviços componentes da solução de ambiente computacional demandada pelo cliente.

Poderão compor a solução:

2.1. Soluções de Processamento

Conforme a necessidade do cliente e de acordo com o projeto desenvolvido, a solução poderá ser estruturada em modalidades diferentes:

2.1.1. Utilização de Unidades de Processamento Físico (Servidores Blades e Padrão)

Indicado para soluções complexas, com maior necessidade de processamento. De acordo com o porte e o ambiente do projeto do cliente, a solução poderá ser hospedada em ambiente físico em duas arquiteturas diferentes conforme abaixo:

- Processamento em arquitetura x86;
- Processamento em arquitetura RISC.

2.1.2. Utilização de Unidades Virtualizadas (Servidor Virtual)

Indicado para soluções mais simples com baixa necessidade de processamento. De acordo com o porte e o ambiente do projeto do cliente, a solução poderá ser hospedada em ambiente virtualizado em duas arquiteturas diferentes conforme abaixo:

- Processamento em solução virtualizada em arquitetura x86;
- Processamento em solução virtualizada em arquitetura RISC.



2.1.3. Soluções em Computação em Nuvem (Cloud Computing)

As soluções baseadas em Computação em Nuvem referem-se à alocação de recursos computacionais para uso em soluções dos clientes, ofertados em portal específico (loja virtual), através do qual serão selecionados/alocados recursos infraestrutura de TIC, pelo prazo necessário à operação da solução pretendida.

Os serviços ofertados, de acordo com a necessidade do cliente/sistema, dividem-se em:

- Servidores de Aplicação (vários tipos com diferentes capacidades e tecnologias);
- Servidores de Banco de Dados (vários tipos com diferentes capacidades e tecnologias);
- Solução de armazenamento de dados (capacidade medida em GB).

2.2. Software básicos (Sistemas Linux e Outro)

Estão disponíveis no Datacenter da CELEPAR, recursos de software para composição da solução personalizada em ambiente heterogêneo para o projeto do cliente.

Trata-se da alocação da software básicos para utilização em projetos dos clientes, como por exemplo:

- Sistema operacional Microsoft Windows;
- Sistema operacional Linux (subscrição);
- Sistema operacional Unix AIX;
- Servidor de aplicação IIS ou JBOSS (subscrição);
- Software de bancos de dados ORACLE;
- Software de banco de dados MS SQL Server;
- Software de banco de dados POSTGRESQL (subscrição).

3. Armazenamento de dados

O armazenamento de dados no Datacenter CELEPAR, disponível aos órgãos do Governo, diferencia-se em duas soluções tecnológicas, de acordo com o porte do projeto do cliente. Cada tecnologia é indicada para tipos específicos de utilização, a saber:





- Armazenamento em soluções de arquitetura Midrange (desempenho de média performance);
- Armazenamento em soluções de arquitetura High End (desempenho de alta performance).

Os dados são armazenados em unidades específicas, denominadas Storages e ficam disponíveis para acesso em tempo real por sistemas, sites, portais, bancos de dados e outros tipos de aplicação.

4. Serviços Associados

Para manutenção dos componentes de ambiente descritos anteriormente, poderão fazer parte da solução serviços básicos associados, conforme segue:

- Operação de Ambientes;
- Monitoramento de Ambientes;
- Central de Atendimento – Helpdesk;
- Suporte Técnico Operacional de Primeiro Nível;
- Suporte Técnico de Segundo Nível + Terceiro Nível;
- Projeto de Ambientes;
- Especificações e Configurações Técnicas relativas aos ambientes operacionais;
- Instalação de Equipamentos e Softwares;
- Ativações de Equipamentos e Softwares.

5. Volume Transferido para Backup (cópias de segurança de dados rotineiras)

Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do back-up de dados (cópias de segurança) em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Datacenter da CELEPAR e servidores instalados fisicamente em ambientes externos ao DC da CELEPAR. Uma vez estabelecida a rotina para o serviço de "backup", os dados passam a ser armazenados em mídia magnética através de fitoteca robotizada. A forma de faturamento é mensal, por GB trafegado.

Os serviços a serem prestados compreendem:

- Cópia de Segurança Backup – Quantidade de Gigabytes transferidos;
- Armazenamento de dados em fitoteca de segurança – Quantidade de Gigabytes armazenados por mês.

Uma vez implementada a rotina de backup pela equipe CELEPAR e os testes validados pelo cliente, a estrutura de diretórios do servidor não poderá ser alterada sem prévia notificação formal à CELEPAR. A gravação de dados contratados para backup deverá ser feita somente nos diretórios configurados para tal. A não observância deste requisito, com gravação de dados em diretórios diferentes do estabelecido, compromete a guarda dos dados em backup, isentando a CELEPAR de garantir sua restauração quando necessário.

A remuneração será determinada com base no volume de dados, em Gigabytes transferidos.

6. Volume Armazenado em Backup (Retenção de dados por períodos de tempos definidos)

Compreende a complementação do serviço de "backup", com a retenção dos dados armazenados em mídias magnéticas por tempo indeterminado. Utilizado por clientes que necessitem estender o prazo de retenção de dados ou de cópias de segurança além do prazo padronizado do serviço de "backup" (60 dias).

A remuneração será determinada com base no volume de dados, em Gigabytes armazenados.





TABELA DE PREÇOS 2017

Item	Descrição	Preço Unitário
1	Infraestrutura para Hospedagem de Ambientes e Utilização de Recursos Computacionais Referente a hospedagem de solução personalizada composta de software e hardware, conforme definição em projeto. O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato. Conforme Tabela de Referência anexa. Encargo Variável Mensal.	R\$ 100,00
2	Armazenamento de Dados Referente a quantidade de Gigabytes (Gb) de espaço de armazenamento contratado e disponível para uso do Contratante, em unidades específicas denominadas Storages no Datacenter da CELEPAR. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 0,83
3	Serviços Associados Referente a manutenção dos componentes de ambiente previamente acordado entre as partes. O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 100,00
4	Volume Transferido para o Backup Referente a quantidade de Gigabytes (Gb) gravados dos serviços de configuração, programação e monitoramento do backup de dados, em servidores hospedados no Datacenter da CELEPAR. O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 4,32
5	Volume Armazenado em Backup Referente a quantidade de Gigabytes (Gb) de espaço de armazenamento alocado em Mídias Magnéticas. O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 0,54
6	Unidade de Serviço Referente a Unidade de Serviço necessária para remuneração de serviços contratados a preço fixo, previamente acordado entre as partes. Encargo Variável Eventual.	R\$ 100,00

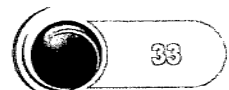


Contrato nº 069/2017

ANEXO 3 – Utilização de Recursos Computacionais do Datacenter da CELEPAR

TABELA DE REFERÊNCIA

Descrição	Preço Unitário
Sistema em Ambiente Heterogêneo – Software Livre Referente a quantidade de Sistemas da Contratante hospedados no Datacenter CELEPAR, em unidades de processamento cujo sistema operacional seja baseado em código aberto.	R\$ 295,92
Sistema em Ambiente Heterogêneo – Software Proprietário Referente a quantidade de Sistemas da Contratante hospedados no Datacenter CELEPAR, em unidades de processamento cujo sistema operacional é baseado em código proprietário.	R\$ 493,08
Hospedagem de Servidor em Gabinete Referente a quantidade de unidades de processamento destinadas ao uso da Contratante, hospedadas no Datacenter CELEPAR, com hardware embarcado em gabinete. Neste caso, a unidade de processamento corresponde a um único equipamento, servidor ou computador.	R\$ 2.727,56
Hospedagem de Servidor Blade Referente a quantidade de unidades de processamento destinadas ao uso da Contratante, hospedadas no Datacenter CELEPAR, com hardware baseado em lâminas de alta densidade do tipo <i>blade server</i> . Neste caso, cada unidade de processamento corresponde a uma das lâminas que compõem a solução blade completa.	R\$ 1.817,77
Hospedagem de Servidor Virtual Referente a quantidade de unidades de processamento destinadas ao uso da Contratante, hospedadas no Datacenter CELEPAR, com características de unidade virtual. Neste caso, a unidade de processamento corresponde a uma unidade lógica distinta e independente e que cumpre as mesmas funções de uma unidade física comum, embora seja uma unidade virtual cuja gestão é efetuada por software específico.	R\$ 1.091,01





1. Resumo Executivo

A área de Tecnologia da Informação e Comunicação abrange diversas especialidades, sendo a Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de Projetos e de Soluções Informatizadas uma disciplina de presença representativa em todas as organizações na adoção de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, consultoria na automatização de processos de negócio, desenvolvimento de sistemas, descrição de objetos técnicos para aquisição de equipamentos, periféricos e software, projetos lógico e físico de redes e/ou de infraestrutura computacional, consultoria em gestão e digitalização de documentos e diversas outras, todas relacionadas de algum modo à Tecnologia da Informação e Comunicação.

A CELEPAR foi a primeira empresa criada no Brasil para atuar no ramo da Informática Pública, no ano de 1964, tendo atuado em numerosos projetos de modernização de gestão e de atendimento ao cidadão, através de seu quadro de Analistas, Técnicos e Consultores, atuando no desenvolvimento e implantação de Projetos e Soluções Informatizadas.

Este Anexo detalha as diversas formas de contratação destes serviços, que podem abranger a Consultoria para estudar e estruturar um projeto, a Execução (Desenvolvimento) deste projeto e sua implantação para operação cotidiana, além da posterior Sustentação (Sustentação) do projeto implantado.

Estas contratações devem ser objeto de formalização entre o Órgão contratante e a CELEPAR, pois o registro detalhado das demandas de serviços aumenta as possibilidades de sucesso do projeto e permite clareza e transparência no processo de testes e de entrega dos serviços contratados.

Este processo de formalização será pactuado entre as partes, podendo se dar por meio eletrônico, formulários ou outros métodos que se julguem adequados para as necessidades do Órgão Contratante.

2. Consultoria

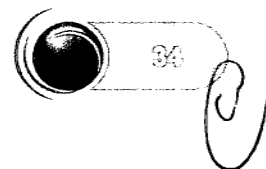
A maior causa do fracasso de projetos que envolvem o uso de Tecnologia da Informação e Comunicação ocorre quando se dá pouca importância à fase de planejamento inicial do projeto. Quanto maior e mais complexo, maiores as taxas de insucesso.

Na área pública, em que os recursos são escassos e temos a responsabilidade, perante a sociedade, de potencializar o seu uso, deve-se buscar todas as estratégias de minimização de riscos possíveis.

A CELEPAR dispõe de Consultores de Negócio que são profissionais com vasta experiência acumulada em alguma das áreas de atuação governamental, por atuarem durante muitos anos junto a Órgãos de governo, auxiliando-os na estruturação de Sistemas Informatizados e de Processos de Negócio. Exemplo: Profissionais que atuam há muitos anos com a Folha de Pagamentos do Estado possuem um conhecimento diferenciado sobre o assunto, estudam toda a Legislação Trabalhista, Tributária e Previdenciária envolvidas, bem como conhecem o histórico de ações do Governo nessa área, podendo contribuir de maneira diferenciada na resolução de problemas complexos que se apresentem.

O mesmo ocorre com diversos de nossos profissionais de áreas como Educação, Saúde, Segurança Pública, Trânsito, Tributos, Finanças Públicas, Orçamento e outras semelhantes, em que o conhecimento de negócio permite uma contribuição diferenciada aos Órgãos contratantes.

A utilização de Consultores pode diminuir os riscos de fracasso dos projetos, nas diversas áreas de atuação do Governo do Paraná. Por meio de entrevistas com os diversos agentes envolvidos, pesquisas ou levantamento de informações acerca das alternativas tecnológicas existentes, registro e organização





das informações obtidas por meio de metodologias apropriadas e utilização de contatos técnicos em Universidades, em Centros de Pesquisa de Software e Tecnologias e em comunidades especializadas formadas na Internet, nossos consultores podem auxiliar no diagnóstico prévio de ações a serem desenvolvidas para que a execução dos projetos seja viabilizada e os riscos sejam minimizados.

Mesmo que os recursos financeiros para um projeto sejam limitados, existe a alternativa de contratação de um Pacote de Serviços de Consultoria Especializada, a preços fixos e previamente combinados. Como é prática corrente no mercado, existe também a possibilidade de contratação de consultoria por hora técnica do profissional alocado.

Apesar de mencionarmos a importância dos consultores na fase inicial dos Projetos de Soluções Informatizadas, sua atuação em fases posteriores também tem demonstrado ser de grande valor.

Embora apresentem um custo superior em relação ao custo das horas dos demais profissionais envolvidos em projetos, suas intervenções e aconselhamentos por vezes poupam muito tempo e recursos que podem ser economizados ou melhor aplicados, justificando a contratação e sustentação destes profissionais, altamente especializados, nas equipes de projetos.

3. Desenvolvimento

A fase de desenvolvimento é também a fase de execução, de construção e implantação, quando um projeto, já anteriormente planejado e projetado, passa às diversas fases necessárias a sua materialização, a sua transformação em um produto utilizável e que atenda às necessidades que motivaram a sua criação. O desenvolvimento pode também ser aplicado a sistemas já existentes e que para os quais sejam demandadas evoluções que são tratadas como novos projetos.

Estruturalmente, o desenvolvimento divide-se em 2 (duas) grandes atividades: Análise e Programação.

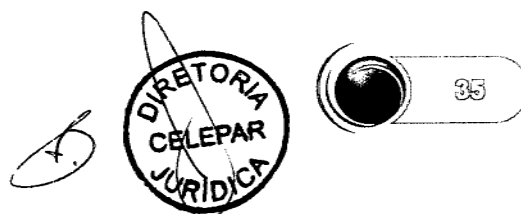
Análise é a fase onde toda documentação produzida nas fases anteriores (levantamentos e pesquisas elaboradas por consultores, projetos preliminares, estudos de viabilidade, análises de fatores de risco, mapeamentos tecnológicos prévios) é detalhada e preparada, de acordo com metodologias apropriadas, para poder ser traduzida para a linguagem de programação. Caso a fase de desenvolvimento esteja relacionada a um sistema informatizado, alguns documentos específicos são produzidos nesta fase, como os Casos de Uso (de Negócio e de Projeto), Modelos de Classes, Protótipos de Interface, Planos de Testes e outros diagramas e documentos adicionais, se necessários. As atividades aqui denominadas de Análise contemplam as especificações técnicas mais detalhadas, exigidas no desenvolvimento de um sistema, que usualmente são tratadas pelo mercado como fase de projeto.

Programação é a fase em que se traduz para a linguagem de computador toda a especificação detalhada na fase de Análise. É quando são codificadas todas as instruções lógicas que deverão ser executadas por cada um dos módulos que compõem o sistema. Esta fase engloba os testes de cada módulo construído, tanto isoladamente quanto em conjunto com os demais módulos a ele integrados, de modo a aferir se o sistema está de acordo com o especificado no Plano de Testes. De acordo com os Indicadores de Qualidade de Sistemas, a Programação somente é considerada atendida quando o Plano de Testes estiver integralmente atendido. Eventualmente, os testes podem abranger a análise de performance dos equipamentos em que o sistema será executado.

A contratação de serviços de desenvolvimento pode ocorrer em quatro modalidades, objeto de decisão conjunta da CELEPAR e Cliente em cada projeto, sendo:

- Por preço fechado quando se tratar de aplicativo padrão não desenvolvido de forma individualizada para o Cliente, ou em outras situações definidas pelas partes e registradas em Ordem de Serviço específica.

C ✓





- Por estimativa de preço apresentada em Ordem de Serviço específica, sujeito a alteração de valor no decorrer do desenvolvimento em função de alteração de escopo, abordagem e/ou requisitos do aplicativo. Nestes casos os tamanhos dos projetos serão estimados em Pontos de Função, segundo metodologia do IFPUG, e o preço será apurado pelo dimensionamento do serviço considerando-se o valor do item 1 da Tabela de Referência constante no final deste anexo. Nesta modalidade de contratação poderá também ocorrer mudança de quantidade de pontos de função entre a estimativa apresentada na Ordem de Serviço, e a quantidade final medida após a conclusão do projeto, mesmo não havendo mudança de escopo, abordagem e/ou requisitos, decorrente das diferentes técnicas utilizadas nas medições, conforme estabelece a metodologia do IFPUG.
- Por quantidade de pontos de função executada e apurada após a realização do serviço, sem orçamentação preliminar, normalmente adotada em demandas de melhorias. Situações desta natureza podem sugerir uma combinação de remuneração dos serviços tanto por esta forma de contratação, quanto pela descrita a seguir, de horas homem de análise e programação. Sendo possível, por exemplo, as atividades de análise serem remuneradas por homem-hora, até pela dificuldade de sua previsão, enquanto as atividades de projeto e programação podem ser executadas e remuneradas por pontos de função. Nesta modalidade de contratação, o preço será apurado pelo dimensionamento do serviço considerando-se os itens 1, 2 e 3 da Tabela de Referência constante no final deste anexo.
- Preço por homem-hora de Análise e/ou Programação aplicados nos projetos, quando não for recomendável a aplicação das alternativas anteriores.

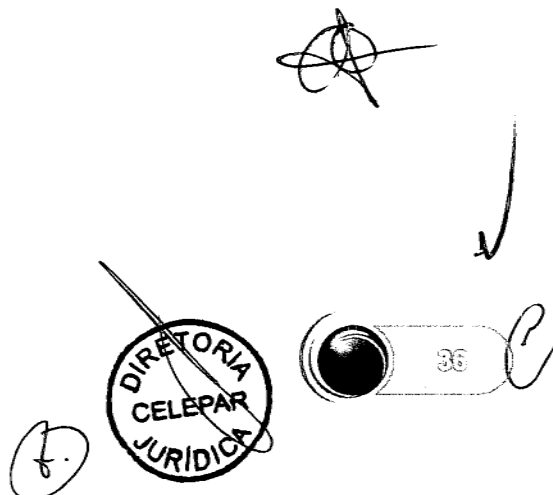
4. Sustentação de Sistemas

Atividade posterior à implantação do sistema que envolve adaptações funcionais sejam corretivas, evolutivas e legais, além de outras adaptações de natureza tecnológica, normais no ciclo de vida de qualquer aplicação. É um serviço especializado, por demandar conhecimentos técnicos da solução construída e dos processos de negócios envolvidos.

A atividade de Sustentação também contempla o apoio aos usuários na utilização dos Sistemas e o atendimento de necessidades não estruturadas que surgem sobre o Sistema, como por exemplo elaboração de consultas eventuais sobre as bases de dados, investigação sobre o comportamento do Sistema em determinadas situações, acompanhamento de etapas de produção quando ocorrem situações não previstas pelo sistema.

A contratação da Sustentação poderá ocorrer em duas modalidades:

- Preço por homem-hora: Conforme detalhado no item Sustentação da tabela de preços, nos casos que não for possível ou recomendado a adoção de um valor fixo mensal para a sustentação do sistema;
- Valor fixo mensal: Para a Sustentação do Sistema, que deverá ser objeto de proposta detalhada com a definição do valor e do nível de serviço contratado.





5. Núcleo de Desenvolvimento Business Intelligence (BI)

O Núcleo de Desenvolvimento de Business Intelligence (BI) do Centro Integrado de Informações Estratégicas do Estado do Paraná (CIIE-PR) desenvolve estudos (visões gerenciais com interfaces gráficas amigáveis direcionadas aos diversos perfis de usuários) integrando os dados, transformando-os em informação e elaborando percepções e entendimentos a seu respeito. O cruzamento destas percepções impactará no acúmulo de “conhecimento” necessário ao aperfeiçoamento do processo de tomada de decisão e conseqüente ampliação da abrangência e qualidade dos serviços prestados.

Para o desenvolvimento dos estudos do BI são realizadas as seguintes macro atividades:

- Levantamento de Requisitos de Negócios;
- Análise de Sistema(s) (regras de negócio);
- Análise de Bases de Dados (avaliação dos diagramas de entidade e relacionamento/dicionário de dados);
- Elaboração de “layout” das visões gerenciais;
- Elaboração de Cronograma de desenvolvimento do estudo;
- Acesso à(s) Base(s) Dados;
- Apoio à Auditoria de Dados;
- Desenvolvimento do Estudo;
- Testes de Navegação, Performance e Portabilidade;
- Publicação do Estudo (operacionalização);
- Coordenação da Homologação;
- Treinamento Operacional dos Usuários;
- Documentação.

Obs.: Não estão inclusas as licenças de visualização da ferramenta de BI.



Contrato nº 069/2017
ANEXO 4 – Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de Projetos e de Soluções Informatizadas



TABELA DE PREÇOS 2017

Item	Descrição	Preço Unitário
1	Consultoria Referente a quantidade de horas de planejamento inicial do projeto. O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 204,95
2	Análise Referente a quantidade de horas de serviço que engloba a execução de Casos de Uso (de Negócio e de Projeto), Modelos de Classes, Protótipos de Interface, Planos de Testes e outros diagramas. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 150,40
3	Programação Referente a quantidade de horas de serviço na fase em que se traduz para a linguagem de computador toda a especificação detalhada na fase de Análise. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 67,11
4	Sustentação Referente a quantidade de horas de serviços de sustentação evolutiva de sistema. O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo de Contrato. Encargo Variável Mensal.	R\$ 110,31
5	Sustentação – Valor fixo mensal Referente Unidade de Serviço para sustentação do sistema, com proposta detalhada e previamente acordada entre as partes. O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo de Contrato. Encargo Fixo Mensal.	R\$ 100,00
6	Unidade de Serviço Referente a Unidade de Serviço necessária para remuneração de projetos contratados, previamente acordado entre as partes. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo de Contrato. Encargo Variável Eventual.	R\$ 1.000,00

