CELEPAR ..... CONTRATOS

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,

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

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.

CELEPAR
CONTRATOS

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 provê 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.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

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$ 2,67
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$ 0,86

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

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, seguido de proposta comercial para aprovação do cliente.

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

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

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	
• 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.	• 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	
• 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; • 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 computacional (caso necessário poderá ser atendido por meio do serviço "Atendimento sob Demanda"); • Ministrar treinamentos.	• 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; • Ministrar treinamentos; • Atuação em processos e/ou procedimentos não relacionados ao Ambiente Computacional.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

Central de Suporte, Serviço Premium, Serviço Básico, Serviço Compartilhado	Apoio a Infraestrutura e Operação de Ambiente Computacional
Responsabilidades da CELEPAR	
• 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.	• 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	
• 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	
• Quantidade de solicitações atendidas; • Tempo de resposta; • Tempo de solução;	• 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.

CELEPAR ..... CONTRATOS

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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

- 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
• 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).	• 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.

DIRETORIA JURÍDICA CELEPAR

CELEPAR CONTRATOS

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;
- Ministrar 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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

- 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.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

Indicadores:
- Nº 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;

CELEPAR
CONTRATOS

- 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

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

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;

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

- 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;

CELEPAR ..... CONTRATOS

- Serviço especializado do representante da solução para suporte técnico telefônico, remoto ou 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)l, 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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

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;

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

- 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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

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 mantem Escritório Regional ou cidades distantes até 50 km destas. Valor relativo a prestação do serviço por um técnico pelo periodo de até quatro horas. O detalhamento deste serviço está descrito no item 3, neste anexo do contrato. Encargo Variável Mensal	R$ 87,65
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 mantem 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$ 175,30
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$ 5,55
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$ 13,90

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

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;

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

- 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.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

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.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

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$ 0,67
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$ 3,42
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$ 0,44
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

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

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$ 233,40
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$ 388,90
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$ 2.151,22
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 *blade server*. Neste caso, cada unidade de processamento corresponde a uma das lâminas que compõem a solução blade completa.	R$ 1.433,68
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$ 860,48

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

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

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

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.

DIRETORIA JURÍDICA CELEPAR

CELEPAR CONTRATOS

- 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, alem 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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

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 consequente 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.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

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$ 161,65
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$ 118,64
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$ 52,94
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$ 87,01
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

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

TABELA DE REFERÊNCIA

1	**Pontos de Função – Desenvolvimento** Valor referencial que contempla todas as atividades do ciclo de vida do projeto (análise do projeto, programação e testes), para aplicação em projetos dimensionados em pontos de função. O detalhamento do serviço está descrito nos itens 2 e 3, neste Anexo de Contrato.	R$ 1.044,23
2	**Pontos de Função – Projeto e Programação** Valor referencial que contempla as atividades de projeto, programação e testes, para aplicação em projetos dimensionados em pontos de função. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo de Contrato.	R$ 783,17
3	**Pontos de Função – Programação** Valor referencial que contempla as atividades de programação e testes, para aplicação em projetos dimensionados em pontos de função. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo de Contrato.	R$ 522,11

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

1. Resumo Executivo

O foco das Soluções de Comunicação Multimídia é oferecer serviços na área de Software e Mídias aplicadas ao exercício da cidadania interativa e da participação democrática, tornando este procedimento acessível a um maior número de pessoas, bem como reduzir os custos para a Administração Pública, e dessa forma, aumentar as possibilidades de diálogos com o poder público e a sociedade civil.

A CELEPAR é especializada em comunicação interativa, design, consultoria e desenvolvimento de aplicativos baseados em tecnologia Web, abrangendo desde sites institucionais até projetos de portais, Intranets, Extranets corporativas e soluções para comunicação móvel. Busca continuamente a excelência, sendo conferida no site www.agenciadigital.pr.gov.br, a qualidade dos serviço prestados.

Este Anexo detalha as diversas formas de contratação dos serviços destes profissionais especialistas para o desenvolvimento de soluções com a aplicação das mais diversas Mídias de Comunicação. 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 construção 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. Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Multimídia

Refere-se aos serviços de planejamento, design (aspecto gráfico), conteúdo (estrutura da informação) e construção de soluções, através da integração de ferramentas de gestão de informações com aplicação de múltiplos recursos de comunicação multimídia, para a construção de Portais (junção de diversos sites de maneira integrada), Sites Internet ou Intranet, Recursos de Comunicação Móvel e outros.

Os projetos de Solução de Comunicação Multimídia serão estruturados a partir do levantamento de informações que identifiquem: objetivos, público alvo, projeção de conteúdos e outras características, segundo as necessidades do contratante e implementados através da aplicação de módulos padronizados desenvolvidos pela CELEPAR.

Com base nas informações levantadas previamente, será elaborado Termo de Referência, formalizando todos os aspectos do projeto, suas etapas, prazos e preço para o desenvolvimento da solução. A proposta será encaminhada para análise e aprovação do Órgão contratante.

Aprovado o Termo de Referência, os trabalhos se iniciam na definição da Arquitetura da Informação, em duas vertentes que podem ser chamadas Forma e Conteúdo. Após esta etapa inicial seguem-se as etapas de Design e a Construção da Solução, conforme detalhado na sequência.

Arquitetura da Informação

- Forma: Normalmente realizada através de reuniões, objetivando definir aspectos cognitivos da solução de Comunicação Multimídia a ser elaborada. Formatos, cores, linguagem a empregar, aderência aos padrões da Comunicação Social do Estado são assuntos discutidos e estabelecidos.
- Conteúdo: Uma segunda vertente da Arquitetura da Informação – o Conteúdo, busca especificar a árvore inicial de menus de navegação, as características de cada grupo de informações (textuais, visuais e auditivas), o modo de como as informações deverão ser apresentadas e as ferramentas necessárias ao seu manuseio. Esta estruturação dos Conteúdos também é necessária para o estabelecimento do design a ser aplicado na solução.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

- Fazem parte desta discussão também as políticas de distribuição de tarefas e responsabilidades na geração e atualização de informações, bem como as estratégias que a instituição usará para integrar este novo produto à política global de comunicação com o seu público.

Design (Layout Gráfico)
A criação do design prevê a elaboração de um projeto gráfico, pleno de criatividade, porém, funcional. A solução deverá possuir um design atraente ao público alvo, agregar as ferramentas de navegação e de acessibilidade de forma a maximizar e valorizar as informações divulgadas.

Construção da Solução
A Solução de Comunicação Multimídia será construída a partir da integração de módulos da ferramenta de gestão de informações, segundo as características de cada grupo de informações anteriormente identificados, ao Design estabelecido para a Solução.

Customização de Módulo
Em função das características da Solução e de especificidades do projeto, os módulos poderão ser customizados, adequando seu uso ao público alvo e às necessidades do Órgão.

Este serviço implica em construir ou adaptar ferramentas de Software, metodologias de trabalho e treinamento dos gestores das informações.

3. Manutenção de Soluções de Comunicação Multimídia

A atividade de manutenção pressupõe o acréscimo ou modificação evolutiva em módulo, programa, rotina, página ou artefato já existente, que objetiva adequar os produtos às novas necessidades da contratante.

A atividade de manutenção engloba as seguintes fases:

Análise das Necessidades
É a fase em que a demanda de alteração é estudada, visando dimensionar seus impactos sobre a solução existente e definir o escopo exato das modificações.

Esta fase tende a ser mais complexa à medida que as modificações causem mais impactos sobre a solução existente, podendo necessitar de decisões adicionais ou negociações junto a contratante.

A mudança de layout gráfico, da forma de apresentação das informações, e a inserção de novos módulos para tratamento de novos grupos de informações ou caso se identifique que a manutenção pretendida seja de grande porte e impacto, ela será considerada como um novo projeto.

Especificação
Definidas e detalhadas as modificações que serão implementadas na solução, é necessário detalhar todas as alterações em cada módulo, programa, página ou artefato afetado pela manutenção solicitada.

Construção
Abrange os serviços técnicos onde os módulos receberão nova customização e serão reintegrados ao projeto.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

Item	Descrição	Preço Unitário
1	**Projetos em Tecnologia da Informação e Comunicação** Referente a Unidade de Serviços necessária para remuneração de projetos contratados, previamente acordado entre as partes. Encargo Variável Eventual	R$ 1.000,00

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

1. Resumo Executivo

A CELEPAR como provedora de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no âmbito do Governo Estadual, presta uma grande quantidade de serviços especializados que se encaixam no tratamento, transmissão e armazenamento de áudio, vídeo e documentos.

Com este propósito são descritos, através deste Anexo, os serviços que possibilitam a Transmissão de Eventos, Conferências em Rede, Videoconferências, Gestão de Documentos e Ambientes de Aprendizagem.

Cada um destes serviços possui uma forma específica de contratação, que será melhor explicada no detalhamento e na descrição de cada um deles a seguir.

2. Transmissão de Eventos – WebCast

O serviço de WebCast é indicado para a transmissão de áudio e vídeo pela Internet / Intranet como palestras, treinamentos, comunicados, pronunciamentos ou outros eventos que não necessitem a interação de áudio e vídeo entre os participantes, a interação é realizada através de chat aberto ou moderado. Permite o alcance de grande público, centenas de participantes, utilizando apenas um browser padrão (FireFox, Chrome, Internet Explorer, Ópera) e uma conexão com a Internet / Intranet, evitando assim gastos com deslocamento, hospedagem e alimentação. A captura do áudio e vídeo é realizada por câmeras e equipamentos de áudio que são codificados e transmitidos pela rede de comunicação de dados em tempo real.

A CELEPAR não disponibiliza os equipamentos para sonorização do local e exibição de imagens que deverão ser providenciados pelo cliente.

O cliente deverá disponibilizar uma conexão com a Internet / Intranet de no mínimo 512Kbps e endereçamento IP válido no caso de conexão Internet.

Serviços incluídos
- Equipamentos de áudio, vídeo e informática para a captura, codificação e transmissão;
- Montagem e desmontagem dos equipamentos para transmissão;
- Acompanhamento e suporte à transmissão;
- Gravação da transmissão e disponibilização para visualização sob demanda.

3. WebConference

O serviço de WebConference permite de forma extremamente simples a realização de conferências utilizando um browser padrão (FireFox, Chrome, Internet Explorer, Ópera), em computadores desktop, notebooks, tablets e smartphones. Permite a participação de até 100 usuários simultâneos utilizando recursos de vídeo com uma webcam, áudio através de kit multimídia (microfone e caixas de som ou headset), compartilhamento de documentos, white board e chat.

Indicado para a realização de reuniões onde os usuários estão em várias localidades, dispensando o deslocamento na cidade ou mesmo entre cidades, estados e países. Necessita apenas uma conexão com a Internet / Intranet e um dispositivo compatível. Não é indicado para reuniões em salas /auditórios ou onde existam mais de duas pessoas por localidade.

Serviços incluídos:
- Disponibilização do site para localização da conferência;
- Gravação da conferência;

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

- Acompanhamento e Suporte.

4. Videoconferência

Videoconferência é uma facilidade que possibilita, com a utilização de equipamentos especializados de áudio e vídeo, a realização de reuniões Intranet/Extranet/Internet, propiciando agilidade, amplo alcance e economicidade em deslocamentos, hospedagens, alimentação, etc.

O serviço possibilita a interação plena, em tempo real, entre os participantes do evento.

As reuniões deverão ser agendadas com, no mínimo, três dias de antecedência e poderão ser realizados nas instalações indicadas pelo contratante ou então nas dependências da CELEPAR, sendo que neste caso será acrescido ao valor do serviço o aluguel de espaço e outros recursos (coffee break, recepção, etc.), que o Cliente desejar.

Serviços incluídos:
- Cessão de equipamentos de áudio e vídeo;
- Montagem e desmontagem da estrutura de transmissão;
- Suporte à realização da reunião.

Política de Qualidade:
- A CELEPAR comunicará, com antecedência mínima de 24 horas, a eventual necessidade de adiar o evento. No caso de problemas com os serviços sob sua responsabilidade direta, garantirá o suporte necessário para sua solução, no prazo máximo de 4 horas.

5. Documentador

A Gestão Corporativa de Documentos é regida por Legislação e Normatização específica e tem como objetivo propiciar a Gestão do Ciclo de Vida, Acessibilidade e Preservação dos Documentos.

"Considera-se Gestão de Documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente" (Lei Federal 8159, de 8 de janeiro de 1991, art. 3º).

Das Normativas, neste contexto, destacam-se:
- **Lei nº. 8.159/91** - "Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências".
  Esta lei evidencia o dever do poder público com relação à Gestão Documental e Proteção dos Documentos de Arquivos, não apenas para a apoiar a administração, cultura, desenvolvimento científico e servir como elemento de prova, mas também evidencia o dever que tem as Instituições Públicas de franquear a consulta a documentos fornecendo informações de interesse do cidadão, obedecendo os princípios da lei;
- **Resolução 3.107/95** - "Define o DEAP - Departamento Estadual de Arquivo Público como Órgão Central da Organização de Arquivos do Paraná".
  Esta resolução confere ao DEAP a competência da Organização dos Arquivos, normatizando e prestando orientação técnica aos Órgãos secundários da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Paraná;
- **Resolução 20/04** - "Dispõe sobre a Inserção dos Documentos Digitais em programas de Gestão Arquivística de Documentos dos Órgãos e Entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos".
  Esta resolução define que os Órgãos e Entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR) deverão identificar, dentre as informações e os documentos produzidos, recebidos ou armazenados em meio digital, aqueles considerados arquivísticos para que sejam contemplados pelo programa de Gestão Arquivística de Documentos;

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

- **Resolução N. 25/07** - "Dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – e-ARQ Brasil pelos Órgãos e Entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR".

  Esta resolução recomenda a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – e-ARQ Brasil, Versão 1.0, aprovado na 43ª Reunião Plenária do CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos, realizada no dia 4 de dezembro de 2006.

O **Documentador** é uma ferramenta configurável na sua estrutura de metadados e tem por objetivo oferecer suporte a Gestão Corporativa de Documentos gerados em papel, meio eletrônico e digital, contemplando qualquer formato de arquivo.

O Documentador foi desenvolvido em Tecnologia Distribuída, arquitetado para trabalhar com repositórios diversos e independentes. Desta forma, sempre que uma melhoria ou correção é implementada no Software, automaticamente todos os repositórios dos Clientes que utilizarem o Documentador no ambiente CELEPAR serão beneficiados.

Os requisitos do Documentador estão em conformidade com a Legislação pertinente ao tema de Gestão de Documentos, com o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – e-Arq Brasil, elaborado pelo CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos e com o Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná, elaborado pelo DEAP – Departamento Estadual de Arquivo Público.

O Documentador provê soluções para:

- Configurações:
  - Configurações de Metadados – São configuráveis os conjuntos de Metadados que contém propriedades relativas aos arquivos, também chamados de Fichas. Existe no Sistema, conjuntos (Fichas) prontos contendo Metadados básicos e também um conjunto elaborado de acordo com as recomendações do CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos, sendo possível definir novas estruturas de Fichas de acordo com a necessidade;
  - Tramitação e Fluxo de Trabalho - Possibilidade de configuração de Processos de Trabalho (Workflow) intra Órgão e em atividades específicas que tenham rotas, regras e papéis definidos;
  - Visualização Configurável – Possibilidade de configuração do modo como o Sistema deve se apresentar para determinado usuário, ou seja, quais pastas, tabelas, trâmites, serão vistos por determinado Órgão.

- Cadastramento de Documentos:
  - Cadastramento de documentos através de Fichas pré configuradas pelo Administrador do Sistema. Este cadastramento pode ser efetuado documento a documento ou em lotes de documentos previamente organizados, desta forma os arquivos e suas informações ficam centralizados e todas as áreas da empresa são beneficiadas pela facilidade de busca;
  - Guarda de arquivos, independentes de formato;
  - Indexação de documentos organizados em suporte papel.

- Controle de versões:
  - É possível versionar documentos mantendo suas formas e conteúdos anteriores criando um histórico de versões.

- Pesquisa e Localização dos Documentos:
  - Recuperação rápida do conteúdo guardado, pela busca em metadados e conteúdos de arquivos texto;
  - Documentos que tenham permissão de acesso público podem ser consultados através de sites integrados ao Documentador por uma função de busca.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

- Caixa Postal:
  - Integração do Documentador com o Expresso para armazenamento e recuperação de e-mails e seus anexos, podendo ser configurado para contas individuais e corporativas.

- Interoperabilidade:
  Possibilidade de integração do Documentador com soluções (sistemas e aplicativos) para fins, em especial, de armazenamento e recuperação de documentos tratados nas soluções fins dos Clientes.

- Segurança:
  - Controle de acesso – As permissões de acesso aos documentos são atribuídas aos usuários de acordo com as regras definidas pelo Órgão Usuário. O controle de acesso é feito por papéis e grupos de usuários;
  - Controle de transações – Registro das transações executadas com os documentos pelo usuário formando histórico das transações;
  - Assinatura Digital.

- Preservação:
  - Segurança – Infraestrutura;
  - Armazenamento em ambiente seguro;
  - Estrutura de backup.

- Avaliação e Destinação:
  - Classificação de documentos – Os documentos são incorporados ao repositório e classificados através de Tabelas de Classificação Temporalidade e Destinação de Documentos (de acordo com o Decreto 2.866, de 22 de abril de 2004), propiciando o controle do ciclo de vida dos documentos, organização do acervo de forma a otimizar o armazenamento, racionalização do espaço físico evitando duplicidade e acúmulo de cópias desnecessárias dos documentos;
  - Controle de documentos descartados por publicações equivocadas, baseando-se na justificativa fornecida pelo usuário que promoveu o descarte;
  - Controle das Áreas de Descartes e Lixeira – Considera a política de segurança de descartes, ou seja, é possível recuperar o documento caso o usuário faça um descarte equivocado. O usuário pode trazer o documento de volta para seu local original na área de Acervo durante um determinado período (pré configurado) após o descarte. Estas áreas são administradas pelo Gestor do Sistema e não se confundem com a eliminação de documentos prevista na Resolução Federal n° 7 de 20/05/1997 e Resolução 3.107, de 25 de setembro de 1995;
  - Emissão de relatórios para gestão de documentos, em conformidade com o Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná, Departamento Estadual de Arquivo Público – DEAP;
  - Disponibilidade de Modelos de Documentação Padrão para Gestão de Documentos em conformidade com o Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná.

- Suporte ao Usuário:
  - Documentação do Sistema – Disponibilidade de documentação para ajuda ao usuário sob o formato texto em estrutura de manual ou link de ajuda e menu de ajuda rápida às funções básicas em formato vídeo.

- Suporte e Treinamento:
  - O suporte a ser prestado aos usuários será de responsabilidade da CELEPAR de acordo com as condições contratuais, podendo compreender toda a assistência ao usuário final em relação ao uso da ferramenta e ao objetivo de Gestão Corporativa de Documentos.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

O serviço Documentador se apresenta da seguinte forma:

- **Implantação Básica:**
  Refere-se ao processo de implantação da Solução do Documentador, considerando a configuração do Ambiente do Sistema (SCRIBA), bem como a configuração dos Metadados, utilizando-se de Fichas Básicas, sem o procedimento de tramitação. Além da configuração das Fichas, será definido a estrutura do acervo (repositório), para uma determinada unidade/setor do Órgão. Nesta atividade está compreendido um esforço técnico de aproximadamente 40 horas de Suporte. O valor de referência será faturado para a Implantação da solução no respectivo Órgão.

- **Tramitação**
  Refere-se ao processo de implantação da Solução do Documentador, considerando a configuração do Ambiente do Sistema, bem como a configuração dos Metadados, utilizando-se de Fichas Customizadas, com procedimentos de Tramitação (workflow). O valor de referência se dará para cada trâmite (processo de trabalho) configurado no respectivo órgão.

- **Armazenamento**
  Refere-se ao armazenamento de toda documentação inserida na solução Documentador, considerando fichas, e-mails, documentos e anexos. O valor de referência se dará para cada Gb (Gigabyte) armazenado na base de dados do repositório do Documentador do respectivo órgão, sendo o valor mínimo inicial de 1Gb.

- **Operação Mensal**
  Caracteriza-se como um valor de referência para o suporte ao uso do Documentador, considerando as atividades de melhorias e evolução do sistema, apoio e atendimento demandados, necessidades de novos treinamentos e atualizações conceituais, adequações a novas legislações e toda a sustentabilidade requerida para a solução. O valor de referência se dará de forma mensal e igualitária para os Órgãos usuários da solução.

Dentre os benefícios apontados com a utilização da ferramenta pode-se destacar:

- O gerenciamento dos documentos em suporte papel e eletrônicos de forma organizada e padronizada, fomentando a cultura de uso de um repositório centralizado que atende toda a organização;
- A existência de uma fonte de dados única para todos os documentos relacionados às diversas categorias de interesse da empresa evita a perda de informações e documentos;
- A migração de documentos existentes em diversas fontes, diminui o número de bases e licenças a serem mantidas pela empresa;
- Facilidade na geração de consultas, tendo uma única interface e oferecendo buscas em vários níveis;
- A segurança, pois o uso é controlado e rastreado, não permitindo acesso indevido de usuários a determinados documentos e/ou funcionalidades de uso restrito;
- A possibilidade de agregar procedimentos e trâmites, adotados para determinados documentos, elimina o trabalho manual e perda ou extravio de informações;
- Possibilidade de gerir documentos a partir do controle da vida útil, evitando duplicidade e acúmulo de cópias desnecessárias, organizando o acervo de forma a otimizar o armazenamento aproveitando e racionalizando espaço físico.

6. Ambiente Virtual de Aprendizagem

Educação a Distância (EaD) é a modalidade de ensino que permite que o aluno não esteja fisicamente presente em um ambiente formal de ensino-aprendizagem, assim como, permite também que faça seu auto estudo em tempo distinto. Diz respeito também à separação temporal ou espacial entre o professor e o aluno.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

Nesse processo de aprendizagem, assim como no ensino regular, o professor, orientador ou o tutor da aprendizagem atua como "mediador", isto é, aquele que estabelece uma rede de comunicação e aprendizagem multidirecional, através de diferentes meios e recursos da Tecnologia da Comunicação, não podendo assim se desvincular do Sistema Educacional e deixar de cumprir funções pedagógicas no que se refere à construção da ambiência de aprendizagem. Essa mediação tem a tarefa adicional de vencer a distância física entre educador e o educando, que deverá ser autodisciplinado e automotivado para que possa superar os desafios e as dificuldades que surgirem durante o processo de ensino-aprendizagem.

Esse tipo de aprendizagem não é mais uma alternativa para quem não faz uso da educação formal, mas se tornou uma modalidade de ensino de qualidade que possibilita a aprendizagem de um número maior de pessoas. A interligação (conexão) entre professor e aluno pode se dar por meio do uso de tecnologias, tais como os Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem são ambientes compostos de Softwares e Hardwares, que auxiliam na montagem de cursos acessíveis pela Internet.

Elaborado para ajudar os professores no gerenciamento de conteúdos para seus alunos e na administração do curso, permitem acompanhar constantemente o progresso dos estudantes. Como ferramenta para ensino à distância, podem ser utilizados também para complementar aulas presenciais.

A CELEPAR disponibiliza um Ambiente Virtual de Aprendizagem para seus Clientes, baseado no Software Moodle, que dispõem de diversos recursos, tais como:

- Diário
- Fórum
- Questionário
- Recurso
- Rótulo
- Tarefa
- Wiki

A infraestrutura tecnológica ofertada pela CELEPAR para a disponibilização deste Ambiente consiste em servidores para a aplicação e banco de dados e área de armazenamento de dados.

Forma de Prestação do Serviço:

- A prestação do serviço de orientação para criação de cursos será efetuada por técnico especializado, contabilizados em períodos de 10h, de acordo com a necessidade de cursos estabelecido pelo cliente;
- A utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem será feita a partir da infraestrutura tecnológica tornada disponível para os cursos criados.

Solicitação do Serviço:

- Mediante solicitação formal do cliente, com abertura de Ordem de Serviço via Coordenador de Atendimento.

Os cursos podem conter vídeos, músicas, slides e apresentações, que ocupam grandes áreas de armazenamento, por isso é importante a avaliação técnica dos cursos pela CELEPAR, que levará em conta a área em disco total disponível para o Ambiente Virtual de Aprendizagem no Datacenter da CELEPAR, assim como a quantidade de fitas de backup a ser utilizadas, pois o conteúdo de cada curso é protegido por este procedimento de segurança.

Caso seja necessário incluir outros módulos nos cursos, seria importante repassar o conteúdo do curso para a CELEPAR realizar testes de stress, antes mesmo de planejar o início dos cursos, pois os testes de stress podem resultar em inviabilidade de tais cursos.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

Serviços Incluídos:
- Orientações para elaboração e operação de cursos;
- Abertura de contas específicas para administradores de cursos, professores e alunos;
- Treinamento no uso do Software para elaboradores de conteúdo, professores, orientadores e tutores;
- Política de Back-up de segurança do conteúdo dos cursos;
- Disponibilidade de suporte técnico para problemas deste ambiente, apenas em horário comercial;
- Revisão e testes de stress de novos cursos;
- 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 Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra equipamentos hospedados no Datacenter.

Serviços Não Incluídos:
- Elaboração de conteúdos de cursos;
- Customização e desenvolvimento de novos módulos integrados ao Ambiente Virtual de Aprendizagem - Moodle, que agreguem serviços ou funcionalidades às já existentes. Tais serviços precisarão ser negociados e autorizados em separado.

Política de Qualidade:
- A CELEPAR comunicará, com antecedência de 48 horas, a eventual necessidade de manutenções programadas, que gerem previsão de interrupção temporária dos serviços deste Ambiente.

7. Envio e Recebimento de SMS – Short Message Service

SMS é a sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares/smartphones, com o objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada sendo independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atingindo com isso uma grande popularidade.

A CELEPAR disponibiliza um serviço de envio e recebimento de SMS utilizando uma plataforma de web-service, que é própria para integração com sistemas informatizados. Este web-service, denominado web-service SMS, é um sistema desenvolvido pela CELEPAR, cuja função é a de permitir o envio e recebimento de SMS pelo sistema do CLIENTE, que deverá determinar o conteúdo, destinatário e momento para envio ou recebimento de SMS.

Caberá a CELEPAR receber as requisições de envio de SMS via web-service e tratá-las para que efetivamente sejam entregues ao usuário de celular.
A CELEPAR também receberá os SMS iniciados pelo usuário e permitirá que o CLIENTE tenha acesso a tais mensagens através de requisições ao web-service SMS. A funcionalidade de recebimento de SMS, se dará através de um número único, determinado Large Account (L.A.), juntamente com a utilização de uma palavra-chave, escolhida pelo CLIENTE, mediante disponibilidade.

Vantagens:
- Automatização de notificações via SMS para o cidadão e para o funcionalismo público;
- Envio de informações relevantes ao cidadão de forma ágil e efetiva;
- A interação via SMS permite uma maior proximidade da administração pública com o cidadão.

Serviços Incluídos:
- Envio imediato ou agendado de SMS;
- Recebimento de SMS;
- Suporte para integração do sistema do CLIENTE com o web-service SMS;

CELEPAR CONTRATOS

- Relatório de Utilização.

Serviços Não Incluídos:
- Garantia de entrega ou prazo mínimo para entrega do SMS ao usuário. As operadoras de telefonia celular não fornecem esses serviços de forma confiável.

Política de uso:
- Todas as requisições de envio de SMS que retornarem com sucesso e todos os SMS recebidos são contabilizados para fins de cobrança;
- Os destinatários do SMS deverão ser números nacionais, não havendo suporte de envio para números celulares internacionais;
- A CELEPAR não se responsabiliza pelo conteúdo dos SMS enviados ou recebidos pelo CLIENTE;
- De acordo com as normatizações da ANATEL, não é permitido o envio de SMS de cunho publicitário sem a ciência do usuário, sendo dever do CLIENTE respeitar tal normativa;
- A utilização do SMS com conteúdo de utilidade pública não conta com normatização específica podendo ser utilizado sem prejuízo.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

Item	Descrição	Preço Unitário
1	**Transmissão de Eventos – WebCast** Referente ao valor por dia de evento, sendo no mínimo cobrado um evento. O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Eventual	R$ 1.785,21
2	**WebConference** Referente a quantidade de horas de serviço. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Eventual	R$ 10,00
3	**Videoconferência** Referente ao valor cobrado por evento. O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Eventual	R$ 891,59
4	**Documentador – Implantação Básica** Referente à Implantação da solução no respectivo Órgão. O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato. Encargo Fixo Eventual	R$ 5.572,47
5	**Documentador – Tramitação** Referente a cada trâmite (workflow) implantado no respectivo Órgão. O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato. Encargo Fixo Eventual	R$ 1.972,80
6	**Documentador – Armazenamento** Referente a cada Gb (Gigabyte) armazenado na base de dados do Documentador do respectivo Órgão. O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R$ 0,67
7	**Documentador – Operação Mensal** Referente ao suporte ao uso do Documentador, considerando as atividades de melhorias e evolução do sistema, apoio e atendimento demandados, necessidades de novos treinamentos e atualizações conceituais, adequações a novas legislações e toda a sustentabilidade requerida para a solução. O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato. Encargo Fixo Mensal	R$ 225,46
8	**EaD – Criação de Curso** Referente a prestação de serviços de orientação para elaboração e operação de cursos. Este valor se refere a um bloco de até dez horas de apoio. Dependendo da complexidade do curso e das necessidades do cliente, poderá ser utilizado mais de um bloco. O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato. Encargo Fixo	R$ 905,40
9	**EaD – Conjunto de até 10 Alunos por Curso** Referente ao conjunto de até 10 alunos mantidos por Curso Ativo no Ambiente Virtual de Aprendizagem. O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R$ 16,80
10	**SMS Trafegados – Até 30.000** Referente a quantidade unitária de SMS trafegados (enviados e recebidos). O detalhamento do serviço está descrito no item 7, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R$ 0,11

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

11	**SMS Trafegados – Acima de 30.000** Referente a quantidade unitária de SMS trafegados (enviados e recebidos). O detalhamento do serviço está descrito no item 7 neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Mensal	R$ 0,09
12	**Unidade de Serviço** Referente a Unidade de Serviço necessária para remuneração de serviços diversos, previamente acordado entre as partes. Encargo Variável Eventual.	R$ 1.000,00

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

1. Resumo Executivo

No contexto da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, o Suporte se constitui no apoio fornecido por especialistas na resolução de problemas decorrentes do uso de Hardware, Software e Infraestrutura, que são abrigados nos diversos ambientes operacionais.

A CELEPAR como provedora de TIC no âmbito do Governo Estadual, presta este serviço em apoio as suas diversas áreas produtivas, e aos demais Órgãos da esfera estadual, no provimento de soluções construídas sobre o patamar técnico, no intuito de garantir a plena operacionalização dos ambientes deste universo, através de expertises, com comprovada capacidade técnica na gestão destes importantes e estratégicos ativos de TIC.

A prestação dos serviços de Suporte Técnico e Especializados consistem na aplicação de conhecimentos e pesquisas de solução, com o objetivo de resolver problemas específicos, inerentes aos ambientes operacionais, envolvendo atividades tais como:

- Avaliações de projetos de sistemas;
- Instalação de soluções especializadas para sistemas e processos;
- Pesquisas e apoio na aplicação de novas tecnologias.

A atividade de elaboração de Projetos de TIC consiste na definição de um conjunto de atividades específicas ao que se deseja, sustentada por um cronograma e orçamentos, visando a conquista de uma determinada meta ou objetivo.

Esta atividade tem por característica a transferência de conhecimento em áreas de especialidades, para o desenvolvimento de projeto ou solução para um Cliente/Usuário.

Neste segmento a CELEPAR também possui especialistas, com conhecimento e experiência em diversas áreas relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação, entre as quais destacamos:

- Planejamento Estratégico e de Informática;
- Plano de Negócio;
- Integração de Soluções;
- Administração de Dados;
- Avaliação de Qualidade de Produtos e Softwares;
- Reengenharia de Processos;
- Gestão de Projetos e de Serviços Terceirizados;
- Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal;
- Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas e Serviços;
- Infraestrutura de Telecomunicações e Elétrica;
- Projetos de:
  - Informatização;
  - Implantação e Administração de Soluções de Telecomunicações;
  - Implantação e Administração de Ambientes Locais e Internet;
  - Implantação e Administração de Ambientes de Automação de Escritórios.

2. Serviços de Suporte Técnico

Por Serviço de Suporte Técnico compreende-se o apoio prestado por especialistas de áreas pré-determinadas, inerentes à Tecnologia da Informação e Comunicação, na solução de problemas decorrentes do uso de Hardware e Software em ambientes operacionais.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

Esta atividade objetiva detectar e corrigir problemas de natureza diversa, fazendo uso das melhores práticas, ditadas por especialistas, para disponibilização do estado operacional pleno.

Implementação de Serviços de Rede
Realizar suporte aos usuários no que se refere a serviços de rede e dar apoio aos analistas no desenvolvimento de novas soluções.

Telecomunicações
Apoiar na elaboração de projetos e realizar manutenção preventiva e corretiva de sistemas de telecomunicações, redes de computadores e instalações elétricas, prestando assistência técnica aos Clientes, com o objetivo de proporcionar aos usuários uma conectividade de qualidade aos sistemas hospedados no ambiente da empresa.

Suporte a Ambientes Informatizados
Administrar o ambiente de rede e a infraestrutura de TIC, local e distribuído, bem como prestar assistência a todas as atividades e/ou sistemas que envolvam usuários, manutenção a equipamentos, configurações, instalações de Software e Hardware, serviços de rede, protocolos, segurança de sistemas, backups, servidores, dentre outros, a fim de garantir a satisfação e bom andamento dos recursos tecnológicos.

Suporte a Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC
Fornecer a infraestrutura e suporte necessário, executando e solucionando os problemas para assegurar o bom funcionamento dos ambientes de TIC para que os Clientes possam executar o seu trabalho adequadamente, melhorando os serviços prestados.

Suporte Operacional – 1º Nível
Planejar e prestar suporte as diversas áreas da empresa, de acordo com a demanda, analisando o desempenho do Hardware e Software para se obter melhor desempenho e corrigir ou apontar as correções necessárias que impactam no funcionamento e na operação normal dos sistemas informatizados.

Suporte de 2° Nível
Prestar suporte ao 1º nível e a Clientes da empresa na resolução e prevenção de problemas.

Armazenamento de Dados – Storage
Disponibilizar os volumes de dados das soluções de armazenamento (*Storage*) para os servidores que necessitam, controlando a quantidade de volumes disponíveis e locados.

Suporte de Banco de Dados
Manter as estruturas de dados e informações dos Clientes em gerenciadores de bancos de dados de maneira estruturada, organizada, gerenciavel e íntegra, além de possibilitar que seu acesso se mantenha rápido e seguro ao longo do tempo.

Suporte ao Datacenter
Manter a infraestrutura de processamento de dados e informações de maneira organizada, gerenciável e íntegra, além de possibilitar que seu acesso se mantenha rápido e seguro ao longo do tempo.

3. Serviços Especializados

A prestação de Serviços Especializados consiste na aplicação de conhecimento e pesquisas de solução, com o objetivo de equacionar problemas específicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, inerentes aos ambientes operacionais.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

Estas atividades são desenvolvidas por especialistas com larga experiência nas suas respectivas áreas de conhecimento, abrangendo o desenvolver e avaliar projetos de sistemas, o instalar de soluções especializadas para sistemas e processos, como também a prospecção e apoio ao uso de aplicações de novas tecnologias no Ambiente Central e demais organismos governamentais.

Suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC
Definir, projetar, elaborar e implantar soluções informatizadas, assim como gerenciar e manter estas soluções. Dar suporte às equipes de desenvolvimento de sistemas, auxiliando-as no projeto. Levantar informações e avaliar tecnicamente a aquisição de Software, Hardware, serviços e treinamentos nas áreas de TIC, para buscar o melhor rendimento do ambiente como um todo.

Implementação de Serviços de Redes
Elaborar, controlar e implementar as rotinas de administração de sistemas servidores com foco nos serviços, observando as necessidades dos usuários e objetivando aumentar a disponibilidade dos sistemas.

Execução de Projetos de Infraestrutura de TIC
Executar projetos de Infraestrutura de TIC realizando levantamento de requisitos em reuniões com o Cliente e analistas responsáveis, coordenando as equipes em projetos de TIC.

Fiscalização, Acompanhamento e Execução
Fiscalização e vistoria na execução de projetos, visando assegurar o cumprimento e adequação às normas e padrões previamente definidos, garantindo, através de laudos técnicos, a certificação e aceitação dos serviços realizados.

4. Projetos em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC

A geração de projetos de TIC é uma das atividades mais complexas, exige uma série de cuidados a serem observados para que sejam bem sucedidos, principalmente onde a contratação de serviços é parte intrínseca do processo.

A atividade de elaboração de Projetos de TIC, consiste na definição de um conjunto de atividades específicas ao que se deseja, sustentada por um cronograma e orçamentos, visando a conquista de uma determinada meta ou objetivo.

A CELEPAR é especialista nesta atividade, fruto da necessidade imposta pela sua missão. Esta especialização construída ao longo de décadas, advém do conhecimento e vivência de especialistas em TIC, profissionais com qualificação diferenciada, que alavancam a transferência de conhecimento em áreas pontuais, no desenvolvimento de projetos ou soluções, para um determinado Cliente.

A elaboração de projeto é uma atividade diferenciada das demais, a sua remuneração se processará através de unidades de projeto, estimadas quando da contratação do serviço, através de proposta específica.

Redes e Telecomunicações
Elaborar, controlar e implementar projetos de telecomunicações envolvendo redes de computadores, segurança lógica, telefonia IP, resolução de problemas, prospecção de novas tecnologias e equipamentos para telecomunicações, elaboração de especificação técnica para editais de licitação e definição de políticas de interconexão de redes, para garantir a melhoria contínua da infraestrutura e funcionalidades da rede corporativa do Estado.

DIRETORIA JURÍDICA CELEPAR

CELEPAR CONTRATOS

Projetos de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC
Os Projetos de infraestrutura de TIC são produtos desenvolvidos por especialistas em atendimento as demandas estabelecidas por Clientes, em áreas específicas da Tecnologia da Informação e Comunicação, abrangendo:

- Lógica e Elétrica;
- Redes LAN, MAN, WAN e Serviços;
- Solução de Processamento e Armazenamento de Dados (Storage);
- Banco de Dados;
- Datacenter;
- Telefonia IP.

Análise e Pareceres Técnicos
Análise de projetos, objetos técnicos e propostas, resultando na emissão de pareceres e laudos técnicos, objetivando subsidiar a tomada de decisão.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR ..... CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

Item	Descrição	Preço Unitário
1	**Serviços de Suporte Técnico** Referente a quantidade de horas de Suporte Técnico prestado na solução de problemas decorrentes do uso de Hardware, Software e Infraestrutura. O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Eventual.	R$ 101,69
2	**Serviços Especializados** Referente a quantidade de horas de Serviços Especializados gastas na aplicação de conhecimento para solução de problemas, execução de projetos e pesquisa de solução em infraestrutura de TIC. O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Eventual.	R$ 176,89
3	**Projetos em Tecnologia da Informação e Comunicação** Referente a unidade de serviços necessária para remuneração de projetos contratados, previamente acordado entre as partes. O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato. Encargo Variável Eventual.	R$ 1.000,00

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR
CONTRATOS

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.

Além de centenas de Sistemas de uso departamental e/ou exclusivo de Órgãos específicos do Governo, o Datacenter da CELEPAR hospeda diversos Sistemas de importância diferenciada, os quais apresentam características especiais, tais como :

- Sistemas Complexos:
  Possuem grande quantidade de programas, rotinas e artefatos de Software, que tornaram complexa a sua construção e que demanda conhecimentos especializados para a sua manutenção cotidiana;
- Sistemas Corporativos:
  Caracterizam-se por serem utilizados por todos (ou grande parte) dos Órgãos da Administração Pública, sendo seu uso fundamental para as atividades cotidianas destes Órgãos;
- Sistemas com grande volume de Acessos a Dados:
  As informações disponibilizadas pelo Sistema são de grande interesse do Governo e/ou da Sociedade, resultando em constantes e volumosas requisições de dados pelos usuários;
- Sistemas de Alta Disponibilidade:
  Sistemas cujas funcionalidades inserem-se nos processos e rotinas de seus usuários em tempo real, exigindo tempos de resposta adequados e baixíssimos níveis de indisponibilidades.

Por tais características, os Sistemas de importância diferenciada exigem estruturas redundantes ou de tolerância a falhas, utilizando percentagens maiores de recursos (processamento, armazenamento e/ou conexão) do Datacenter. A partir do cálculo da intensidade dessa utilização, é determinada a participação de cada Órgão do Estado no rateio de custos do ambiente do Datacenter, de modo a não sobrecarregar os preços dos demais Órgãos Governamentais que se utilizam dos Sistemas departamentais e/ou locais.

Este Anexo descreve detalhadamente os serviços diferenciados do Sistema de Gestão de Recursos Humanos, que tem por objetivo as diversas rotinas que compõem a solução integrada que devem permitir à SEAP a gestão funcional e financeira dos servidores públicos e contratados do Poder Executivo, incluída a elaboração de folhas de pagamento para este público alvo.

Por tal descrição, compreende-se o enquadramento deste Sistema como sendo de importância diferenciada para o Governo, por suas características combinadas de complexidade, utilização corporativa e grande volume de acessos.

DIRETORIA
CELEPAR
JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

2. Descrição do Sistema

A solução integrada é composta por:

- Rotinas das soluções RH-Paraná (tecnologia Meta4) e Central de Estágios: (tecnologia Java/ PostGreSQL), desenvolvidas recentemente de acordo com requisitos funcionais atuais que contemplam múltiplas funcionalidades, dentre as quais se destacam:
  - Gestão de Organizações internas (organograma do Estado, unidades de organograma, lugar físico, cargos, funções, vagas, atos formais) e externas (organizações sindicais, bancárias e imobiliárias, bem como de seus produtos);
  - Gestão de Pessoas: Com diversas informações como dados pessoais, dados de recursos humanos (conhecimento de idiomas, dependentes), dados de movimentação (admissão, desligamento, desvinculação, transferência, readmissão) e outros;
  - Histórico de cargos e funções, histórico de cargos em comissão, histórico de contratação, histórico de organização, histórico de adicionais, histórico de descontos, histórico de movimentações, histórico de contagem de tempo e acervo, histórico de substituição de função, histórico de férias, histórico de linha funcional, entre outras funcionalidades;
  - Gestão de credores especiais;
  - Gestão de adicionais por tempo de serviço;
  - Gestão de ocorrências na frequência;
  - Gestão de disposição funcional;
  - Gestão de atos formais;
  - Gestão de Folha de pagamento, contemplando simulação, cálculo e pagamento de folha normal, complementar sob demanda e de férias para servidores Ativos e Contratos em Regime Especial (CRES), emissão de contracheques e recibos para folha de pagamento de ativos e CRES e rotinas mensais e anuais de fechamento de folha e geração de arquivos (crédito e consignatária) para servidores ativos e CRES, incluindo: Contabilidade, DIRF, Cédula C, RAIS, FOPAG e outros;
  - Consulta de contracheques e comprovantes de rendimento na Internet;
  - Integração com ParanáConsig (consignações eletrônicas do Estado);
  - Programa de Atualização Cadastral Permanente de Recursos Humanos.

A manutenção corretiva dos Sistemas de recursos humanos está incluída neste serviço, abrangendo as seguintes tarefas:

- Suporte técnico;
- Ajustes em rotinas;
- Atendimento a solicitações de serviço.

Os projetos serão desenvolvidos mediante definições formalizadas e prioridades estabelecidas pelo cliente, considerando a capacidade de execução das equipes técnicas da SEAP e da CELEPAR.

3. Condições da Prestação dos Serviços

Serviços Incluídos:

- Disponibilidade do Datacenter da CELEPAR, com ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Disponibilidade de ambiente com Sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de no-break e grupo motor gerador, visando suprir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

- Monitoramento de climatização do ambiente do Datacenter por meio de alarme sonoro acionado em caso de frio, calor ou umidade excessivos, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Datacenter por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de Sistema de alarme anti fumaça, nos ambientes do Datacenter;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como "Firewall") para proteger o Sistema de acessos indevidos;
- Conexão do Sistema à rede corporativa do governo e/ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra o Sistema hospedado na CELEPAR, incluindo suporte para implementar melhorias e eliminar brechas de segurança e serviços ilimitados de recuperação de Sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados "Crackers", de modo a restaurar o Sistema à configuração e conteúdo anteriores aos ataques.

Serviços Não Incluídos:

- Serviços de melhorias, adaptações, ajustes ou evoluções no Sistema. Tais serviços precisarão ser negociados e autorizados em separado.

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 Sistema.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

Item	Descrição	Preço Unitário
1	**Gestão de Pessoas** Referente a quantidade de pessoas com Cadastro Funcional ativado e com pagamento processado no fechamento do mês. Se houver mais de um pagamento no mesmo mês (exemplo: 13º salário), o volume de pessoas será multiplicado pela quantidade de pagamentos realizados. Este preço engloba o custo de manutenção do cadastro de pessoal desativado, mantido no Sistema. Encargo Variável Mensal	R$ 1,60

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

1. Resumo Executivo

Refere-se à prestação eventual, não sistemática, de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC e outros compatíveis com a finalidade da CELEPAR.

2. Descrição dos Serviços

O propósito dos serviços que se enquadram neste Anexo é atender demandas não previstas pelo Órgão contratante, de forma a permitir o atendimento de serviços imprescindíveis relacionados com Tecnologia da Informação e da Comunicação – TIC, devidamente acordado entre as partes.

O faturamento do serviço neste Anexo pressupõe que não houve possibilidade de enquadrar as demandas nas descrições específicas contidas nos demais Anexos do Contrato.

Forma de Cobrança

O valor correspondente a Unidade de Serviços diversos realizados no mês, previamente acordado entre as partes.

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

CELEPAR CONTRATOS

TABELA DE PREÇOS 2014

Item	Descrição	Preço Unitário
1	**Unidade de Serviços** Referente a Unidades de Serviços Diversos realizados no mês, previamente acordado entre as partes. Encargo Variável Eventual	R$ 100,00

DIRETORIA CELEPAR JURÍDICA

SIGA

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PARANÁ - CELEPAR

SIGA - Sistema Integrado de Gestão e Administração
Sistema de Gestão de Contratos e Faturas
Acompanhamento Fisico Financeiro

CELEPAR
Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$
Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná													
Contrato: 97/2014													
Serviço: ACO - OPERAÇÃO DE AMBIENTES COMPUTACIONAIS													
Item: 1 - Operação Continuada							**Decimal**						**Preço Unitário R$: 100,00**
VOL.PREVISTO	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	230,695	2.768,340
R$ PREVISTO	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	23.069,50	276.834,00
Item: 2 - Atendimento Técnico Sob Demanda Visita na Sede							**Unidade**						**Preço Unitário R$: 87,65**
VOL.PREVISTO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
R$ PREVISTO	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	876,50	10.518,00
Item: 3 - Atendimento Técnico Sob Demanda Visita Fora da Sede							**Unidade**						**Preço Unitário R$: 175,30**
VOL.PREVISTO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
R$ PREVISTO	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	1.753,00	21.036,00
Item: 4 - Atualização Técnica de Ambientes							**Decimal**						**Preço Unitário R$: 100,00**
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 5 - Suporte a Eventos							**Decimal**						**Preço Unitário R$: 100,00**
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 6 - Projetos							**Decimal**						**Preço Unitário R$: 1.000,00**
VOL.PREVISTO	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	60,000
R$ PREVISTO	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	60.000,00

DIRETORIA JURÍDICA CELEPAR

DIRETORIA JURIDICA CELEPAR

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**30.699,00**	**368.388,00**
Serviço: ACO. - OPERAÇÃO DE AMBIENTES COMPUTACIONAIS													
Item: 7 - Gerenciamento de Solução Antivírus							**Unidade**					**Preço Unitário R$: 5,55**	
VOL.PREVISTO	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	3,000
R$ PREVISTO	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	1.387,50	16.650,00
Item: 8 - Dispositivo Gerenciado							**Unidade**					**Preço Unitário R$: 13,90**	
VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**1.387,50**	**16.650,00**
Serviço: CDP - CONSULTORIA, DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS E DE SOLUÇÕES INFORMATIZADAS													
Item: 1 - Consultoria							**Hora**					**Preço Unitário R$: 161,65**	
VOL.PREVISTO	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	120:00
R$ PREVISTO	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	1.616,50	19.398,00
Item: 2 - Análise							**Hora**					**Preço Unitário R$: 118,64**	
VOL.PREVISTO	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	600:00
R$ PREVISTO	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	5.932,00	71.184,00
Item: 3 - Programação							**Hora**					**Preço Unitário R$: 52,94**	
VOL.PREVISTO	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	50:00	600:00
R$ PREVISTO	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	2.647,00	31.764,00
Item: 4 - Sustentação							**Hora**					**Preço Unitário R$: 87,01**	
VOL.PREVISTO	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 5 - Sustentação Valor fixo mensal							**Unidade**					**Preço Unitário R$: 100,00**	
VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$
Item: 6 - Unidade de Serviço							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 1.000,00**		
VOL.PREVISTO	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	240,000
R$ PREVISTO	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	240.000,00
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**30.195,50**	**362.346,00**
Serviço: ESD - ESCRITÓRIO DIGITAL													
Item: 1 - Acesso à Internet							**Gigabyte**				**Preço Unitário R$: 2,67**		
VOL.PREVISTO	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	2.400,000
R$ PREVISTO	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	534,00	6.408,00
Item: 2 - Expresso Caixa Postal							**Unidade**				**Preço Unitário R$: 0,86**		
VOL.PREVISTO	450	450	450	450	450	450	460	460	460	460	460	460	5.460
R$ PREVISTO	387,00	387,00	387,00	387,00	387,00	387,00	395,60	395,60	395,60	395,60	395,60	395,60	4.695,60
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**921,00**	**921,00**	**921,00**	**921,00**	**921,00**	**921,00**	**929,60**	**929,60**	**929,60**	**929,60**	**929,60**	**929,60**	**11.103,60**
Serviço: GDP - SISTEMAS PARA GESTÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA													
Item: 1 - Gestão de Pessoas							**Unidade**				**Preço Unitário R$: 1,60**		
VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Serviço: OS1 - OUTROS SERVIÇOS													
Item: 1 - Unidade de Serviço							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 100,00**		
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**

Serviço: SCM - SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Item: 1 - Projetos em Tecnologia da Informação e Comunicação. — Decimal — Preço Unitário R$: 1.000,00

VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	5,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	5,000	0,000	0,000	10,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	10.000,00
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**5.000,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**5.000,00**	**0,00**	**0,00**	**10.000,00**

Serviço: STI - SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item: 1 - Transmissão de Eventos - WebCast — Unidade — Preço Unitário R$: 1.785,21

VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Item: 2 - WebConference — Hora — Preço Unitário R$: 10,00

VOL.PREVISTO	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Item: 3 - Videoconferência — Unidade — Preço Unitário R$: 891,59

VOL.PREVISTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
R$ PREVISTO	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	891,59	10.699,08

Item: 4 - Documentador - Implantação Básica — Unidade — Preço Unitário R$: 5.572,47

VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.572,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.572,47

Item: 5 - Documentador - Tramitação — Unidade — Preço Unitário R$: 1.972,80

VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Item: 6 - Documentador - Armazenamento — Gigabyte — Preço Unitário R$: 0,67

VOL.PREVISTO	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	1.200,000
R$ PREVISTO	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	804,00

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$
Item: 7 - Documentador - Operação Mensal							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 225,46**		
VOL.PREVISTO	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	12,000
R$ PREVISTO	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	225,46	2.705,52
Item: 8 - EaD Criação de Curso							**Unidade**				**Preço Unitário R$: 905,40**		
VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 9 - EaD Conjunto de até 10 Alunos por Curso							**Unidade**				**Preço Unitário R$: 16,80**		
VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 10 - SMS Trafegados Até 30.000							**Unidade**				**Preço Unitário R$: 0,11**		
VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 11 - SMS Trafegados Acima de 30.000							**Unidade**				**Preço Unitário R$: 0,09**		
VOL.PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 12 - Unidade de Serviço							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 1.000,00**		
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**1.184,05**	**1.184,05**	**1.184,05**	**1.184,05**	**1.184,05**	**1.184,05**	**6.756,52**	**1.184,05**	**1.184,05**	**1.184,05**	**1.184,05**	**1.184,05**	**19.781,07**

Serviço: TIC - SUPORTE E PROJETO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Item: 1 - Serviço de Suporte Técnico							**Hora**				**Preço Unitário R$: 101,69**		
VOL.PREVISTO	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	100:00	1200:00
R$ PREVISTO	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	10.169,00	122.028,00
Item: 2 - Serviços Especializados							**Hora**				**Preço Unitário R$: 176,89**		
VOL.PREVISTO	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	120:00
R$ PREVISTO	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	1.768,90	21.226,80

DIRETORIA JURÍDICA CELEPAR

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$
Item: 3 - Projetos em Tecnologia da Informação e Comunicação							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 1.000,00**		
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**11.937,90**	**143.254,80**
Serviço: TPN - UTILIZAÇÃO DE RECURSOS COMPUTACIONAIS DO DATACENTER DA CELEPAR													
Item: 1 - Infraestrutura para Hospedagem de Ambientes e Utilização de Recursos							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 100,00**		
VOL.PREVISTO	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	54,488	653,856
R$ PREVISTO	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	5.448,80	65.385,60
Item: 2 - Armazenamento de Dados							**Gigabyte**				**Preço Unitário R$: 0,67**		
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 3 - Serviços Associados							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 100,00**		
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Item: 4 - Volume Transferido para o Backup							**Gigabyte**				**Preço Unitário R$: 3,42**		
VOL.PREVISTO	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	600,000
R$ PREVISTO	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	171,00	2.052,00
Item: 5 - Volume Armazenado em Backup							**Gigabyte**				**Preço Unitário R$: 0,44**		
VOL.PREVISTO	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	6.000,000
R$ PREVISTO	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	220,00	2.640,00
Item: 6 - Unidade de Serviço							**Decimal**				**Preço Unitário R$: 100,00**		
VOL.PREVISTO	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R$ PREVISTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$
Total Serviço													
TOTAL PREVISTO:	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	5.839,80	70.077,60
Total Cliente DPP - Defensoria Pública do Paraná - Contrato: 97/2014													
TOTAL PREVISTO:	82.164,75	82.164,75	82.164,75	87.164,75	82.164,75	82.164,75	87.745,82	82.173,35	82.173,35	87.173,35	82.173,35	82.173,35	1.001.601,07

Ano de Referência: 2014 / Cliente: DPP - Defensoria Pública do Paraná

	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Total R$

DIRETORIA JURÍDICA CELEPAR