



1 SUMÁRIO

A **CELEPAR** oferece várias soluções em Sistemas de Informação dedicadas para a Administração Pública, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. Dentre as soluções voltados para a área da administração pública, a **CELEPAR** desenvolveu e mantém a solução para **Gestão de Infrações de Trânsito (GIT)**. Essa solução de sistema de informação é oferecida na modalidade SaaS (Software as a Service) tendo como finalidade assegurar a sua adequada implantação e operação.

Os serviços que compõem a solução **Gestão de Infrações de Trânsito (GIT)** associados aos Sistemas de Informação são os seguintes:

- Implantação do Sistema;
- Capacitação Operacional;
- Operação, Suporte e Sustentação do Sistema.

Além do sistema **GIT**, o órgão contratante pode exercer a opção de utilizar módulos adicionais, ativados a partir de uma Ordem de Serviço e estes módulos são:

- **Gestão Eletrônica de Processos (GEPROC)**: transforma a tramitação inteiramente digital de processos de defesa e recursos de infrações, eliminando custos com procedimentos manuais, impressão, manuseio de papel e armazenagem, propiciando ganhos de agilidade para a gestão de infrações;
- **Talonnário Eletrônico (GIT Mobi)**: possibilita a lavratura de autos de infração de trânsito, através de smartphones, pelo agente de trânsito no exercício de suas funções de fiscalização;
- **Gerenciamento de Informações (BI Trânsito e Financeiro)**: apresenta os dados do **GIT** em análises gráficas, permitindo uma visão geral sobre os autos cadastrados.

2 GESTÃO DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO – GIT

2.1 DESCRIÇÃO DO SISTEMA

Possibilitar a gestão de todos os processos legais que envolvem a autuação de infrações de trânsito, abrangendo cadastramento, notificação, imposição, diversas instâncias de recursos, arrecadação e distribuição financeira.

O Sistema de Gestão de Infrações de Trânsito baseia seus procedimentos no Código de Trânsito Brasileiro (CTB), Lei Federal nº 9503/1997 e suas evoluções, e na legislação complementar implementada pelo CONTRAN e pelo DENATRAN.

2.2 MÓDULOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

O sistema **GIT** é composta pelos seguintes módulos funcionais:

- Cadastramento das infrações;
- Notificação da infração;
- Processos;
- Identificação do condutor infrator;
- Defesa prévia;
- Imposição da penalidade;
- Instâncias de julgamento (JARI e CETRAN);
- Gestão financeira.

2.2.1 MÓDULO CADASTRAMENTO DAS INFRAÇÕES

O cadastramento das infrações de trânsito pode ser efetuado no próprio sistema ou através da importação de informações obtidas por equipamentos eletrônicos.

Para permitir estas operações, o sistema possibilita o cadastramento de agentes de trânsito, dos talonários de infrações e das tabelas de apoio que permitam o cadastro das infrações.

Os dados importados para o sistema, geralmente fornecidos por outros sistemas eletrônicos, são consistidos com as mesmas regras aplicadas aos demais autos, por meio de rotinas próprias, ficando à disposição do órgão de trânsito para avaliação.

O sistema implementa rotina de validação dos autos de infração, que inclui verificações on-line com bases do DETRAN-PR (Departamento de Trânsito do Paraná) e do DENATRAN (Departamento Nacional de Trânsito), por meio de interligação com os sistemas do SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados). Esta validação on-line, possibilita consultar diretamente os dados registrados nestes cadastros em tempo real.



2.2.2 MÓDULO NOTIFICAÇÃO DA INFRAÇÃO

Um auto de infração pode ser notificado pelos Correios ou pelo SNE (Sistema de Notificação Eletrônica).

Quando é feito pelos correios a notificação é impressa para o proprietário do veículo, conforme informações existentes no cadastro do DENATRAN. A impressão é executada no parque de impressão da CELEPAR, em seguida os documentos impressos são serrilhados e autoenvelopados, passando, ainda, por uma triagem para que sejam entregues aos Correios já separados por unidade de distribuição, conforme exige aquele órgão. Nesta notificação da infração, se houver, é impressa a foto que comprova a infração.

Quando é feito SNE, o GIT encaminha mensagem eletrônico conforme regras do DENATRAN.

O proprietário do veículo, que recebe a notificação, pode apontar o condutor que cometeu a infração, utilizando o próprio formulário da notificação.

O sistema controla todo o processo diário de emissão das notificações, assim como o processo de indicação de condutor, que na prática, transfere a infração para outro condutor, bem como a respectiva pena pecuniária ao proprietário do veículo e a pontuação na CNH, procedimentos que precisam respeitar os prazos legais.

Neste processo, o GIT é integrado ao Sistema de Habilitação do DETRAN-PR, que controla os processos de pontuação, suspensão e cassação de condutores, permitindo que as infrações registradas no GIT sejam corretamente imputadas a quem as cometeu. O Sistema de Habilitação do DETRAN-PR, por sua vez, é integrado ao RENACH (Registro Nacional de Condutores), do DENATRAN.

2.2.3 MÓDULO PROCESSOS

Este módulo compreende a inclusão e trâmite dos diversos tipos de processos relacionados aos autos de infração: indicação do condutor, defesas e recursos de infrações, administrativos, solicitação de cópias, solicitação de restituição e outros. Possui funções de envio e recebimento, emissão de guias de trâmite e acompanhamento da situação do processo.

2.2.4 MÓDULO IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR INFRATOR

Este módulo permite o recebimento e controle da identificação do condutor infrator feita pelo proprietário do veículo autuado. Possui funções de cadastramento e acompanhamento dos processos de identificação, emissão de extratos e de resultados da indicação do condutor.

2.2.5 MÓDULO DEFESA PRÉVIA

O proprietário ou condutor, notificado de uma infração de trânsito, tem o direito de recorrer da punição. Existem 3 níveis de recursos administrativos, todos abrangidos por módulos do sistema.

A primeira instância é a de defesa prévia, que ocorre antes da imposição da penalidade. O GIT provê rotinas para que o órgão de trânsito controle todos os autos em defesa, bem como os prazos para que ocorram os lançamentos dos resultados. Em caso de deferimento do recurso, o



auto é arquivado e uma carta é emitida para o recorrente, informando-o do arquivamento da infração. Caso o recurso seja indeferido, o auto segue para imposição da penalidade.

Importante lembrar que todos os autos de infração, deferidos, indeferidos, impostos ou arquivados, desde 1998, permanecem à disposição do órgão de trânsito, armazenados no banco de dados do sistema.

2.2.6 MÓDULO IMPOSIÇÃO DA PENALIDADE

Quando o proprietário/conductor não recorre da notificação ou quando tem sua defesa prévia indeferida, ocorre a imposição de penalidade, por meio de uma correspondência que também poderá ser enviada pelos Correios ou via SNE. Caso haja o recolhimento da guia, avança para a fase de gestão financeira, também controlada pelo GIT.

Quando enviado aos correios a impressão é executada no parque de impressão da CELEPAR, em seguida os documentos impressos são serrilhados e autoenvelopados, passando, ainda, por uma triagem para que sejam entregues aos Correios já separados por unidade de distribuição, conforme exige aquele órgão. Deve-se salientar que os formulários de imposição de penalidade, assim como os de notificação de infração, possuem uma serrilha adicional para contemplar o aviso de recebimento dos Correios (pós-impressão especial com fase extra antes do envelopamento).

Neste módulo, existe uma importante integração com o licenciamento anual de veículos do DETRAN-PR. Todo auto imposto é automaticamente incluído no rol de débitos cobrados para que o proprietário licencie o seu veículo junto ao DETRAN. Esta integração é muito importante, pois é grande a quantidade de autos que somente são quitados por ocasião do licenciamento. Assim, a falta desta integração pode gerar uma grande inadimplência no recolhimento das multas.

2.2.7 MÓDULO INSTÂNCIAS DE JULGAMENTO (JARI E CETRAN)

Caso não concorde em efetuar o pagamento da multa, o cidadão tem a possibilidade de entrar com recurso na JARI - Junta Administrativa de Recursos de Infrações, que se constitui na segunda instância de recursos. O sistema permite o lançamento dos votos de cada junta de julgamento, assim como o parecer do relator dos recursos.

O GIT possui rotinas para o envio das cartas de resultados dos recursos à JARI e atualizações desses resultados na base de dados como o envio desses resultados a base nacional RENAINF.

O GIT possui rotinas próprias para tratar os resultados CETRAN enviando ao cidadão o resultado, qualquer que seja ele (deferimento ou indeferimento), por correspondência (Correios). O sistema arquiva os autos cuja decisão foi favorável ao cidadão, bem como habilita para cobrança aqueles cuja decisão lhe foi desfavorável.

2.2.8 MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA

Caso não tenha sido arquivado em nenhuma das instâncias de defesa, o auto imposto fica pendente de recolhimento, que pode ocorrer tanto pela guia enviada por ocasião da imposição da penalidade quanto por ocasião do licenciamento anual ou em guia específica emitida no próprio site do DETRAN-PR.



Como o GIT é integrado com os sistemas do DETRAN-PR, autos impostos também devem ser recolhidos em situações como a transferência de propriedade do veículo, por exemplo, por meio de guia específica emitida na ocasião.

O sistema possui rotinas de integração com o banco arrecadador, para que as infrações pagas sejam baixadas. O banco comunica os pagamentos durante o dia, em intervalos de 15 minutos, para que se possa liberar a execução de serviços no DETRAN quase imediatamente após o pagamento, caso contrário o cidadão somente poderia obter transferências de veículos (e outros serviços) no dia seguinte (após o processamento do pagamento).

Uma integração adicional do GIT, com o sistema de arrecadação e controle da receita do DETRAN-PR, possibilita a quitação automática das multas pagas no licenciamento anual de veículos. O sistema ainda implementa funcionalidades de gestão da distribuição dos recursos arrecadados com as infrações, por meio do controle dos valores repartidos por ocasião da arrecadação.

3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

Para a Implantação do Sistema, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CONTRATANTE**, o Cronograma de Atividades, levando em conta a disponibilidade das equipes.

No momento da assinatura do contrato, é indicado o representante técnico que será o responsável pelas decisões e condução das atividades por parte do **CONTRATANTE**, para que se dê início à elaboração do Cronograma de Atividades. O prazo para concluir a elaboração do Cronograma de Atividades é estimado em 10 (dez) dias úteis.

O Cronograma de Atividades deverá conter no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CONTRATANTE**.
- Definição e detalhamento das fases de implantação com as seguintes etapas:
 - Designação do Representante Técnico do **CONTRATANTE**;
 - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CONTRATANTE**;
 - Criação dos ambientes de homologação e produção;
 - Configuração inicial do GIT, incluindo bases de dados e usuários;
 - Homologação;
 - Capacitação operacional;
 - Início de Operação do GIT.

O tempo para a conclusão da Implantação do Sistema será definido no Cronograma de Atividades. Inicialmente possui uma estimativa de 60 (sessenta) dias, a partir da data de início da implantação.

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CONTRATANTE** devem estar atendidos e seus prazos serão somados ao prazo inicial, caso ocorram posteriormente. Os requisitos mínimos vigentes serão verificados na elaboração do Cronograma de Implantação e podem ser requeridos a qualquer momento.

3.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço pelo **CONTRATANTE**, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**.

O serviço de implantação será prestado remotamente, pela equipe da **CELEPAR**.



3.2 ATUALIZAÇÃO OPERACIONAL

Periodicamente, a **CELEPAR** promove cursos de capacitação na utilização do sistema **GIT**, visando suprir as necessidades dos órgãos em capacitar novos funcionários. A inscrição nestes cursos é gratuita, limitada a um funcionário de cada órgão por turma, o que pode ser flexibilizado pela **CELEPAR**, em caso de haver vagas disponíveis na turma. As atividades referentes a capacitação serão ministradas remotamente em ambiente disponibilizado pela **CELEPAR** em horário comercial, cabendo ao órgão de trânsito disponibilizar o meio de acesso e equipamentos para os seus funcionários. Caso seja necessária a capacitação presencial será ministrada nos laboratórios da própria **CELEPAR**, em Curitiba, cabendo ao órgão de trânsito as despesas com transporte e estadia.

3.2.1 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministradas visando a capacitação dos técnicos definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema e replicar o conhecimento.

A equipe deve ser composta por multiprofissionais que detenham as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática para suporte;
- Visão sistêmica para fácil compreensão dos processos operacionais dos serviços a serem implantados;
- Compreensão detalhada dos perfis de usuários do sistema e suas atribuições para controle de acesso;
- Conhecimento do fluxo de assistência, documentações e configurações dos serviços a serem trabalhados;
- Conhecimento da digitalizadora e do seu modo de funcionamento;
- Conhecimento mínimo do código brasileiro de trânsito.

3.3 OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

3.3.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviços de Operação, Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação visa executar atividades necessárias à utilização do sistema de forma adequada, isenta de erros e em conformidade com características técnicas demandadas pelo ambiente tecnológico de operação, obedecendo a níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos, o serviço compreende duas categorias com suas respectivas atividades, conforme apresentado a seguir:

- Operação dos Sistemas de Informação:
 - Operação dos sistemas no Data Center da **CELEPAR**;
 - Disponibilidade do sistema e seus módulos descritos neste documento, na modalidade SaaS, hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
 - Monitoramento geral do desempenho dos sistemas no seu ambiente de operação;
 - Hospedagem de informações e solicitações mantidos em sistema.
- Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação:
 - Gestão de incidentes de operação e correção de problemas;
 - Suporte aos gestores do sistema para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados à operação geral do sistema;
 - Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas para evitar incidentes ou perda de seu desempenho;
 - Realização de atualizações tecnológicas necessárias para manter o sistema operando sem riscos decorrentes da interoperabilidade com demais componentes do ambiente de operação da **CELEPAR**;
 - Suporte aos gestores do **CONTRATANTE** quando houver problemas de entendimento a situações não documentadas nas funcionalidades dos sistemas.

3.3.2 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de Operação, suporte e sustentação dos Sistemas de Informação está vinculado à utilização de Sistemas de Informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**, a partir da sua implantação. As atividades previstas visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas e preventivas e interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores, quando da ocorrência ou prevenção de incidentes.

3.3.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Operação, Suporte e Sustentação de Sistemas de Informação são empregados os seguintes recursos:

Catalogo_GIT_SaaS_PMFranco_Beltrao_13_2022_v1_13

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware;
- Ferramentas de monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de homologações e produção.

3.3.4 REGISTRO DE CHAMADO TÉCNICO

Todo atendimento será solicitado a partir do registro de uma ordem de serviço que deverá ser realizado diretamente pelo **CONTRATANTE** através de Portal de Serviços disponibilizado pela **CELEPAR**.

Para efeito da contabilização de tempo da atuação técnica sobre a solicitação, será considerado o registro no Portal de Serviços, que também será utilizado para a anotação das ações complementares que possam vir a ser necessárias.

3.3.5 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da **CELEPAR** frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, é definido pelo tempo de resposta e obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir:

- **Severidade Alta:** incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa:** incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Incidente:** corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição:** corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR):** tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a **CELEPAR** responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital, com ação ininterrupta até a solução ou alternativa de contorno para o problema;
- **Tempo de Solução (TS):** tempo total que a **CELEPAR** dispõe para solucionar o incidente ou requisição, restabelecendo o serviço ou disponibilizando uma solução de contorno; inclui o tempo de todos os solucionadores, internos à **CELEPAR**;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço (ANS = TR);

Catalogo_GIT_SaaS_PMFranco_Beltrao_13_2022_v1_13

- **Meta:** % de serviços da **CELEPAR** a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** % de serviços da **CELEPAR** realizados dentro do ANS.

3.3.5.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Criticidade Nível 1

Incidentes que afetam diretamente os serviços de atendimento ao público.

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta TR	Tempo de Solução TS
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	Até 2 horas corridas	Até 8 horas corridas
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	Até 2 horas corridas	Até 12 horas corridas
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	Até 2 horas úteis	Até 12 horas úteis

Tabela 1: Níveis de Severidade e ANS

Criticidade Nível 2

Incidentes que não afetam diretamente os serviços de atendimento ao público.

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta TR	Tempo de Solução TS
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	Até 2 horas úteis	Até 8 horas úteis
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	Até 2 horas úteis	Até 12 horas úteis
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	Até 2 horas úteis	Até 16 horas úteis

Tabela 2: Níveis de Severidade e ANS

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá os horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

3.3.5.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta TR
Requisição	Até 4 horas úteis

Tabela 3: ANS para Requisições

3.3.5.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	Taxa de Cumprimento do ANS.
Meta a cumprir	Cumprimento de 75% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições).
Forma de acompanhamento	Relatório mensal.
Faixas de Reembolso	<p>Maior ou igual a 75% – Nenhum reembolso a ser realizado;</p> <p>Menor que 75% ou igual a 55% – Nenhum reembolso a ser realizado com advertência;</p> <p>Menor que 55% ou igual a 35% – Reembolso de 1 % do Valor Base;</p> <p>Menor que 35% ou igual a 25% – Reembolso de 2 % do Valor Base;</p> <p>Menor que 25% – Reembolso de 3% do Valor Base.</p>
Valor Base	Valor Total de Autos de Gestão de Infrações de Trânsito – GIT recebidos no mês

Tabela 4: Meta de Cumprimento de ANS

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo de Solução Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo de Solução Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se $TSR - TSA \geq 0$ $(TSR - TSA)/TSA * 100$ (%), senão = 0

TXC = 1 - MEDIA (DRT(1), DRT(2), ..., DRT(x))

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de reembolsos decorrentes desses atrasos.

3.3.6 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O controle da execução dos serviços se dará mediante acompanhamento das solicitações efetuadas nas respectivas ferramentas de apoio ou por meio dos relatórios de fechamento mensal a serem entregues ao **CONTRATANTE** junto com as faturas a serem pagas.

3.4 SERVIÇOS INCLUÍDOS

Visando garantir a melhor solução de trânsito, atualizada e de acordo com as leis de trânsito são fornecidos os seguintes serviços:

- Manutenção e adequação constante do sistema à Legislação de Trânsito Federal e Estadual seguindo regulamentações e definições fornecidas pelos órgãos de trânsito;

- Atuação de equipe de suporte técnico e apoio à operação do sistema, acionada pelo canal de suporte disponibilizado pela **CELEPAR**;
- Cópia de segurança do conteúdo do sistema;
- Também está incluída a utilização de recursos do Parque de Impressão da **CELEPAR**, que é equipado com diversos equipamentos específicos, como:
 - Impressoras Laser de grande porte e velocidade de impressão;
 - Envelopadoras;
 - Serrilhadoras de Formulários Planos.

Estes equipamentos são operados por pessoal do quadro próprio da CELEPAR, capacitado e treinado na sua utilização e com atuação em diversos turnos de trabalho, de modo a atender à demanda de serviços. Para cada equipamento, são mantidos contratos de manutenção que objetivam fornecer elevada disponibilidade 24 horas por dia, para a impressão das Notificações e das Imposições de Penalidade.

3.5 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

No serviço **GIT** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Serviço de acesso a Internet não incluído. A **CONTRATANTE** precisará contratar serviços de acesso à Internet com qualidade e velocidade compatíveis com o volume de utilização pretendido para o sistema;
- Os serviços de Impressão de documentos não abrangem os custos de postagem, cabendo ao órgão de trânsito manter contrato específico com os Correios para este fim;
- O módulo de gestão financeira não abrange serviços bancários, cabendo ao órgão de trânsito a contratação de Banco Arrecadador capaz de atender aos requisitos do convênio entre o órgão e o **CONTRATANTE**;
- Eventuais alterações no sistema para atender necessidades e/ou interesses específicos da **CONTRATANTE**. Sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à **CELEPAR** para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros clientes.

4 SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O **GIT** possui serviços complementares que visam melhorar a qualidade do produto, fornecendo um canal de informação ao cidadão com mensagens de texto e facilitando a gestão interna do órgão de trânsito com relatórios gerenciais. Estes serviços são integrados ao **GIT** ou em seus MÓDULOS COMPLEMENTARES ADICIONAIS e disponibilizados para o **CONTRATANTE**, compreendidos por:

- Serviços complementares fornecidos pela Celepar:
 - INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS – BI;
 - SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS – SMS.
- Serviços complementares fornecidos por terceiros:
 - SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA – SNE;
 - CORREIOS.

4.1 INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS – BI

A solução de BI proporciona a análise de dados e a apresentação de *dashboards*, utilizando-se de ferramentas e técnicas de *Business Intelligence* (BI). O estudo existente envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas (auditoria) e o cruzamento de dados de diversas fontes, provendo informações de forma unificada para a análise e tomada de decisão.

Este serviço garante ao usuário visões das informações consolidadas por diferentes perspectivas:

- Integração de dados;
- Visualização gráfica da informação;
- Auditoria de informações;
- Análise crítica da informação;
- Exportação dos dados em tabelas.

Os dados apresentados estarão limitados ao que for cadastrado em Base de Dados através das Funcionalidades do Sistema.

A solução de *Business Intelligence* do **GIT** possui informações geradas exclusivamente para a solução, apresentando informações dos protocolos gerados por ano, protocolos por bairro, acompanhamento das solicitações, pesquisa de satisfação, entre outras funcionalidades. Por se tratar de dashboards exclusivos para esta solução não pode ser alterado, mas é possível apresentar sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à **CELEPAR** para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros clientes.

Caso o **CONTRATANTE** já possua chave de acesso BI, ela poderá ser utilizada não se fazendo necessário adquirir nova chave para o uso do serviço **GIT**. Vale também ressaltar que



caso o contrato que contempla a chave de BI se encerre, ele não terá mais acesso as informações de BI do **GIT**.

4.2 SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS – SMS

O Serviço de Envio de Mensagens possibilita o envio de informações relevantes para os usuários utilizando a tecnologia SMS, sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares / *smartphones*, com o objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada sendo independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atingindo com isso uma grande popularidade. A **CELEPAR** disponibiliza um serviço de envio de SMS utilizando uma plataforma de web-service, que é própria para integração com sistemas informatizados.

O Serviço de Envio de Mensagens do **GIT** possibilita envio manual de mensagens definidas pelo gestor, bem como o envio automático de mensagens padronizadas relacionadas as infrações de trânsito, se houverem sido habilitadas previamente.

4.3 SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA – SNE

O Sistema de Notificação Eletrônica (SNE) do Governo Federal, possibilita aos proprietários de veículos automotores a ciência das eventuais notificações de infrações de trânsito identificadas de forma eletrônica.

A Celepar disponibiliza integração entre o GIT e o SNE. Para isso a **CONTRATANTE** deverá firmar acordo com o DENATRAN e disponibilizar o serviço para ser integrado com o GIT.

4.4 CORREIOS

A **CELEPAR** disponibiliza integração entre o GIT e os CORREIOS. A **CONTRATANTE** deverá verificar antecipadamente quais serviços estão qualificados para serem contratados junto aos CORREIOS, evitando serviços que não possam ser automatizados e gerem retrabalho por parte da **CONTRATANTE**.

5 MÓDULOS COMPLEMENTARES ADICIONAIS

O **GIT** possui complementos que facilitam a gestão interna bem como a satisfação do cidadão que serve-se deste serviço. Os módulos podem se integrar ao **GIT** e sua contratação e uso são facultativos, estes módulos complementares adicionais são:

- GESTÃO ELETRÔNICA DE PROCESSOS – GEPROC;
- TALONÁRIO ELETRÔNICO – GIT Mobi.

5.1 GESTÃO ELETRÔNICA DE PROCESSOS – GEPROC

5.1.1 DESCRIÇÃO DO SISTEMA

O GEPROC é a ferramenta responsável pela transformação digital dos protocolos de recursos de auto de infração e de CNH.

A aplicação para gestão eletrônica de processos (GEPROC) armazena e atua nos processos de auto de infração permitindo o cadastramento, instrução, análise e finalização dos protocolos de Identificação de Condutor, Defesa Prévia de auto de infração, Recurso à JARI de auto de infração e Recurso ao CETRAN de auto de infração. O GEPROC ainda atua junto à área de habilitação nos processos administrativos de suspensão e cassação de CNH realizando o cadastramento, instrução, análise e finalização de Defesa Prévia, recurso à JARI e recurso ao CETRAN.

5.1.2 MÓDULOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

O sistema **GEPROC** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- Inclusão de protocolos;
- Instrução de documentos;
- Distribuição;
- Ferramenta de auxílio à análise;
- Análise e formação de pareceres;
- Análise da identificação de condutores;
- Diligências eletrônicas;
- Formação e configuração de juntas;
- Reunião digital;
- APP de votação;
- Elaboração e disponibilização de resultados.

5.1.2.1 INCLUSÃO DE PROTOCOLOS

A ferramenta permite a inclusão de protocolos digitais e digitalizados. Para os casos em que o cidadão for a um ponto de atendimento, a transformação do conteúdo físico em digital é

Catalogo_GIT_SaaS_PMFranco_Beltrao_13_2022_v1_13

realizada no primeiro atendimento. Para os digitais, a inclusão é realizada pelos canais de atendimento online, portais dos órgãos de trânsito e PIA (Paraná Inteligência Artificial). As implementações realizadas na entrada de protocolos buscam mitigar erros e equívocos naturais do uso. Para isto, validações e direcionamentos pautam as entradas para que o conteúdo postado ou encaminhado seja válido e de acordo com a cronologia do auto de infração ou do processo administrativo de suspensão/cassação de CNH.

5.1.2.2 INSTRUÇÃO DE DOCUMENTOS

Para cada protocolo inserido na ferramenta, a funcionalidade de instrução de documentos realiza uma busca nos sistemas operacionais da área de Habilitação, Veículo e Infração. Como resultado desta busca, tem-se a instrução de documentos para apoio a análise, tais como: CNH dos envolvidos, documento do veículo envolvido, notificações e cartas enviadas, retorno de notificações (AR – Correios), comunicações de vendas, licenciamentos, autos de infração, extratos, entre outros. A instrução de documentos é parametrizada para cada tipo de protocolo inserido e realizada de maneira automatizada. Com isto, a ferramenta substitui o processo de juntada de documentos que era realizado manualmente.

5.1.2.3 DISTRIBUIÇÃO

Após a instrução dos documentos, o GEPROC possui uma funcionalidade para distribuição dos processos aos analistas, julgadores e conselheiros. Nesta função é permitida a distribuição por contexto de atuação separando os processos por artigos do CTB, por tipo do processo, por competência, por penalidade, por prazo, por origem, entre outros. A distribuição igualitária é realizada de maneira aleatória respeitando a quantidade de processos identificando casos que precisam ser analisados juntos por participarem da mesma cena fática.

5.1.2.4 FERRAMENTA DE AUXÍLIO À ANÁLISE

Função que avalia um conjunto de dados e informações do processo e produz alertas para serem utilizados no momento do julgamento. Apresentadas em uma área reservada da tela dentro das funções de análise e consulta de processos, as mensagens informam quando um veículo está com indicativo de furto/roubo, quando um veículo já foi identificado como clone, quando um veículo já foi identificado como oficial, quando existe no auto e no condutor a possibilidade de advertência, quando um veículo é de outro estado e outras mensagens que informam situações que podem auxiliar e especializar a análise. Com base nas mensagens, é possível treinar e dividir o grupo de analistas em especialidades. A análise especializada pode trazer agilidade e qualidade na composição dos pareceres.

5.1.2.5 ANÁLISE E FORMAÇÃO DE PARECERES

A funcionalidade de análise de processos destaca o conjunto de informações e documentos instruído no processo. Além de permitir a visualização dos documentos a interface permite a comparação entre eles. Para a composição do parecer ou voto a funcionalidade permite o uso de critérios de avaliação previamente parametrizados. A parametrização de um critério de avaliação possibilita a criação de um formato que identifique o órgão de trânsito. Além da formatação/organização, dados específicos do processo podem ser trazidos automaticamente pelo uso de palavras reservadas denominadas de # (hashtag's). Atualmente já estão cadastradas mais de 100 possibilidades de substituição que vão desde dados variáveis do processo até parte

de textos de resoluções e artigos de lei para auxílio nas fundamentações dos pareceres/votos. Para que o uso seja facilitado, é apresentada a possibilidade de busca das informações na dashboad da aplicação. A ação de substituição dentro dos pareceres é realizada com a utilização da tecla de atalho F2. Ao pressioná-la, o usuário do sistema verá online a substituição pelo conteúdo da hashtag indicada no texto.

5.1.2.6 ANÁLISE DA IDENTIFICAÇÃO DE CONDUTORES

A identificação de um condutor para um auto é diferenciada do processo de análise e composição de pareceres. Com um conjunto de pontos de análise voltado a assinatura e competência do pedido, o GEPROC apresenta uma ferramenta para auxiliar na validação das assinaturas enviadas nos formulários. Após a digitalização do formulário, as assinaturas são extraídas e comparadas com as assinaturas da base de dados de CNH. O resultado da comparação é exibido em tela junto de ferramentas que ampliam e permitem foco em pontos específicos das assinaturas.

5.1.2.7 DILIGÊNCIAS ELETRÔNICAS

Dependendo do peticionado pelo requerente, documentos adicionais podem ser juntados ao processo. Os documentos que fogem ao escopo do GEPROC podem ser solicitados por meio de diligências digitais. Uma diligência pode ser direcionada para usuários da aplicação ou pessoas externas. Para as pessoas externas a ferramenta gera um token e o envia por e-mail e SMS. Com este token o usuário externo ganha “acesso” para responder a diligência que foi arrolado. Assim que a resposta for identificada, a diligência retorna a quem fez o último encaminhamento para verificações. O fluxo retorna até que o documento solicitado seja adicionado ao processo e a análise possa ser continuada.

5.1.2.8 FORMAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE JUNTAS

Funcionalidade atualmente focada para atender a JARI, a construção das juntas é realizada em uma interface que prima pelo atendimento da resolução 357 do CONTRAN. A junta com sua estrutura funcional é utilizada durante a condução das reuniões de votação que passam a ser realizadas de maneira digital dentro do GEPROC. Neste contexto a divisão dos papéis de secretários, julgadores, presidente entre outros passa a ser registrada com histórico mantido dentro da ferramenta.

5.1.2.9 REUNIÃO DIGITAL

Agendamentos, pautas, atas, processos submetidos, folhas de voto e participações são registradas nas reuniões. A realização da reunião de votação é o momento que se concretizam os votos e valida-se o parecer do julgador relator. Para que a reunião seja realizada com segurança, um QRCode é gerado para cada reunião. Cada julgador deve ler o QRCode para poder entrar na reunião. Com a identificação da reunião é necessário que o julgador informe seu usuário e senha pessoal. A validação da atuação do julgador, assim como a validade de seus documentos e CNH é realizada a cada nova entrada. Uma interface guia as apresentações dos processos pelos relatores e permite que o processo seja encaminhado para votação. A votação é realizada pelo APP de votação. Após a voto ser informado pelo julgador o GEPROC computa e apresenta o resultado final compondo a folha de voto de cada processo.

Ao encerrar a reunião, a composição da ata é auxiliada pelos itens de ata que buscam os dados e compõem o documento.

5.1.2.10 APP DE VOTAÇÃO

Junto do GEPROC existe um APP responsável por computar os votos dos julgadores no momento da reunião da JARI. Esta ferramenta é iniciada com o acesso por meio de um usuário e senha de uso pessoal. O APP é funcional apenas no momento da reunião e apenas para os envolvidos na reunião. O início do uso acontece pela leitura de QRCode que é gerado somente na abertura do evento. As interações no APP são apresentadas conforme o andamento da reunião acontece. As ações do secretário da junta acionam os gatilhos que apresentam o processo do APP, assim como colocam o mesmo para votação trazendo as opções de voto que a junta definiu dentro do GEPROC. O voto realizado no APP é informado ao GEPROC que computa para a formação do resultado da junta. Ao final da reunião, o botão de encerramento acionado pelo secretário encerra também o uso do APP.

5.1.2.11 ELABORAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE RESULTADOS

Após vencer todas as etapas, o processo informa o resultado do parecer aos sistemas origem. Para os processos de auto de infração o GIT é acionado para realizar no auto o que foi definido. Para os processos de CNH o sistema de Habilitação é informado. No momento do envio do resultado o último livro do processo é atualizado. O livro possui todos os documentos, históricos, pareceres e resultado. A disponibilização do livro ao cidadão também é realizada pelos canais online.

5.1.3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS DO GEPROC

5.1.3.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

Para a Implantação do Sistema, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CONTRATANTE**, o Cronograma de Atividades, levando em conta a disponibilidade das equipes.

No momento da assinatura do contrato, é indicado o representante técnico que será o responsável pelas decisões e condução das atividades por parte do **CONTRATANTE**, para que se dê início à elaboração do Cronograma de Atividades. O prazo para a conclusão do Cronograma de Atividades é estimado em 10 (dez) dias úteis.

O Cronograma de Atividades deverá conter no mínimo as seguintes atividades.

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CONTRATANTE**.
- Definição e detalhamento das fases de implantação com as seguintes etapas:
 - Designação do Representante Técnico do **CONTRATANTE**;
 - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CONTRATANTE**;
 - Criação dos ambientes de homologação e produção;
 - Configuração inicial do **GEPROC**, incluindo bases de dados e usuários;
 - Homologação;

Catalogo_GIT_SaaS_PMFrancisco_Beltrao_13_2022_v1_13



- Capacitação operacional;
- Início de Operação do **GEPROC**.

O tempo para a conclusão da Implantação do Sistema será definido no Cronograma de Atividades. Inicialmente possui uma estimativa de 90 (sessenta) dias, a partir da data de início da implantação.

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CONTRATANTE** devem estar atendidos e seus prazos serão somados ao prazo inicial, caso ocorram posteriormente.

5.1.3.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço pelo **CONTRATANTE**, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**.

O serviço de implantação será prestado remotamente, pela equipe da **CELEPAR**.

5.1.3.2 CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do **GEPROC**, são oferecidos as seguintes capacitações:

- Capacitação de Atendentes / Gestores / Analistas de Processos;
- Capacitação de JARI – Cartório e Julgadores.

5.1.3.2.1 CAPACITAÇÃO PARA ATENDENTES / GESTORES / ANALISTAS DE PROCESSOS

A capacitação do **ATENDENTE / GESTORES / ANALISTAS DE PROCESSOS** da **CONTRATANTE**, tem como objetivo capacitar um grupo de usuários multiprofissionais na operação diária do sistema **GEPROC**.

5.1.3.2.2 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos técnicos definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema e replicar o conhecimento.

A equipe de Atendente / Gestores / Analistas de Processos composta por multiprofissionais deve atender as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática para suporte;
- Visão sistêmica para fácil compreensão dos processos operacionais dos serviços a serem implantados;
- Compreensão detalhada dos perfis de usuários do sistema e suas atribuições para controle de acesso;

- Conhecimento do fluxo de assistência, documentações e configurações dos serviços a serem trabalhados;
- Conhecimento da digitalizadora e do seu modo de funcionamento.

5.1.3.2.3 RESTRIÇÕES

Máximo de 8 participantes por módulo na capacitação virtual. Quando negociada a capacitação presencial, o número máximo de participantes é definido pela capacidade da sala.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento do **GEPROC**.

5.1.3.2.4 CAPACITAÇÃO PARA JARI – CARTÓRIO E JULGADORES

A capacitação para JARI, tem como objetivo preparar um grupo de pessoas da **CONTRATANTE** dedicadas a operação diária do sistema **GEPROC**, atuando diretamente nas atividades da JARI com os cartórios e julgadores.

5.1.3.2.5 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministrados visando a capacitação dos usuários finais definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema. O participante deve ter conhecimento básico do fluxo de trabalho do setor e do **GEPROC** como um todo.

A equipe do JARI composta por multiprofissionais deve atender as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática e smartphone;
- Visão sistêmica para fácil compreensão dos processos operacionais dos serviços a serem implantados;
- Compreensão dos perfis de usuários do sistema e suas atribuições;
- Conhecimento do fluxo de assistência, documentações e configurações dos serviços a serem trabalhados.

5.1.3.2.6 RESTRIÇÕES

Máximo de 8 participantes por módulo, na capacitação virtual. Quando negociada a capacitação presencial, o número máximo de participantes é definido pela capacidade da sala.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento do **GEPROC**.

5.1.3.2.7 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO

A partir da assinatura do contrato, o **CONTRATANTE** e a **CELEPAR** deverão produzir um **Plano de Capacitação**, o qual apresentará a forma de execução do plano, com a visão capacitação das áreas de atendimento e a periodicidade de revisão do plano. Conforme a periodicidade a ser definida, o **Plano de Capacitação** deverá ser revisado e deverão ser definidos

os serviços e prioridades a serem contemplados para cada período, levando em conta a disponibilidade das equipes.

5.1.3.2.8 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir do planejamento das atividades previstas no **Plano de Capacitação**, o Gestor do Contrato pelo **CONTRATANTE** poderá encaminhar para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de ordem de serviço, relacionando o tipo da capacitação e a lista de participantes. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados, conforme detalhados no item 5.1.3.2.10 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO. Caso seja necessário executar uma ordem de serviço para um serviço que não esteja contemplado no **Plano de Capacitação**, deverá ser feita uma renegociação do plano, revendo o conjunto de serviços previstos para o período e suas prioridades.

5.1.3.2.9 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de capacitação, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada disponível na **CELEPAR**;
- Para a capacitação remota será disponibilizado sala de aula virtual e caso seja definido capacitação presencial, é disponibilizado laboratório na **CELEPAR**, em Curitiba.

5.1.3.2.10 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos para capacitação do **GEPROC** se dará com a formalização da Ordem de Serviço, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**.

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

- O detalhamento do escopo da capacitação;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação e data de realização da capacitação;
- Forma e modelo de registro da capacitação.

Ao aprovar a Proposta de Capacitação, o **CONTRATANTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução da(s) demanda(s) ou a iniciar a programação de capacitação. O **CONTRATANTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da Ordem de Serviço. Neste caso, se houver interesse do **CONTRATANTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

5.1.3.3 SERVIÇOS INCLUÍDOS

Visando garantir a melhor solução de trânsito, atualizada e de acordo com as leis de trânsito são fornecidos os seguintes serviços:



- Manutenção e adequação constante do sistema à Legislação de Trânsito Federal e Estadual seguindo regulamentações e definições fornecidas pelos órgãos de trânsito;
- Atuação de equipe de suporte técnico e apoio à operação do sistema, acionada pelo canal de suporte disponibilizado pela **CELEPAR**;
- Cópia de segurança do conteúdo do sistema;
- O **CONTRATANTE** deve possuir a infraestrutura necessária para a utilização da solução composta pelo: servidor de impressão e digitalizadoras por ponto de atendimento.

5.1.3.4 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

No serviço **GEPROC** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Serviço de acesso a Internet não incluído. A **CONTRATANTE** precisará contratar serviços de acesso à Internet com qualidade e velocidade compatíveis com o volume de utilização pretendido para o sistema;
- Os serviços de Impressão de protocolos e demais documentos são de responsabilidade do órgão de trânsito;
- Eventuais alterações no sistema para atender necessidades e/ou interesses específicos da **CONTRATANTE**. Sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à **CELEPAR** para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros clientes.



5.2 TALONÁRIO ELETRÔNICO – GIT Mobi

5.2.1 DESCRIÇÃO DO SISTEMA

O Talonário Eletrônico - **GIT Mobi** é um produto integrado ao sistema **GIT**, possibilita a lavratura de autos de infração de trânsito, através de smartphones, pelo agente de trânsito no exercício de suas funções de fiscalização.

Além da lavratura do auto de infração, o **GIT Mobi** possibilita a consulta de veículos e condutores, registro de imagens, consulta e impressão de autos, obtenção da assinatura do condutor e outras funcionalidades.

O equipamento (dispositivo móvel) deve ser autorizado pela autoridade de trânsito. O agente de trânsito que fará uso do aplicativo também deve estar devidamente habilitado no sistema **GIT**. A autenticação do usuário é feita através da Central de Segurança do Estado e não é permitido que o agente esteja logado em mais de um dispositivo ao mesmo tempo.

5.2.2 MÓDULOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

O sistema **GIT Mobi** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- Auto de infração;
- Resumo do auto;
- Assinatura do condutor;
- Impressão do auto;
- Envio do auto através de SMS e/ou e-mail;
- Finalização do auto;
- Solicitação de cancelamento/arquivamento do auto;
- Utilização de imagens;
- Módulo Administrativo.

5.2.2.1 AUTO DE INFRAÇÃO

O auto de infração pode ser lavrado pelo agente tanto online (com conexão internet) como offline. A partir do momento em que o agente inicia a lavratura do auto, este recebe automaticamente a numeração e não é mais possível descartá-la, ou seja: o agente deverá concluir o preenchimento do auto ou solicitar seu arquivamento.

O auto de infração contém todos os dados mínimos definidos no art. 280 do CTB e em regulamentação específica.

Para informar os dados do veículo, o agente poderá fazer consulta para verificar a consistência dos dados. Os dados do veículo não são preenchidos automaticamente e precisam da validação do agente para seu preenchimento. É possível autuar veículos nacionais ou estrangeiros.



Para informar o local da infração, além de digitação, o agente poderá utilizar o recurso de preenchimento por voz ou por GPS do dispositivo. Pelo GPS, aplicativo mostra a posição e endereço do agente para sua confirmação.

Para preenchimento da infração cometida, o agente poderá indicar o código da infração, artigo CTB ou descrição. O aplicativo apresenta a tabela de infrações para a confirmação do agente.

O GIT Mobi permite lavrar auto de infração com ou sem abordagem do condutor. Para informar os dados do condutor, o agente poderá fazer consulta para verificação dos documentos apresentados. A assinatura do condutor deverá ser coletada após o preenchimento completo do auto.

Se houver utilização de instrumento para constatação da infração, o agente deverá informar os dados de identificação do instrumento utilizado e os valores de medição. O aplicativo faz validação dos dados, indicando se houver alguma inconsistência.

O agente pode incluir as observações em relação a autuação, sendo que o aplicativo apresenta as observações mais frequentes para seleção pelo agente, medidas administrativas, ou o agente pode fazer preenchimento manual de informações relevantes à autuação.

5.2.2.2 RESUMO DO AUTO

A qualquer momento durante o preenchimento do auto o agente de trânsito poderá consultar os dados preenchidos através da consulta Resumo do Auto. Caso note alguma inconsistência, ele deverá solicitar seu arquivamento.

5.2.2.3 ASSINATURA DO CONDUTOR

Após o preenchimento completo do auto de infração, se houve abordagem do condutor, a assinatura do condutor poderá ser obtida pela própria tela do celular ou pelo auto impresso. O condutor poderá ver os dados do auto de infração através do Resumo do Auto. O agente poderá indicar que o condutor recusou-se a assinar.

5.2.2.4 IMPRESSÃO DO AUTO

O GIT Mobi permite a impressão do auto de infração em tempo real em até duas vias por meio de conexão bluetooth ou wi-fi. O auto impresso possui campo para assinatura do condutor e do agente de trânsito, com sua identificação. O auto impresso possui o aviso de que é obrigatória a presença do código Infraest ou Renainf nas notificações, sob pena de invalidade da multa.

O auto de infração permanece armazenado no equipamento durante o dia em que foi registrada a infração, a fim de permitir a impressão, pelo equipamento, posterior a autuação.

5.2.2.5 ENVIO DO AUTO ATRAVÉS DE SMS E/OU E-MAIL

O link para visualização do auto de infração, caso solicitado pelo condutor, poderá ser enviado através de SMS e/ou por e-mail.

5.2.2.6 FINALIZAÇÃO DO AUTO

O agente de trânsito deverá indicar a finalização do preenchimento do auto de infração. Uma vez concluído seu preenchimento ele não poderá mais ser alterado pelo agente. A finalização é obrigatória e não é possível lavrar outro auto de infração sem antes finalizar o auto anterior. O auto de infração permanece armazenado até sua transmissão ao servidor e os dados são armazenados e transmitidos de forma criptografada.

5.2.2.7 SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO/ARQUIVAMENTO DO AUTO

A qualquer momento durante o preenchimento do auto de infração e antes de sua finalização, caso o agente de trânsito perceba alguma inconsistência ou equívoco, poderá solicitar o cancelamento do auto. É obrigatório o preenchimento da justificativa para cancelamento do auto.

O auto de infração não é cancelado automaticamente, mas os dados serão enviados para análise, registro e estatística da autoridade de trânsito, que será a responsável pelo efetivo cancelamento.

5.2.2.8 UTILIZAÇÃO DE IMAGENS

É possível anexar ao auto fotos/imagens para comprovação da infração ou de documentos auxiliares. As imagens anexadas durante o preenchimento do auto de infração são transmitidas ao servidor automaticamente com o auto, mas também é possível anexar imagens e enviá-las logo após o preenchimento do auto.

5.2.2.9 MÓDULO ADMINISTRATIVO

O módulo administrativo do Git Mobi permite a configuração do sistema para o órgão de trânsito contemplando as seguintes principais funções:

- Agentes: permite consultar os agentes de trânsito que utilizam ou já utilizaram o aplicativo, assim como bloquear ou desbloquear agentes para autuação através do aplicativo;
- Dispositivos: permite autorizar, revogar, consultar e alterar os dispositivos (celulares) que serão utilizados para lavrar os autos de infração. Também é possível consultar os dispositivos que estão offline (com login mas sem uso);
- Consulta Autos: permite consultar os autos de infração utilizando diversos filtros de pesquisa;
- Conferência de Autos: permite a análise dos autos com alguma diferença detectada pelo sistema quanto aos dados do veículo ou do condutor e também a alteração da situação dos autos pendentes de análise: os autos conferidos podem ser marcados para arquivamento posterior ou enviados para serem notificados pelo GIT;
- Arquivamento: permite arquivar ou desarquivar autos de infração, seja por solicitação do agente ou por ação do administrador do sistema. Também é possível realizar a consulta de arquivamento utilizando diversos filtros de pesquisa;
- Manutenção de Imagens: Permite a inclusão e manutenção de arquivos de imagem associados a autos de infração. As imagens pode ser anexadas pelo agente de trânsito através do aplicativo ou pelo administrador através do módulo administrativo;
- Cópia de Autos: permite a impressão do auto.

5.2.2.10 OUTRAS FUNÇÕES

O GIT Mobi permite lavrar auto de infrações de trânsito não associadas a um veículo, com infrações de responsabilidade de pessoa física ou jurídica, além de outras funções como consulta ao Manual Brasileiro de Fiscalização de Trânsito, consulta da lista de autuações realizadas e configuração básica do aplicativo.



5.2.3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS DO GIT MOBI

5.2.3.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

Para a Implantação do Sistema, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CONTRATANTE**, o Cronograma de Atividades, levando em conta a disponibilidade das equipes.

No momento da assinatura do contrato, é indicado o representante técnico que será o responsável pelas decisões e condução das atividades por parte do **CONTRATANTE**, para que se dê início à elaboração do Cronograma de Atividades. O prazo para a conclusão do Cronograma de Atividades é estimado em 10 (dez) dias úteis.

O Cronograma de Atividades deverá conter no mínimo as seguintes atividades.

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CONTRATANTE**.
- Definição e detalhamento das fases de implantação com as seguintes etapas:
 - Designação do Representante Técnico do **CONTRATANTE**;
 - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CONTRATANTE**;
 - Criação dos ambientes de homologação e produção;
 - Configuração inicial do **GIT Mobi**, incluindo bases de dados e usuários;
 - Homologação;
 - Capacitação operacional;
 - Início de Operação do **GIT Mobi**.

O tempo para a conclusão da Implantação do Sistema será definido no Cronograma de Atividades. Inicialmente possui uma estimativa de 60 (sessenta) dias, a partir da data de início da implantação.

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CONTRATANTE** devem estar atendidos e seus prazos serão somados ao prazo inicial, caso ocorram posteriormente.

5.2.3.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço pelo **CONTRATANTE**, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**.

O serviço de implantação será prestado remotamente, pela equipe da **CELEPAR**.

5.2.3.2 CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do **GIT Mobi**, a capacitação tem como objetivo preparar um grupo de usuários multiprofissionais na operação diária do sistema **GIT Mobi**.



5.2.3.2.1 PREMISSAS

O participante deverá ter conhecimento na área / especialidade que receberá a capacitação de uso do sistema. As capacitações serão ministradas visando a capacitação dos técnicos definidos pelo **CONTRATANTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema e replicar o conhecimento.

A equipe deve ser composta por multiprofissionais deve atender as seguintes competências:

- Conhecimento intermediário de operações de microinformática para suporte;
- Facilidade de comunicação oral para realização de apresentações;
- Habilidade para realização de apresentações remotos por videoaulas;
- Capacidade de documentar fluxogramas, manuais e instrutivos de uso do sistema;
- Visão sistêmica para fácil compreensão dos processos operacionais dos serviços a serem implantados;
- Compreensão detalhada dos perfis de usuários do sistema e suas atribuições para controle de acesso;
- Conhecimento do fluxo de assistência, documentações e configurações dos serviços a serem trabalhados.

5.2.3.2.2 RESTRIÇÕES

Máximo de 8 participantes por módulo, na capacitação virtual. Quando negociada a capacitação presencial, o número máximo de participantes é definido pela capacidade da sala.

Limitado à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento, como, por exemplo, questões referentes a organização/ajustes nos processos de atendimento do **GIT Mobi**.

5.2.3.2.3 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO

A partir da assinatura do contrato, o **CONTRATANTE** e a **CELEPAR** deverão produzir um **Plano de Capacitação**, o qual apresentará a forma de execução do plano, com a visão capacitação das áreas de atendimento e a periodicidade de revisão do plano. Conforme a periodicidade a ser definida, o **Plano de Capacitação** deverá ser revisado e deverão ser definidos os serviços e prioridades a serem contemplados para cada período, levando em conta a disponibilidade das equipes.

5.2.3.2.4 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir do planejamento das atividades previstas no **Plano de Capacitação**, o Gestor do Contrato pelo **CONTRATANTE** poderá encaminhar para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de ordem de serviço, relacionando o tipo da capacitação e a lista de participantes. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados, conforme detalhados no item 5.2.3.2.6 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO. Caso seja necessário executar uma ordem de serviço para um serviço que não esteja contemplado no **Plano de Capacitação**, deverá ser feita



uma renegociação do plano, revendo o conjunto de serviços previstos para o período e suas prioridades.

5.2.3.2.5 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de capacitação, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada disponível na **CELEPAR**;
- Para a capacitação remota será disponibilizado sala de aula virtual e caso seja definido capacitação presencial, é disponibilizado laboratório na **CELEPAR**, em Curitiba.

5.2.3.2.6 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos para a capacitação do **GIT Mobi** se dará com a formalização da Ordem de Serviço, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**.

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

- O detalhamento do escopo da capacitação;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação e data de realização da capacitação;
- Forma e modelo de registro da capacitação.

Ao aprovar a Proposta de Capacitação, o **CONTRATANTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução da(s) demanda(s) ou a iniciar a programação de capacitação. O **CONTRATANTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da Ordem de Serviço. Neste caso, se houver interesse do **CONTRATANTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

5.2.3.3 SERVIÇOS INCLUÍDOS

Visando garantir a melhor solução de trânsito, atualizada e de acordo com as leis de trânsito são fornecidos os seguintes serviços:

- Manutenção e adequação constante do sistema à Legislação de Trânsito Federal e Estadual seguindo regulamentações e definições fornecidas pelos órgãos de trânsito;
- Atuação de equipe de suporte técnico e apoio à operação do sistema, acionada pelo canal de suporte disponibilizado pela **CELEPAR**;
- Cópia de segurança do conteúdo do sistema.

5.2.3.4 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

No serviço **GIT Mobi** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Serviço de acesso a Internet não incluído. A **CONTRATANTE** precisará contratar serviços de acesso à Internet com qualidade e velocidade compatíveis com o volume de utilização pretendido para o sistema;
- Não estão contemplados os equipamentos para utilização do aplicativo talonário eletrônico **GIT Mobi**: celulares e impressoras portáteis são de responsabilidade do órgão de trânsito;
- Eventuais alterações no sistema para atender necessidades e/ou interesses específicos da **CONTRATANTE**. Sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à **CELEPAR** para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros clientes.



6 RESPONSABILIDADES

6.1 RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Designar um **Gestor e/ou Administrador do GIT** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CONTRATANTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O **CONTRATANTE**, somente através do seu **Gestor e/ou Administrador**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

O **CONTRATANTE**, após a capacitação, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os usuários do sistema. No suporte de Nível 1 estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Gestão e Monitoramento das solicitações e informações protocoladas;
- Entendimento, análise e categorização das demandas dos usuários e respectiva abertura de protocolo no sistema;
- Resposta das demandas aos usuários;
- Considerando que a Celepar precisa de 2 dias úteis para os procedimentos de impressão das Notificações de Autuações (impressão, envelopamento e entrega aos correios) e que a legislação determina que essas notificações sejam postadas em até 30 (trinta) dias, é responsabilidade do órgão de trânsito a liberação dos autos com tempo hábil para esse processo.

No momento, dispomos dos seguintes tipos de postagens:

- Carta simples;
- Carta simples com CEDO;
- Remessa econômica;
- Carta registrada com AR 2D;
- Carta registrada com AR.
- Qualquer alteração por parte dos Correios nos serviços de postagens, o órgãos de trânsito deverá negociar previamente com a Celepar possíveis impactos na solução **GIT**;
- Caso seja necessária a capacitação presencial do **GIT** ou de qualquer módulo opcional, esta será ministrada nos laboratórios da própria **CELEPAR**, em Curitiba, cabendo ao órgão de trânsito as despesas com transporte e estadia.

6.2 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação descritos no presente documento.



A **CELEPAR** efetuará o tratamento de incidentes no regime 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através do Portal de Serviços. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **Gestor Administrador** por parte do **CONTRATANTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio, que não tenham sido contempladas na capacitação, e processos suportados pelo **GIT** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

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

- a) Manutenção do **GIT**, no que abrange a manutenção do sistema de informação (software) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- b) Capacitação e suporte operacional à **CONTRATANTE** para a execução dos processos intrínsecos do **GIT**, nos termos do item **3 - RELAÇÃO DOS SERVIÇOS** deste anexo;

7 AMBIENTE COMPUTACIONAL

A **CELEPAR** mantém um ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada.

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

O Data Center da **CELEPAR** é composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente.

Além dos itens tecnológicos (software, hardware, infraestrutura, etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme anti-fumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- 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 dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e/ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);



- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados crimes cibernéticos, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet.

Esse ambiente computacional é composto também por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão:

- Servidores de Banco de Dados;
- Servidores de aplicação;
- Servidores e equipamentos de rede de comunicação;
- Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações do **CONTRATANTE**;
- Serviço de Backup: Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**.

8 FORMA DE FATURAMENTO

O faturamento do **GIT** e de seus módulos opcionais, se dará pela quantidade de Autos de Infração pagos no respectivo mês.

O auto de infração é definido como um documento produzido por uma autoridade pública quando esta observa o descumprimento ou infração da legislação, e seu caráter é punitivo. Ele gera um processo legal e as penalidades dele decorrentes.

O indicativo de pagamento é obtido quando o responsável realiza o pagamento da infração junto ao órgão de trânsito, sendo esta a unidade utilizada para o faturamento do **GIT** e de seus módulos opcionais: auto de infração pago.

9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba/PR.

10 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste documento estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informações envolvidos. Desta forma, a **CELEPAR** oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos sistemas no Data Center **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CONTRATANTE**. Neste regime estão incluídas as solicitações para tratamento de incidentes, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos, com atuação dentro do horário padrão das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00 ou em atendimento emergencial das 19:00 às 07:00 horas.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações relativas ao suporte e sustentação, registradas pelo **CONTRATANTE**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

SERVIÇO	REGIME DE SERVIÇO PRESTADO
Capacitação Operacional	COMERCIAL
Operação dos Sistemas de Informação	INTEGRAL
Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação	COMERCIAL

Tabela 5: Regime de prestação de serviço

Documento: **Catalogo_GIT_SaaS_PMFrancisco_Beltrao_13_2022_v1_13.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Jeferson Pereira da Costa** em 24/02/2022 07:49.

Inserido ao protocolo **18.678.500-2** por: **Jeferson Pereira da Costa** em: 24/02/2022 07:49.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura> com o código:
f42ef0100288f9f2d267d8616cf4cd5e.