

CONTRATO Nº 086/2012 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL – SECS E A COMPANHIA DE INFORMÁTICA DO PARANÁ – CELEPAR.

Pelo presente instrumento, a Secretaria de Estado da Comunicação Social – **SECS**, inscrita no CNPJ sob o nº 78.713.153/0001-73, com sede na cidade de Curitiba, neste ato representada pelo Senhor Marcelo Simas do Amaral Cattani, Secretário de Estado, residente e domiciliado em Curitiba/PR, doravante denominada **CONTRATANTE** e a Companhia de Informática do Paraná – **CELEPAR**, inscrita no CNPJ sob o nº 76.545.011/0001-19, com sede na cidade de Curitiba/PR, neste ato representada pelo Senhor Jacson Carvalho Leite, Diretor Presidente, residente e domiciliado em Curitiba/PR, e pelo Senhor Lúcio Alberto Hansel, Diretor Administrativo-Financeiro, residente e domiciliado em Curitiba/PR, doravante denominada **CONTRATADA**, ajustam entre si a presente contratação, regida nos termos das cláusulas abaixo estipuladas.

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

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

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

#### **Parágrafo Único**

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

- Anexo 1 – Escritório Digital
- Anexo 2 – Gestão de Ambientes Computacionais
- Anexo 3 – Utilização de Recursos Computacionais do Datacenter da Celepar
- Anexo 4 – Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de Projetos e de Soluções Informatizadas
- Anexo 5 – Soluções de Comunicação Multimídia
- Anexo 6 – Serviços de Produção
- Anexo 7 – Suporte e Projeto em Tecnologia da Informação e Comunicação
- Anexo 8 – Soluções de Tecnologia da Informação
- Anexo 9 – Governo Eletrônico
- Anexo 10 – Outros Serviços

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DA DURAÇÃO**

O presente contrato terá vigência de 01/01/2.012 a 31/12/2.013, podendo ser prorrogado nos termos do art. 103, II e III, da Lei Estadual 15.608/07.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO VALOR DO CONTRATO**

Dá-se ao presente contrato o valor global estimado de **R\$ 2.040.000,00** (dois milhões e quarenta mil reais), para os exercícios de 2.012 a 2.013, sendo que para o exercício de 2.012 será de **R\$ 1.020.000,00** (um milhão e vinte mil reais), limitado ao valor do orçamento quando aplicável.

#### **Parágrafo Primeiro**

O valor para os exercícios subsequentes, respeitada a vigência deste contrato prevista na Cláusula Segunda, será o correspondente ao valor anual supra, acrescido dos eventuais aditamentos e reajustes porventura incidentes, na forma do Parágrafo Terceiro desta Cláusula, limitados ao valor anual definido no orçamento, quando aplicável.

#### **Parágrafo Segundo**

Os preços indicados nos Anexos do presente Contrato tem por base a Tabela de Preços da **CONTRATADA**, de 01 de janeiro de 2012, atualizada pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado entre outubro de 2010 a setembro de 2011.

#### **Parágrafo Terceiro**

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

#### **CLÁUSULA QUARTA: DA FORMA DE PAGAMENTO**

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

#### **CLÁUSULA QUINTA: DA REVISÃO DE PREÇOS**

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

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

#### **Parágrafo Único**

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

#### **CLÁUSULA SEXTA: DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

##### **I - Constituem responsabilidades da CONTRATADA:**

- a) Executar os serviços de acordo com a legislação, normas técnicas, padrões e especificações pertinentes;

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

#### **II - Constituem responsabilidades da CONTRATANTE:**

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

#### **CLÁUSULA OITAVA: DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR**

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

Os programas de computador desenvolvidos em virtude do presente contrato, quando licenciados, deverão ser de acordo com a Licença Pública Geral da Administração Pública – LPG-AP, amparada no Decreto Estadual 5.111 de 19/07/2005, ficando reservado à **CONTRATADA** o direito de reutilizar, parcial ou integralmente, os códigos, técnicas e métodos empregados na elaboração destes produtos.

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

#### **CLAUSULA NONA: INFORMAÇÕES PROTEGIDAS**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DAS PENALIDADES CABÍVEIS E DOS VALORES DAS MULTAS**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: CASOS DE RESCISÃO**

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

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

#### **Parágrafo Primeiro**

A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

#### **Parágrafo Segundo**

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

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

#### **Parágrafo Terceiro**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA VINCULAÇÃO AO TERMO DE DISPENSA**

A presente contratação vincula-se ao termo que a dispensou.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Ao presente contrato aplica-se o disposto na Lei Federal 8.666, de 21/06/1993, e na Lei Estadual 15.608, de 16/08/2007.

#### **Parágrafo Único**

No âmbito dos programas de computador, aplica-se a presente contratação a Lei Federal 9.609 de 19/02/1998 (proteção da propriedade intelectual de programa de computador), a Lei Federal 9.610 de 19/02/1998 (direitos autorais) e o Decreto Estadual 5.111 de 19/07/2005 (licenciamento de programas de computador de titularidade de entidades da Administração Estadual).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS CONDIÇÕES EXIGIDAS NA CONTRATAÇÃO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA PUBLICAÇÃO**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO FORO**

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

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

Curitiba, de de 2.012.

**Pela CONTRATANTE:**

**MARCELO SIMAS CATTANI**  
Secretário de Estado

**Pela CONTRATADA:**

**JACSON CARVALHO LEITE**  
Diretor Presidente

**TESTEMUNHAS :**

**LÚCIO ALBERTO HANSEL**  
Diretor Administrativo-Financeiro

Nome: **LÚCIA HELENA COBBO DE LARA**  
RG: 3.306.079-3  
CPF: 537.762.249-91

## 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:

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

## 2. Antivírus

Disponibilização de serviço para proteção de computadores (estações e servidores) contra vírus, Spywares e prevenção contra intrusão de Hosts.

Formas de disponibilização:

- A solução Antivírus Corporativa é disponibilizada de forma centralizada, ou seja, a console de gerenciamento fica instalada em um servidor central no Datacenter da CELEPAR. As licenças (Client) são instaladas nas estações e servidores do Cliente e fazem a comunicação diária com o servidor central.

Estrutura ofertada:

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

Local de prestação:

- Nas instalações do Cliente e da CELEPAR.

Período de disponibilização:

- O suporte está disponível para contratação de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h;
- Atividades fora do expediente: Conforme necessidade do Cliente desde que negociada previamente.

Padrão de atendimento e serviços opcionais:

- A solução atende os sistemas operacionais Windows 2000, Windows 2003, Windows 2008, Windows XP, Windows Vista, Windows7 e Linux Kernel 2.6.x" e superiores;
- Suporte aos Clientes com processadores a partir de PIII 800MHz e 256MB de memória RAM.

Serviços não incluídos:

- Instalação e suporte aos sistemas Windows 9x, Milenium e NT;
- Suporte a outras soluções antivírus não homologadas pela CELEPAR.

Procedimentos para a prestação do serviço:

A solicitação de serviço deverá ser acompanhada pela Área de Atendimento da CELEPAR responsável pelo atendimento.

Padrão de performance SLA (Service Level Agreements):

Os indicadores de Nível de Serviço negociados, referenciados em contratos e acompanhados são:

- Tempo de resposta;
- Tempo para solução.

Os valores específicos para cada um dos indicadores serão acordados caso a caso, e terão como premissa a estimativa de demanda.

Tempo de resposta padrão: 2 horas

A CELEPAR dispõe de acordo de nível de serviço com o representante da solução e estabelece os seguintes graus como parâmetros para o atendimento e resolução de problemas:

#### Grau 1

- Produção Parada: Indisponibilidade total de qualquer das configurações componentes do objeto – prazo de 02 (duas) horas após o registro da ocorrência, atendimento ininterrupto até a solução do problema ou a mudança do grau de severidade.

#### Grau 2

- Problema Crítico (Impacto na Produção): Indisponibilidade parcial de qualquer das configurações componentes do objeto, com impacto para a CELEPAR – prazo de 04 (quatro) horas após o registro da ocorrência, atendimento ininterrupto até a solução do problema ou a mudança do grau de severidade.

#### Grau 3

- Problema sem Impacto na Produção: Indisponibilidade parcial de qualquer das configurações componentes do objeto, sem impacto direto para a CELEPAR – prazo de 06 (seis) horas após o registro da ocorrência, atendimento ininterrupto até a solução do problema ou a mudança do grau de severidade.

#### Grau 4

- Consulta: Prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o registro da consulta, atendimento até a solução do problema ou a mudança do grau de severidade, decorrentes de atendimentos dos graus anteriores.

Unidades de medida e forma de faturamento:

O faturamento desse serviço será feito mensalmente e calculado pelo número de licenças utilizadas em cada ambiente. O número de licenças será levantado através de relatórios gerados no servidor central da solução.

Responsabilidades da CELEPAR:

- Elaborar o plano de distribuição das licenças em conjunto com o Cliente;
- Definir as políticas gerais de comportamento da solução no ambiente do Cliente;
- Definir as políticas específicas adaptadas às necessidades do Cliente;
- Dar suporte ao Cliente na resposta a dúvidas, resolução de problemas com infecções e comportamento da solução no ambiente.

Responsabilidades do CLIENTE:

- Disponibilizar o ambiente para instalação das licenças;
- Indicar representante para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações necessárias;
- Auxiliar a equipe técnica na definição de políticas específicas para o ambiente;
- Fazer repasse mensal de informação a respeito do número de licenças utilizadas para os casos onde o Cliente tenha optado pela modalidade de solução distribuída (toda a infraestrutura no ambiente de rede local).



### 3. Acesso à Internet, incluindo proteção por Firewall

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

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

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

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

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

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

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

A proteção por Firewall é automática para todos os acessos à Internet contratados junto à CELEPAR. Existe, entretanto, um serviço adicional opcional, que é a proteção contra o tráfego interno indevido via Proxy. Esta proteção impede que um usuário tenha acesso a categorias de sítios Internet bloqueadas, como os de conteúdo erótico, de relacionamento pessoal, blogs e outros, nos termos do Decreto Estadual nº 7.874, de 29/07/2010. A proteção adicional contra tráfego indevido via Proxy diminui o tráfego Internet e aumenta a produtividade dos usuários.

Serviços incluídos:

- Ligação à Internet dedicada, interligada a no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet;
- Manutenção de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra a rede corporativa, incluindo suporte para implementar melhorias/eliminar brechas de segurança;
- Proteção por meio de Firewall;



- Opção de contratação de proteção adicional via Proxy;
- Infraestrutura de rede corporativa em fibra ótica, contando com servidores adicionais de Firewall corporativo e servidores de DNS (Domain Name Server);
- Acesso ilimitado à Internet, com exceção dos sítios protegidos pelo Proxy (quando contratado).

Serviços não incluídos:

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

Política de Qualidade:

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

#### 4. 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 dos compromissos criados;
- Catálogo de endereços – geral de todas as Secretarias e Órgãos de Estado, juntamente com catálogo pessoal e possibilidade de criação de grupos pessoais;
- Workflow – módulo para o desenvolvimento de fluxos de trabalho, onde é possível mapear processos, em forma de atividades, com transições, perfis e controle de acesso. Existe um motor de Workflow integrado ao módulo que gerencia todos os fluxos;
- Messenger – um mensageiro instantâneo para os usuários.

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

As principais características técnicas providas pelo Expresso são:

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

Serviços incluídos:

- Conta de e-mail integrada à Agenda e ao Catálogo de Endereços do Governo;

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

Serviços não incluídos:

- Customização e desenvolvimento de novos aplicativos integrados ao Expresso, que agreguem serviços ou funcionalidades às já existentes. Tais serviços precisarão ser negociados e autorizados em separado.

Política de Qualidade:

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

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição  | Preço Unitário |
|------|--|----------------|
| 1    | <b>Antivírus</b><br>Referente a quantidade de Licenças de Antivírus instalada no Cliente.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal  | R\$ 4,99       |
| 2    | <b>Acesso à Internet</b><br>Referente a quantidade de GigaByte de download no mês, medido através de análises periódicas do uso da Internet de cada Cliente.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal   | R\$ 5,74       |
| 3    | <b>Expresso - Caixa Postal</b><br>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.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal | R\$ 0,78       |

## 1. Resumo Executivo

Um Ambiente Computacional é um ambiente externo à CELEPAR, localizado geralmente em prédios ou instalações ocupados pelo Órgão contratante, composto de diversos recursos computacionais (computadores, impressoras, multifuncionais, scanner's, servidores, entre outros) que atendem às necessidades de serviço do Órgão.

Os recursos computacionais existentes nestes ambientes, em Curitiba ou no interior do Estado, podem necessitar de operação de ambientes de rede, de atendimento técnico sob demanda ou de serviços de suporte em caso de falhas, para que a paralisação do seu funcionamento não impacte nos serviços do Órgão e/ou no atendimento ao cidadão.

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. Gestão Continuada

Compreende o serviço técnico especializado de suporte e operação de ambientes de redes de computadores.

A prestação deste serviço ocorre mediante a elaboração de Projeto Técnico a partir de análise do ambiente de rede do Cliente, locais de prestação do serviço, parque instalado e quantidade de usuários a serem atendidos, seguido de Proposta Comercial.

O Projeto 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 de rede funcione com o desempenho, abrangência, níveis de serviço e segurança adequados.

### Componentes do Serviço:

- Operação de Ambiente – Consiste em manter o funcionamento, controlar, administrar e aperfeiçoar os recursos de TI, garantindo suas rotinas, operações diárias e a segurança das informações;
- Suporte ao Usuário – Consiste no auxílio aos usuários dos Órgãos nas situações diárias relacionadas ao uso da informática, como instalação de programas e periféricos, configurações de Hardware e Software, solução de problemas básicos de uso de Softwares. O Serviço de Suporte e Operação de Ambientes de Rede será prestado a partir do registro da Solicitação de Serviços (abertura de chamado técnico) e obedecerá a seguinte sequência:
  - Atendimento por Telefone: Refere-se ao suporte técnico realizado ao Cliente por telefone, através de Central de Atendimento CELEPAR;
  - Atendimento Remoto: Não sendo possível a resolução através do Atendimento Telefônico e identificada a possibilidade de solução remota, este serviço será realizado 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.

### Detalhamento do Serviço

Formas de Disponibilização:

### **Serviço Básico:**

O pacote Serviço Básico é recomendado para Clientes que possuem ambientes de rede com poucos equipamentos (aproximadamente 50 estações de trabalho) e que necessitem de serviço especializado de operação e suporte. Sua disponibilização compreende:

- Operação de Ambiente;
- Suporte a Usuários – Mediante registro de Solicitação de Serviços em sistema de ocorrências disponibilizado pela CELEPAR ou através da Central de Atendimento CELEPAR, limitado aos chamados mensais constantes em Proposta Comercial.
- O número de chamados acordado tem sua contabilização de forma mensal e não cumulativo, ou seja, seu valor será zerado a cada mês.
- Chamadas 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.
- Nível de serviço padrão de atuação:
  - Atendimentos em Curitiba em horário normal de disponibilidade, o serviço terá resposta em até duas horas e solução em até doze horas úteis;
  - Atendimentos para interior do Estado: serão executados por telefone ou acesso remoto; caso o problema não seja resolvido, havendo a necessidade de atendimento presencial, será cobrado como Atendimento sob Demanda.

### **Serviço Centralizado – Central de Suporte:**

O pacote Serviço Centralizado – Central de Suporte é recomendado para Clientes que possuem um parque de máquinas com maior número de equipamentos e maior complexidade e que, por esta razão, exigem uma atuação mais constante. A prestação desta modalidade é realizada de forma compartilhada, mediante utilização de Central de Suporte. O modelo Central de Suporte é aplicável a prédios e/ou conglomerados e/ou concentração geográfica que congreguem mais de um Cliente (vários Órgãos públicos). Sua disponibilização compreende:

- Operação de Ambiente;
- Suporte a Usuários – Mediante registro de Solicitação de Serviços em sistema de ocorrências disponibilizado pela CELEPAR ou através da Central de Atendimento da CELEPAR;
- Nível de serviço padrão de atuação: Central de Atendimento
  - Para atendimentos em Curitiba em horário normal de disponibilidade, o serviço terá resposta em até duas horas e solução em até oito horas úteis;
  - Atendimentos para interior do Estado: serão executados por telefone ou acesso remoto; caso o problema não seja resolvido, havendo a necessidade de atendimento presencial, será cobrado como Atendimento sob Demanda.

### **Serviço Premium:**

O pacote Serviço Premium é recomendado para Clientes que possuem um parque de máquinas com grande número de equipamentos e usuários, de maior complexidade, e que, por esta razão, exigem uma atuação constante. Sua disponibilização compreende:

- Operação de Ambiente;
- Suporte a Usuários – Mediante registro de Solicitação de Serviços em sistema de ocorrências disponibilizado pela CELEPAR ou através da Central de Atendimento CELEPAR;
- Nível de serviço padrão de atuação:
  - Para atendimentos em Curitiba em horário normal de disponibilidade, o serviço terá resposta em até uma hora e solução em até quatro horas úteis;
  - Atendimentos para interior do Estado: serão executados por telefone ou acesso remoto; caso o problema não seja resolvido, havendo a necessidade de atendimento presencial, será cobrado como Atendimento sob Demanda.

### **Padrão de Atendimento:**

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
- Período de Disponibilização (horário padrão de prestação dos serviços):  
De Segunda a Sexta-feira das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00.

**Níveis de Suporte:**

Os níveis de suporte disponibilizados seguem a sequência de resolução apresentada para o serviço, categorizada de acordo com sua complexidade:

- Suporte de Primeiro Nível:
  - Atendimento por telefone;
  - Atendimento remoto;
  - Atendimento presencial.
  
- Suporte de Segundo Nível:
  - Atendimento de apoio especializado aos serviços de primeiro nível quando estes não são suficientes para a resolução do problema.

**Itens Opcionais:**

O Serviço de Suporte e Operação de Ambientes de Rede pode ser incrementado, mediante o Projeto Técnico, gerando benefícios e resultados mais expressivos, com a adição de itens opcionais aos pacotes apresentados. Dessa forma, o Cliente poderá compor um serviço personalizado para atender suas necessidades específicas.

Os itens opcionais são:

- Atendimento presencial no Interior do Estado do Paraná – Consiste na inclusão dos atendimentos presenciais para as cidades do interior do Estado não previstos no escopo dos pacotes padrão propostos. O Nível de Serviço Padrão para este item tem como tempo de resposta 4 horas e solução em até 24 horas úteis.
- Atendimento fora do horário padrão – Consiste na disponibilidade do Serviço de Suporte e Operação de Ambientes de Rede, fora do horário padrão definido, de forma compartilhada entre os Clientes interessados, solicitados exclusivamente através da Central de Atendimento, voltados a atendimentos emergenciais que afetem ou possam afetar a disponibilidade do ambiente de rede do Cliente. Regimes ofertados:
  - Para atendimento na Capital:
    - Segunda A Sexta-feira das 19h às 0h – SAS 5X5;
    - Segunda A Sexta-feira das 19h às 07h – SAS 5X12;
    - Finais De Semana das 19h de sexta-feira às 07h de segunda-feira – FDS 2X24;
    - De segunda a sexta-feira das 19h às 07h e final de semana das 19h de sexta-feira até as 07h de segunda-feira – FULL (SAS 5X12 + FDS).
  
  - Para atendimento no interior do Estado:
    - Segunda A Sexta-feira das 19h às 22h – SASI 5X3;
    - Finais De Semana – Sexta-feira das 19h às 22h, Sábados e Domingos das 07h às 22h – FDSI;
    - De segunda a sexta-feira das 19h às 22h e final de semana das 19h de sexta-feira até as 22h, das 07h às 22h do sábado e das 07 às 22h do domingo – FULL (SASI 5X3 + FDSI).

A disponibilização descrita nesta modalidade não prevê atendimento do serviço de forma exclusiva para um único Cliente. Os níveis de serviço aplicáveis ao atendimento fora do horário padrão são restritos ao tempo de resposta definido como até quinze minutos. O tempo de solução, por se tratar essencialmente de atividade voltada a ações emergenciais, não será definido.

- Apoio a gestão da infraestrutura de TI do Cliente – Consiste em serviço especializado, alinhado às diretrizes do Cliente que auxilie na gestão do ambiente, garanta sua organização, processos, boas práticas, busca de melhoria contínua, atualização tecnológica e qualidade na prestação dos serviços. Escopo de atuação:
  - Apoio a gestão de Compras de peças e equipamentos de informática;

- Auxílio e produção de editais relacionados ao ambiente de TI do Cliente;
  - Apoio à gestão do ambiente de TI do Cliente;
  - Apoio e controle de contratos de terceiro do Cliente;
  - Elaboração de relatórios relativos a necessidades do ambiente;
  - Acompanhamento de projetos relacionados ao ambiente de rede;
  - Interlocução com equipes e áreas CELEPAR para encaminhamento e solução de problemas;
  - Elaborar justificativas e referenciais de preço de mercado para aquisições de materiais e/ou serviços de informática.
- Outros serviços – Poderão ser acrescidos outros serviços mediante negociação entre as partes.

**Itens não incluídos:**

- Atendimento presencial no interior do Estado;
- Fornecimento de peças e equipamentos para computadores e periféricos;
- Fornecimento de licenças de Software;
- Instalação de Software e Sistemas sem a devida Licença;
- Reparos lógico elétricos;
- 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;
- Alocação de Estagiários sem acompanhamento de técnico da CELEPAR;
- A substituição de técnicos em período de férias e ou ausências;
- Viagens de técnicos não pertencentes às Regionais CELEPAR para atendimento a demandas;
- Atendimento a itens considerados como opcionais neste serviço;
- Alguns desses serviços poderão ser contratados dentre os Itens Opcionais já descritos neste anexo.

**Responsabilidades da CELEPAR:**

- Manter a operacionalidade do ambiente de rede do Cliente;
- Prestar suporte técnico aos usuários nas dificuldades encontradas em relação à utilização dos recursos de informática afetos à área de atuação do contrato;
- Instalar e configurar sistemas operacionais e aplicativos homologados pela CELEPAR, nas estações de trabalho e servidores conectados à rede do Cliente;
- Manter, organizar e monitorar servidores e serviços utilizados na operação de redes do Cliente;
- Acompanhar a execução de serviços de terceiros em atividades técnicas no ambiente de rede do Cliente;
- Adotar práticas relativas à segurança da informação para o ambiente de rede do Cliente;
- Gerenciar contas de usuários, grupos, áreas de armazenamento e controlar o acesso aos recursos do ambiente de rede do Cliente;
- Apoio técnico ao responsável pela administração e operação do ambiente informatizado do Órgão contratante, repassando conhecimentos específicos sobre técnicas e procedimentos úteis para suas atividades cotidianas;
- Manter informações atualizadas dos equipamentos e peças do ambiente de rede e em manutenção por terceiros;
- Apoiar a aquisição de materiais de informática, através da elaboração de justificativas e cotação de preços;
- Realizar instalações, configurações e pequenos reparos na infraestrutura lógica na rede de computadores do Cliente;
- Realizar cópia de segurança (Backup) e restauração (Restore) de arquivos de acordo com as rotinas e políticas estabelecidas pelo Cliente;
- Acompanhar a execução de projeto de rede e monitorar a estabilidade do ambiente;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos.



**Responsabilidade do Cliente:**

- Nomear um responsável do Órgão (interlocutor) pela gestão desses serviços e para a comunicação relacionada a esses serviços 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 todas as informações solicitadas pela equipe técnica, relativa ao ambiente de TIC;
- Disponibilizar os recursos necessários para a viabilização dos serviços;
- Disponibilizar o ambiente para a execução das atividades;
- Manter os técnicos informados em relação a alterações no ambiente de rede;
- Repassar aos técnicos da contratada informações sobre contratos de prestação de serviços de informática;
- Subsidiar o técnico com informações sobre licenças de Software instaladas na rede do Cliente.

**Indicadores:**

- Quantidade de solicitações atendidas;
- Tempos de resposta;
- Tempos de Solução.

**Política de Qualidade:**

- A CELEPAR, como responsável pela gestão 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;
- Nos casos em que o profissional alocado porventura não consiga solucionar algum problema relacionado aos serviços incluídos neste Anexo, o grupo de suporte centralizado, equipe de segundo nível, será acionado sem ônus ao Órgão contratante;
- Periodicamente, os profissionais que prestam serviços ao contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional.

### 3. Atendimento Técnico Sob demanda

Consiste no acionamento da CELEPAR para agendamento de visita técnica para atendimento em atividades que envolvam a aplicação de conhecimento técnico para manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos e periféricos, assim como a instalação e configuração de Software e Hardware nos ambientes computacionais.

**Atendimento e suporte:**

Serão realizados mediante registro de solicitação de serviços no sistema de ocorrências da CELEPAR.

**Detalhamento do serviço:**

**Formas de disponibilização:**

O serviço será prestado, obedecendo a seguinte sequência de atendimento:

- 1º Nível – Atendimento por telefone: Refere-se ao suporte técnico realizado ao Cliente por telefone.
- 2º Nível – Atendimento remoto: Quando a necessidade não é sanada por telefone e identificado a possibilidade de solução remotamente, o técnico solicita autorização para acessar o computador e realiza o atendimento técnico.
- 3º Nível – Atendimento presencial: Na impossibilidade de sanar o problema via telefone ou remotamente, agenda-se antecipadamente a visita técnica para realizar o atendimento presencial.
- Atendimento a eventos – Atende as necessidades de tecnologia da informação dos eventos, através da disponibilização de serviços qualificados para montagem e desmontagem da estrutura de computadores e suporte técnico em tempo integral ou parcial.

**Local de prestação:**

Nas instalações dos Clientes e da CELEPAR.

**Período de disponibilização:**

Telefone / Remoto / Presencial – Dias úteis das 08h às 18h.

Eventos – Conforme proposta específica.

**Padrão de atendimento, serviços opcionais, itens excluídos:**

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.

**Itens não incluídos:**

- Serviços caracterizados como Operação de Ambientes de Rede;
- Disponibilização de Software ou quaisquer tipos de licenças de programas de computadores;
- Suporte a sistemas não homologados;
- Desenvolvimento de Software.

**Procedimentos para início, alteração e fim da prestação do serviço:**

- Clientes com contrato: Primeiro atendimento via DICAC ou setor de TI do contratante;
- Clientes sem contratado: O Cliente deverá solicitar formalmente ao analista de negócio da CELEPAR, responsável pelo atendimento à instituição solicitante, informando a modalidade que deseja contratar.

**Padrão de Desempenho (SLA) Níveis de Serviço:**

- Tempo de resposta: 4 horas úteis;
- Tempo de solução: 24 horas úteis.

**Unidades de medida e forma de faturamento:**

Os atendimentos serão faturados por hora, da seguinte forma:

- Atendimentos por telefone e remoto:
  - Por atendimento.
- Atendimento presencial e eventos:
  - Visitas na Sede – Por técnico e períodos de 4 horas  
Consiste no atendimento em cidades com distância de até 30 km do Núcleo Regional da CELEPAR mais próximo ao Cliente.
  - Visitas fora da Sede – Por técnico e períodos de 4 horas  
Consiste no atendimento em cidades onde não existe Núcleo Regional da CELEPAR e que estejam a mais de 30 km do escritório regional mais próximo.

Os valores estabelecidos para cada tipo estão descritos na tabela de preços deste documento.

**Responsabilidades da CELEPAR:**

- Análise da necessidade do Cliente;
- Identificação de problemas técnicos;
- Atendimento ou encaminhamento das solicitações de serviços;
- Manutenções preventiva e corretiva dos equipamentos e periféricos, assim como a instalação e configuração de Software e hardware;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos;
- Prestar suporte técnico aos usuários nas dificuldades encontradas em relação à utilização dos recursos de informática;
- Instalar e configurar sistemas operacionais e aplicativos nas estações de trabalho conectadas à rede do Cliente.

**Responsabilidades do Cliente:**

- Solicitar abertura de ocorrência;
- Fornecer todas as informações solicitadas pela equipe da CELEPAR;
- Fornecer acesso ao técnico para que o mesmo possa realizar o atendimento;
- Indicar um responsável para realizar a comunicação entre Cliente e CELEPAR.

**Indicadores:**

- N° de horas trabalhadas;
- Recursos humanos envolvidos;
- Tempo total de execução;
- Tempo total de solução;
- Quantidade de acionamentos.

**Política de Qualidade:**

- O Órgão contratante deverá indicar responsável por autorizar as visitas técnicas solicitadas, sendo que a CELEPAR não está autorizada a proceder a atendimentos sob demanda sem prévia e formal autorização deste responsável indicado;
- Nos casos em que o profissional alocado porventura não consiga solucionar algum problema relacionado aos serviços incluídos neste Anexo, o grupo de suporte centralizado será acionado sem ônus ao Órgão contratante;
- 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. Padronização Técnica de Ambientes**

Consiste no acionamento da CELEPAR para padronizar o ambiente de tecnologia da informação e comunicação do Cliente. Trata-se de serviço proativo e sob demanda, que pode ser realizado em todos os ambientes do Cliente em todos os municípios do Paraná.

**Atendimento e suporte:**

Serão realizados mediante registro de solicitação de serviços no sistema de ocorrências da CELEPAR.

**Detalhamento do serviço**

**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:**

De Segunda a Sexta das 08h às 18h.

**Padrão de atendimento, serviços opcionais, itens excluídos:**

Será realizado levantamento para coletar informações das necessidades do Cliente, sendo elaborado o planejamento e cronograma de atuação.

**Itens não incluídos:**

- Disponibilização de Software ou quaisquer tipos de licenças de programas de computadores;
- Manutenção de hardware com fornecimento de peças;
- Suporte a sistemas não homologados;
- Manutenção de rede elétrica e rede lógica;
- Desenvolvimento de Software.

Procedimentos para início, alteração e fim da prestação do serviço:

- Clientes com contrato: Primeiro atendimento via DICAC ou setor de TI do Cliente;
- Clientes sem contrato: Deverá solicitar formalmente ao analista de negócio da CELEPAR.

**Padrão de desempenho (SLA) Níveis de Serviço:**

Não se aplica.

**Unidades de medida e forma de faturamento:**

- Horas trabalhadas.

Esses serviços serão faturados por tempo de execução efetiva no interior do Cliente, tendo o faturamento mínimo de 1 hora e fração de 30 minutos.

**Responsabilidades da CELEPAR:**

- Contato antecipado para agendamento do atendimento;
- Levantamento das necessidades do Cliente;
- Elaboração de planejamento para execução das atividades;
- Elaboração de check list 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 no final de atendimento.

**Responsabilidades do Cliente:**

- Solicitar abertura de ocorrência;
- Fornecer acesso ao técnico para que o mesmo possa realizar o atendimento;
- Indicar o nome de um responsável para realizar a comunicação entre Cliente e CELEPAR.

**Indicadores:**

- N° de horas trabalhadas;
- Recursos humanos envolvidos;
- Tempo total de execução.

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição   | Preço Unitário |
|------|---|----------------|
| 1    | <b>Operação de Ambientes de Rede</b><br>Referente a Unidade de Serviço para faturamento de acordo com projeto e descrição específica do ambiente.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal   | R\$ 100,00     |
| 2    | <b>Visita na Sede – Por técnico e períodos de 4 horas</b><br>Referente a quantidade de visitas técnicas realizadas nas dependências do Órgão contratante por profissionais da CELEPAR, em cidades onde a CELEPAR mantém escritório regional ou cidades distantes até 30 km destas.<br>O detalhamento deste serviço está descrito no item 3, neste anexo do contrato.<br>Encargo Variável Mensal   | R\$ 78,65      |
| 3    | <b>Visita Fora da Sede – Por técnico e períodos de 4 horas</b><br>Referente a quantidade de visitas técnicas realizadas nas dependências do Órgão contratante por profissionais da CELEPAR, em cidades onde a CELEPAR não mantém escritório regional e que estejam a mais de 30 km do escritório mais próximo e que, portando, demandam despesas adicionais com viagem, alimentação, combustível e estadia. O detalhamento deste serviço está descrito no item 3, neste anexo do contrato.<br>Encargo Variável Mensal | R\$ 157,30     |
| 4    | <b>Atendimento por Telefone e Remoto</b><br>Referente a quantidade de atendimentos realizados por Telefone ou Remotamente para solucionar problemas com Softwares para o Órgão contratante, realizado por profissionais da CELEPAR.<br>O detalhamento deste serviço está descrito no item 3, neste anexo do contrato.<br>Encargo Variável Mensal  | R\$ 28,08      |
| 5    | <b>Padronização Técnica de Ambientes</b><br>Referente a horas de serviço de padronização do ambiente de tecnologia da informação e comunicação do Cliente.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal  | R\$ 78,65      |
| 6    | <b>Projetos</b><br>Referente a Unidade de Serviço necessária para a remuneração de serviços contratados a preço fixo, previamente acordados entre as partes.<br>Encargo Variável Eventual   | R\$ 1.000,00   |

## **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. Serviços de Hospedagem de Ambientes e Sistemas**

Este serviço oferecido pela CELEPAR é composto de uma grande variedade de tecnologias, possibilitando uma solução personalizada de software, hardware e comunicação, de acordo com a exata necessidade do cliente.

A prestação deste serviço ocorre mediante a elaboração de um projeto técnico do ambiente de processamento necessário para cada aplicação do cliente, seguido de proposta comercial. O projeto técnico levará em conta eventuais recursos tecnológicos já disponíveis pelo cliente, o crescimento e evolução da aplicação e as exigências técnicas para que o sistema funcione com desempenho, abrangência e segurança adequados.

Poderão compor a solução, dentre outros itens:

### **Plataforma Alta – Sistemas em Ambiente Mainframe**

Processamento de aplicativos em ambiente de plataforma alta (mainframe), dentro do Datacenter, com a estrutura de operação e gestão do processo produtivo provido pela CELEPAR.

### **Plataforma Baixa – Sistemas em Ambiente Heterogêneo**

Estão disponíveis no Datacenter da CELEPAR, recursos de hardware, software e comunicação para composição da solução personalizada em ambiente heterogêneo para o projeto do cliente, com os sistemas operacionais Microsoft Windows, Linux e Unix, todos com distribuição, porte e versão variando conforme necessidade do projeto.

### **Hospedagem de Equipamentos – Colocation e Hosting**

Conforme a necessidade do cliente e de acordo com o projeto desenvolvido, esta hospedagem poderá ser composta de duas modalidades diferentes:

- Utilização de equipamentos de Cliente e Soluções do Datacenter da CELEPAR (Colocation) - Destinado à hospedagem de equipamentos de propriedade do cliente, desde servidores e appliances de pequeno porte até soluções completas podendo incluir servidores Blade, pequenos Storages e equipamentos de rede.

- Utilização de Servidores e Soluções da CELEPAR (Hosting) – Destinado à utilização de equipamentos computacionais de propriedade da CELEPAR.
- Os equipamentos são dimensionados de acordo com desempenho previsto em projeto e conforme as necessidades do cliente. Em se tratando de servidores, em função da carga de trabalho exigida poderão ser disponibilizados na configuração de **máquina virtual**, para soluções mais simples com baixa necessidade de processamento ou **servidor dedicado**, para soluções mais complexas, com maior necessidade de processamento.

### 3. Backup

Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do back-up de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Datacenter 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.

### 4. Fitoteca

Compreende a complementação do serviço de “backup”, com a retenção dos dados armazenados nas mídias magnéticas por tempo indeterminado. Utilizado para clientes que necessitem estender o prazo de retenção das cópias de segurança além do prazo padronizado do serviço de “backup” (60 dias). A forma de faturamento é mensal, por GB retido.



**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição  | Preço Unitário |
|------|--|----------------|
| 1    | <b>Serviços de Hospedagem de Ambientes e Sistemas</b><br>Hospedagem de solução personalizada composta de software e hardware, conforme definição em projeto.<br>Encargo Fixo Mensal.   | R\$ 100,00     |
| 2    | <b>Backup</b><br>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.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal. | R\$ 3,08       |
| 3    | <b>Fitoteca</b><br>Referente a quantidade de Gigabytes (Gb) de espaço de armazenamento alocado em Mídias Magnéticas.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal.  | R\$ 0,40       |
| 4    | <b>Unidade de Serviço</b><br>Referente a Unidade de Serviço necessária para remuneração de serviços contratados a preço fixo, previamente acordado entre as partes.<br>Encargo Variável Eventual.  | R\$ 100,00     |

## **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 (Manutenção) 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 julgarem 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

Contrato nº 086/2012  
ANEXO 4 - Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de  
Projetos e de Soluções Informatizadas

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 manutenção 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 do desenvolvimento pode ocorrer em três modalidades:

- Por Projeto contratado e mensurado em Pontos por Função - PF (conforme metodologia IFPUG - International Function Point Users Group). A contratação dos projetos poderá ser feita de forma completa abrangendo todas as fases do desenvolvimento de um sistema, ou de forma parcial

**Contrato nº 086/2012**  
**ANEXO 4 - Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de**  
**Projetos e de Soluções Informatizadas**

abrangendo algumas das fases do ciclo de vida. Esta segunda forma se aplica principalmente quando algumas atividades (exemplo, a Análise), já foi realizada através da alocação de homem-hora, ou o desenvolvimento segue a partir de artefatos já disponíveis de alguma outra forma. Para efeito de faturamento será adotado sempre o valor do Ponto por Função especificado na tabela de preços deste anexo. Entretanto, sobre a quantidade de Pontos por Função estimadas e/ou apuradas, segundo metodologia do IFPUG, serão aplicados dois fatores que determinarão a quantidade líquida de Pontos de Função a serem cobrados, sendo eles o Fator de Tecnologia e o Fator de Atividade do Ciclo de Vida. Estes fatores serão mantidos e revisados constantemente pela CELEPAR, e registrados em toda Proposta de Sistema a ser desenvolvido com esta forma de faturamento.

- Por preço fechado quando se tratar de produto com características de “Software de Prateleira”, ou seja, Aplicativo Padrão não desenvolvido de forma individualizada para o Cliente.
- Preços por homem-hora de Análise e/ou Programação aplicados no projeto, quando não for possível ou não recomendado o dimensionamento em Pontos por Função, como por exemplo, em projetos de manutenções evolutivas dos sistemas.

#### **4. Manutenção de sistemas**

Atividade posterior à implantação do sistema que envolve pequenas adaptações funcionais, corretivas, evolutivas, legais, 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 Manutenção também contempla um necessário apoio aos usuários na fase inicial de utilização dos Sistemas, e o atendimento de pequenas 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 pela aplicação, e similares.

A contratação da Manutenção poderá ocorrer em duas modalidades:

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

#### **5. Núcleo de Desenvolvimento Business Intelligence (BI)**

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

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

- Levantamento de Requisitos de Negócios;

**Contrato nº 086/2012**  
**ANEXO 4 - Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de**  
**Projetos e de Soluções Informatizadas**

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

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

**Contrato nº 086/2012**  
**ANEXO 4 - Consultoria, Desenvolvimento e Implantação de**  
**Projetos e de Soluções Informatizadas**

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição   | Preço Unitário |
|------|---|----------------|
| 1    | <b>Consultoria</b><br>Referente a quantidade de horas de planejamento inicial do projeto.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal.  | R\$ 145,06     |
| 2    | <b>Análise</b><br>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.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal. | R\$ 106,46     |
| 3    | <b>Programação</b><br>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.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal.                                      | R\$ 47,51      |
| 4    | <b>Manutenção</b><br>Referente a quantidade de horas de serviços de manutenção evolutivas de sistema .<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo de Contrato<br>Encargo Variável Mensal.  | R\$ 78,08      |
| 5    | <b>Manutenção – Valor fixo mensal</b><br>Referente Unidade de Serviço para manutenção do sistema, com proposta detalhada e previamente acordada entre as partes.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo de Contrato<br>Encargo Fixo Mensal.  | R\$ 100,00     |
| 6    | <b>Pontos por Função – Desenvolvimento</b><br>Referente a quantidade de Pontos por Função executados no mês que envolvam todas as atividades do desenvolvimento de projetos.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo de Contrato.<br>Encargo Variável Mensal.                                     | R\$ 936,96     |
| 7    | <b>Unidade de Serviço</b><br>Referente a unidade de serviço para remuneração de projetos contratados e previamente acordado.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo de Contrato.<br>Encargo Variável Eventual.   | R\$ 1.000,00   |

## 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](http://www.agenciadigital.pr.gov.br), a qualidade dos serviços 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.



- 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.

**TABELA DE PREÇOS 2012**

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

## 1. Resumo Executivo

Serviços de Produção são serviços realizados pela CELEPAR, por meio de impressoras e equipamentos auxiliares, que atendam às necessidades de serviço do Órgão.

Nas situações em que o volume de impressão é elevado, o Órgão contratante, pode dispor do ambiente central de impressão da CELEPAR. A impressão pode ser oriunda de processamento mainframe ou de outra fonte.

Os produtos desse tipo de serviço são impressão de documentos a serem envelopados, impressão de relatórios e impressão de etiquetas.

Este anexo do contrato detalha os serviços que o Órgão pode contratar da CELEPAR para dar vazão às suas demandas de impressão

## 2. Impressão e Preparo de Documentos Envelopados

Este serviço pode ser utilizado para envio de cartas, avisos, notificações, comunicações, contracheques, e outros.

Serviços incluídos:

- Acompanhamento do processamento mainframe e intervenção para correção de falhas;
- Impressão dos documentos;
- Autoenvelopamento dos documentos;
- Conferência visual para detectar possíveis falhas de impressão e envelopamento;
- Confeção de retomadas – para os casos em que houver falha da impressão de algum documento, o mesmo será reimpresso;
- Triagem dos documentos segundo necessidades do Cliente (CEP; Órgãos e Secretarias de Estado, unidades de cada Órgão, Núcleos, Escolas, etc.);
- Embalagem segundo necessidade do Cliente (caixas, sacos plásticos, embalagem em papel pardo);
- Entrega de documentos via CORREIOS ou malote CELEPAR.

Serviços não incluídos:

- Contrato de postagem com os CORREIOS;
- Fornecimento de envelopes com o timbre do Órgão contratante.

Política de Qualidade:

- A CELEPAR, como responsável pela impressão e preparo dos documentos, deverá manter as datas programadas para a entrega;
- Periodicamente, os profissionais que prestam serviços ao Órgão contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional. As horas dedicadas a tais atividades não tem custo adicional para o Órgão contratante.

## 3. Impressão e Preparo de Relatórios

Este serviço pode ser utilizado para impressão e envio de relatórios de diversos tipos.

Serviços incluídos:

- Acompanhamento do processamento mainframe e intervenção para correção de falhas;
- Impressão dos relatórios;
- Conferência visual para detectar possíveis falhas de impressão;

- Confecção de retomadas – para os casos em que houver falha da impressão de algum relatório, o mesmo será reimpresso;
- Triagem dos relatórios segundo necessidades do Cliente (CEP; Órgãos e Secretarias de Estado, unidades de cada Órgão, Núcleos, Escolas, etc.);
- Embalagem segundo necessidade do Cliente (caixas, sacos plásticos, embalagem em papel pardo);
- Entrega de documentos via CORREIOS ou malote CELEPAR.

Serviços não incluídos:

- Contrato de postagem com os CORREIOS;
- Fornecimento de envelopes com o timbre do Órgão contratante.

Política de Qualidade:

- A CELEPAR, como responsável pela impressão e preparo dos relatórios, deverá manter as datas programadas para a entrega;
- Periodicamente, os profissionais que prestam serviços ao 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. Impressão e Preparo de Etiquetas**

Este serviço pode ser utilizado para envio etiquetas autoadesivas.

Serviços incluídos:

- Acompanhamento do processamento mainframe e intervenção para correção de falhas;
- Impressão das etiquetas;
- Conferência visual para detectar possíveis falhas de impressão;
- Confecção de retomadas – para os casos em que houver falha da impressão de alguma página de etiqueta, a mesma será reimpressa;
- Triagem das etiquetas segundo necessidades do Cliente (CEP; Órgãos e Secretarias de Estado, unidades de cada Órgão, Núcleos, Escolas, etc.);
- Embalagem segundo necessidade do Cliente (caixas, sacos plásticos, embalagem em papel pardo);
- Entrega de documentos via CORREIOS ou malote CELEPAR.

Serviços não incluídos:

- Contrato de postagem com os CORREIOS;
- Fornecimento de envelopes com o timbre do Órgão contratante.

Política de Qualidade:

- A CELEPAR, como responsável pela impressão e preparo dos documentos, deverá manter as datas programadas para a entrega;
- Periodicamente, os profissionais que prestam serviços ao Órgão contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional. As horas dedicadas a tais atividades não tem custo adicional para o Órgão contratante.

#### **5. Implantação de Sistemas e Treinamento**

Este serviço tem por finalidade apoiar a implantação de aplicações desenvolvidas pela CELEPAR em clientes, ministrar treinamento para usuários e dar suporte à utilização das aplicações ao usuário final.

Serviços incluídos:

- Treinamento e Suporte a Usuários, tanto presencial como remoto;
- Implantação de Aplicações junto ao Cliente;

- Documento para Apoio e Treinamento da Usuários.

Serviços não incluídos:

- Suporte local;
- Treinamento em regras de negócio.

Política de Qualidade:

- A CELEPAR, como responsável pela confecção do sistema, tem por objetivo compartilhar o conhecimento de uso através de tutoriais, apresentações, vídeos, glossários e fóruns, orientados à disseminação da informação de uso de seus aplicativos.
- Periodicamente, os profissionais que prestam serviços ao Órgão contratante passarão por cursos de aperfeiçoamento e atualização profissional. As horas dedicadas a estas atividades não têm custo adicional para o Órgão contratante.

## 6. Digitalização

Este serviço tem por finalidade a conversão de documentos físicos para arquivos digitais. O processo pode ter variações, porém na grande maioria é composto das seguintes fases:

- Conferência e preparação/separação dos documentos, realizando o desamassamento das folhas e a retirada de objetos tais como: clip, grampo, fita adesiva, etc.;
- Geração dos documentos de controle, envio e recebimento;
- Digitalizar e capturar as imagens digitais a partir do material, gerando um arquivo em meio eletrônico;
- Aplicar os recursos de tratamento de imagem como: enquadramento de imagem para o real tamanho (crop), alinhamento de imagem (deskew) e caso seja necessário a remoção de sujeiras na imagem (speckles) e refazer as que não apresentarem o padrão exigido do tratamento de imagem; Capturar as imagens no modo *Black and White* com resolução no mínimo 200 (duzentos) DPI ( Dot Pith Per Inch ), configuração de brilho da imagem em densidade 190. Controle de qualidade da imagem;
- Consistência das imagens – processo de indexação, carga das imagens se o sistema exigir;
- Confirmação de dados confrontando com algum sistema e junto a cadastros existentes em mainframe ou outra base de trabalho;
- Atualização de banco de dados se o serviço exigir;
- Gravação das imagens em alguma mídia, ou transmissão das imagens para algum servidor ou base de sistema ou disponibilizando para acesso e controle do solicitante;
- Acondicionamento dos documentos e encaminhamento dos mesmos ao solicitante;
- Criação e manutenção de usuários para acesso caso o sistema exigir;
- Geração de backup se o serviço exigir.

## 7. Digitação (transcrição)

Transcrição de informações constantes em meio físico (papel) para sistemas digitais. Este tipo de serviço pode ser executado de 02 (duas) formas:

- Transcrição pura – trata-se da visualização direta do documento fazendo o repasse imediato dos dados para o sistema de recepção e tratamento.
- Análise das informações e documentos, seguida de sua transcrição – consiste na análise dos dados a serem inseridos, os quais podem ser pequena, média e alta complexidade dependendo do tipo de documento e serviço.

## 8. Microfilmagem Eletrônica

Consiste na captura de documentos gerados no processo de digitalização através do scanner. O software de captura constrói um índice e organiza os documentos digitais baseado em critérios, tais como nomes, números ou datas a fim de aprimorar, agrupar e indexar as imagens. Após o software fazer a captura e organização, a microfilmadora eletrônica é ativada, a qual grava as imagens em microfilme de 16 mm positivo ou negativo. Estes documentos são armazenados fisicamente de maneira permanente e ficam protegidos e preservados contra alterações e mudanças tecnológicas. Por meio de softwares as imagens podem ser armazenadas e acessadas por todos os usuários da rede ou somente locais.

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição   | Preço Unitário |
|------|---|----------------|
| 1    | <b>Impressão e Preparo de Documentos Envelopados</b><br>Referente a quantidade de documentos preparados e envelopados.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual.   | R\$ 0,68       |
| 2    | <b>Impressão e Preparo de Relatórios</b><br>Referente a quantidade de páginas impressas.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual.   | R\$ 0,12       |
| 3    | <b>Impressão e Preparo de Etiquetas</b><br>Referente a quantidade de páginas de etiquetas autoadesivas impressas.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual.  | R\$ 0,37       |
| 4    | <b>Implantação e Treinamento</b><br>Referente a quantidade de horas para Implantação e Treinamento em aplicações desenvolvidas pela CELEPAR, mediante proposta específica.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual. | R\$ 100,00     |
| 5    | <b>Unidade de Serviço</b><br>Referente a Unidade de Serviços Diversos realizados no mês, previamente acordado entre as partes.<br>Encargo Variável Eventual.  | R\$ 100,00     |



## 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 e Software, 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 e Comunicação de Dados;
- Projetos de:
  - Informatização;
  - Implantação e Administração de Soluções e Comunicação de Dados;
  - 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.

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 2º 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 localizados.

#### **Suporte de Banco de Dados**

Manter as estruturas de dados e informações dos Clientes em gerenciadores de bancos de dados de maneira estruturada, organizada, gerenciável 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.

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 Telecom**

Elaborar, controlar e implementar projetos de telecomunicações envolvendo redes de computadores, segurança lógica, telefonia IP, resolução de problemas relacionados a comunicação de dados, 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.

#### **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.

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição   | Preço Unitário |
|------|---|----------------|
| 1    | <b>Serviços de Suporte Técnico</b><br>Referente a quantidade de horas de Suporte Técnico prestado na solução de problemas decorrentes do uso de Hardware e Software.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual.   | R\$ 91,26      |
| 2    | <b>Serviços Especializados</b><br>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.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual. | R\$ 158,72     |
| 3    | <b>Projetos em Tecnologia da Informação e Comunicação</b><br>Referente a unidade de serviços necessária para remuneração de projetos contratados, previamente acordado entre as partes.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual.  | R\$ 1.000,00   |

## 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

Webcast é uma facilidade que possibilita, com a utilização de equipamentos de áudio e vídeo, a transmissão de eventos sobre uma rede de comunicação de dados, Intranet/Internet, assim como treinamentos, palestras, reuniões e divulgação, propiciando amplo alcance e economicidade em deslocamentos, hospedagens, alimentação, etc. O serviço possibilita a interação entre a audiência e o palestrante, através de CHAT.

Os serviços deverão ser agendados com, no mínimo, 3 (três) semanas de antecedência e poderão ser realizados nas instalações indicadas pelo Cliente 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, conforme tabela vigente.

Serviços incluídos

- Cessão de equipamentos de áudio e vídeo;
- Montagem e desmontagem da estrutura de transmissão;
- Acompanhamento e suporte à transmissão do evento;
- Geração do vídeo dos eventos transmitidos, disponibilizando-os para visualização sob demanda e em DVD.

Política de Qualidade:

- A CELEPAR comunicará, com antecedência mínima de 72 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.

## 3. Conferência sobre Rede – WebConference

WebConference é uma facilidade que possibilita, através do uso de desktops, notebooks, tablets e outros dispositivos equipados com câmeras de vídeo, microfones e auto falantes, sobre uma rede de comunicação de dados, Intranet/Internet, a transmissão de eventos assim como treinamentos, palestras, reuniões e divulgação para grupos formados previamente, propiciando amplo alcance e economicidade em deslocamentos, hospedagens, alimentação, etc.

O serviço possibilita a interação via áudio e vídeo entre os participantes.

Os serviços deverão ser agendados com, no mínimo, 3 (três) dias de antecedência.

Serviços incluídos:

- Cessão de servidor para transmissão dos eventos;
- Configuração dos grupos, conforme solicitação do Cliente;
- Gestão do servidor e aplicativo para Webconference;

- Geração do vídeo dos eventos transmitidos, disponibilizando-os para visualização sob demanda e em DVD.

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.

#### 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 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;
- **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.
- 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 nº 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.

**O serviço Documentador se apresenta da seguinte forma:**

**Documento Padrão:**

O Documento Padrão refere-se a um documento armazenado no Sistema Documentador, sendo que o tamanho máximo de referência é de 64 kbytes. Para fins de cálculo do número de documentos armazenados, serão somados os tamanhos das Fichas (conjunto de Metadados) mais os arquivos em anexo. A unidade de custo aplicada será de milhares de Documentos Padrões existentes no Sistema por mês.

### **Formas de Implantação**

- **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 cada Implantação Básica referente a uma unidade/setor do respectivo Órgão.
- **Implantação Avançada:**  
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 Customizadas, com procedimentos de tramitação, limitados a dois processos de tramitação (workflow). Além da configuração das Fichas, será definido a estrutura do acervo (repositório), para uma determinada unidade/setor do Órgão. O valor de referência será faturado para cada implantação avançada referente a uma unidade/setor do respectivo órgão.

### **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.

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

Os requisitos técnicos ofertados pela CELEPAR para a disponibilização deste Ambiente consiste em servidores para a aplicação e banco de dados, além da área de armazenamento de dados.

Serão elaborados propostas específicas para cursos que tenham mais de 1.000 usuários, considerando os recursos utilizados e o número de conexões simultâneas, visando uma boa performance.

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.

Serviços Incluídos:

- Orientações para elaboração e operação dos 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.

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição   | Preço Unitário |
|------|---|----------------|
| 1    | <b>Transmissão de Eventos – WebCast</b><br>Referente ao valor por dia de evento, sendo no mínimo cobrado um evento.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 2, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual   | R\$ 1.601,82   |
| 2    | <b>WebConference</b><br>Referente ao serviço ilimitado, por assinatura mensal.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 3, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Fixo Mensal  | R\$ 80,00      |
| 3    | <b>Videoconferência</b><br>Referente ao valor cobrado por evento.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 4, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual   | R\$800,00      |
| 4    | <b>Documentador – Documento Padrão</b><br>Referente ao milheiro de Documentos Padrão armazenados no Sistema no mês.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Mensal   | R\$ 5,37       |
| 5    | <b>Documentador - Implantação Básica</b><br>Referente a unidade de Implantação Básica de uma Unidade/Setor do respectivo Órgão.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual                             | R\$ 5.000,00   |
| 6    | <b>Documentador - Implantação Avançada</b><br>Referente a unidade de Implantação Avançada de uma Unidade/Setor do respectivo Órgão.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 5, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual                         | R\$ 15.000,00  |
| 7    | <b>EaD - Curso</b><br>Referente a quantidade de Cursos Ativos criados no Ambiente Virtual de Aprendizagem.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual  | R\$ 860,00     |
| 8    | <b>EaD - Alunos por Curso – Até 100 Alunos</b><br>Referente a quantidade unitária de alunos mantidos por Curso Ativo no Ambiente Virtual de Aprendizagem.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual   | R\$ 1,60       |
| 9    | <b>EaD - Alunos por Curso – Até 500 Alunos</b><br>Referente a quantidade unitária de alunos mantidos por Curso Ativo no Ambiente Virtual de Aprendizagem.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual   | R\$ 1,90       |
| 10   | <b>EaD - Alunos por Curso – Até 1.000 Alunos</b><br>Referente a quantidade unitária de alunos mantidos por Curso Ativo no Ambiente Virtual de Aprendizagem.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual | R\$ 2,30       |
| 11   | <b>EaD – Acima de 1.000 Alunos</b><br>Serão elaboradas propostas específicas para cursos que tenham mais de 1.000 Alunos.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Único Eventual                                      | R\$ 100,00     |



**Contrato nº 086/2012**  
**ANEXO 8 - Soluções de Tecnologia da Informação**

|    |  |              |
|----|--|--------------|
| 12 | <b>EaD - Treinamento</b><br>Treinamento Básico no uso do Software. Custo por aluno para carga horária de 16 horas.<br>O detalhamento do serviço está descrito no item 6, neste Anexo do Contrato.<br>Encargo Variável Eventual | R\$ 490,00   |
| 13 | <b>Unidade de Serviço</b><br>Referente a Unidade de Serviços Diversos realizados no mês, previamente acordado entre as partes.<br>Encargo Variável Eventual.   | R\$ 1.000,00 |

## 1. Resumo Executivo

O Portal do Governo do Paraná é um grande centralizador de informações e serviços que são de interesse do cidadão pessoa física, do cidadão empresário, do cidadão turista e do cidadão servidor. Além disso, expõe as atividades governamentais e possibilita um canal de comunicação com o governo.

Apesar de apresentar em sua maioria de conteúdos as informações e serviços do Paraná, traz também uma boa gama de links que trazem as informações e serviços de ordem Federal, de associações e instituições que visem sempre atender o que seja útil à sociedade civil.

Ao contemplar informações e serviços do Governo Federal, o portal reafirma seu propósito de trazer ao cidadão de forma mais rápida o que há de melhor em conteúdos disponíveis na web que estejam de acordo com os temas mais procurados dentro de um portal de governo.

Atualmente o portal dispõe de 16 (dezesesseis) categorias com temas e subtemas distintos para a área Cidadão, 16 (dezesesseis) categorias com temas distintos para a área Empresa, e ainda, páginas específicas para as áreas Paraná e Governo. Para as áreas Cidadão e Empresa as informações e serviços foram cadastradas no Catálogo de Serviços do Governo do Paraná – CATASG-PR, sistema de acesso restrito que roda em plataforma Web.

O CATASG-PR destaca-se pelo fato de permitir o registro de informações e serviços de forma padronizada, apresentando, se necessário, as características principais dos conteúdos cadastrados, como os pré requisitos, documentos necessários, locais de prestação e quem tem direito ao serviço escolhido. Também, para endereços físicos citados gera um mapa indicando a exata localização do Órgão ou entidade que estiver disponibilizando o serviço.

Neste contexto, cada informação ou serviço registrado no CATASG-PR recebe uma classificação por estrelas, na contagem de 1 a 3 estrelas, a fim de esclarecer o que é possível encontrar no link selecionado, se um serviço é totalmente disponível na Web ou não.

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.

Compreende-se o enquadramento do Portal do Governo como sendo de importância diferenciada, por suas características combinadas de complexidade, utilização corporativa e grande volume de acessos.

## 2. Descrição do Sistema

Os serviços diferenciados de Governo Eletrônico, que abrange todas as atividades de criação, manutenção e gestão do Portal de Serviços e Informações do Governo do Paraná ([www.pr.gov.br](http://www.pr.gov.br)), do sítio da Secretaria de Comunicação Social, e do Portal da Agência Estadual de Notícias, que inclui a geração e manutenção / armazenamento de materiais multimídia, como reportagens com fotos, sons e filmes.

Abrange também a periódica renovação dos portais a ele vinculados, com atualização tecnológica, novo projeto visual e incorporação de novas ferramentas e recursos.

O serviço implica também na aquisição, manutenção e evolução dos equipamentos servidores onde o portal está baseado. Remunera ainda a manutenção do ambiente de alta confiabilidade 24/7 para o portal, inclusive nos aspectos de cópia de segurança e restauração quando necessário. Remunera também o desenvolvimento de ferramentas (basicamente o gerenciador de portais da Celepar, GP-CEL) para facilitar e dinamizar a criação de páginas dinâmicas neste ambiente.

## 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;
- 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.

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.

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição  | Preço Unitário |
|------|--|----------------|
| 1    | <b>E-Gov</b><br>Referente serviços de criação, manutenção e gestão do Portal de Serviços Eletrônicos do Governo do Paraná ( <a href="http://www.pr.gov.br">www.pr.gov.br</a> ).<br>Encargo Fixo Mensal | R\$ 63.917,77  |

## 1. Resumo Executivo

Refere-se à prestação eventual, não sistemática, de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, Informática, Processamento de Dados, Tratamento de Informações 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 do Órgão contratante, disponibilizando-lhe recursos de pessoal, equipamentos e infraestrutura diversos, de forma a permitir o atendimento de serviços imprescindíveis relacionados com Tecnologia da Informação e da Comunicação – TIC devidamente acordada 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 ao serviço mensal prestado será repassado aplicando-se o multiplicador de 1,30 (hum vírgula trinta), ou seja, será acrescido de 30% (trinta por cento) relativos aos custos adicionais como impostos e taxas administrativas incidentes sobre os serviços.

**TABELA DE PREÇOS 2012**

| Item | Descrição   | Preço Unitário |
|------|---|----------------|
| 1    | <b>Unidade de Serviços</b><br>Referente a Unidades de Serviços Diversos realizados no mês, previamente acordado entre as partes.<br>Encargo Variável Eventual | R\$ 100,00     |