

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

128 K	AM	AL	AP	ES	GO	MS	MT	RR	RS	RN	MA	CE	BA
256K	AM	AL	AP	ES	GO	MS	MT	RR	RS	RN	MA	CE	BA
512K	AM	AL	AP	ES	GO	MS	MT	RR	RS	RN	MA	CE	BA
1 M	AM	AL	AP	ES	GO	MS	MT	RR	RS	RN	MA	CE	BA
2 M	AM	AL	AP	ES	GO	MS	MT	RR	RS	RN	MA	CE	BA
4 M	AM	AL	AP	ES	GO	MS	MT	RR	RS	RN	MA	CE	BA
8 M									RS			CE	BA
16 M									RS			CE	BA
34 M									RS			CE	BA
155 M													
10 M									RS			CE	BA
100 M									RS			CE	BA

LINK	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF	UF
128 K	MG	PA	RJ	PB	PE	PI	SE	AC	DF	PR	RO	TO	SC	SP
256K	MG	PA	RJ	PB	PE	PI	SE	AC	DF	PR	RO	TO	SC	SP
512K	MG	PA	RJ	PB	PE	PI	SE	AC	DF	PR	RO	TO	SC	SP
1 M	MG	PA	RJ	PB	PE	PI	SE	AC	DF	PR	RO	TO	SC	SP
2 M	MG	PA	RJ	PB	PE	PI	SE	AC	DF	PR	RO	TO	SC	SP
4 M	MG	PA	RJ	PB	PE	PI	SE	AC	DF	PR	RO	TO	SC	SP
8 M	MG	PA	RJ		PE				DF	PR			SC	SP
16 M	MG	PA	RJ		PE				DF	PR			SC	SP
34 M	MG	PA	RJ		PE				DF	PR			SC	SP
155 M			RJ						DF					SP
10 M	MG	PA	RJ		PE				DF	PR				SP
100 M	MG	PA	RJ		PE				DF	PR				SP

Para velocidade que não consta na tabela de faixas de velocidades, o SERPRO deverá providenciar a instalação de uma combinação de circuitos com balanceamento de tráfego que resulte na velocidade demandada para suprir temporariamente a Unidade no prazo constante da tabela I. No prazo máximo de 150 dias, o SERPRO deverá instalar um circuito único com a velocidade demandada. Caso a instalação não seja atendida em 150 dias, a RFB passará a pagar pela combinação de circuitos o valor do circuito único da velocidade demandada.

5.2 Características do Serviço de Segurança da Informação

O serviço de Segurança da Informação compreende os seguintes itens:

- Sistema de firewall;
- Tratamento de incidentes;
- Gerenciamento e administração de política de filtro de conteúdo;
- Análise de vulnerabilidades;
- Testes de invasão;
- Análise forense; e
- Análise de conformidade.

Sistema de Firewall

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

Compreende a utilização de sistema de firewall com alta disponibilidade para tratamento da segurança do tráfego de saída/entrada proveniente da Intranet e VPNs para acesso à Internet e desta para as Zonas Desmilitarizadas (ZDMs) da RFB. Compreende, ainda, a implementação de ZDMs compartilhadas para produção de serviço de publicação Internet.

Este item de serviço tem como requisito os seguintes componentes:

- a) Sistema de firewall dedicado com alta disponibilidade e alto nível de capacidade/performance.
- b) Sistema de gerência de firewall.
- c) Console de gerenciamento de firewall.
- d) Servidor de consolidação de logs.
- e) Armazenamento em disco para dados de auditoria.
- f) Analisador de protocolo (SNIFERs) para coleta e rastreamento de tráfego.
- g) Administração contemplando criação de regras de NAT e PAT, criação e atualização de regras e políticas de segurança, monitoração dos acessos e filtros em conformidade com as necessidades de segurança para o ambiente computacional corporativo e compartilhado.

Resultados Esperados

Preservar os aspectos de Disponibilidade, Integridade por meio de filtragem de tráfego e a confidencialidade (para os casos onde se aplicam o uso de criptografia e VPNs criptografadas por sistemas de firewall) para o ambiente dos serviços/sistemas da RFB na internet e intranet.

Tratamento de incidentes (ambiente dedicado)

Compreende as atividades de detecção e bloqueio de tentativas de ataques e incidentes de segurança computacional no ambiente de rede ou VPN e nas zonas desmilitarizadas da RFB, abrangendo o ambiente dos serviços/sistemas da RFB na internet e intranet, realizado pelo GRA (Grupo de Resposta a Ataques) do SERPRO.

Fica o SERPRO autorizado a implementar medidas de controle e bloqueio de acessos, aos serviços WEB da RFB, dos endereços IP's caracterizados como origem de tentativas de ataque, acessos robotizados e abusivos. O modelo de definição dos parâmetros e gestão dos bloqueios e controles efetuados, será descrito no documento: **MODELO DE GESTÃO DE CONTROLE CONTRA ATAQUES E ACESSOS ROBOTIZADOS E ABUSIVOS À SERVIÇOS WEB RFB**, editado pela RFB e SERPRO, conforme política de segurança vigente.

Este item de serviço tem como requisito os seguintes componentes:

- a) Sensores de detecção de intrusão dedicado ao segmento de rede da RFB (IDS) ou Sensores de prevenção de intrusão dedicado ao segmento de rede da RFB (IPS);
- b) Console de eventos de incidentes de segurança;
- c) Servidor de Bancos de dados de coleta de eventos;
- d) Servidor de consolidação de logs;

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

- e) Servidor de e-mails para mensagens automáticas de IPS e IDS;
- f) Armazenamento em disco para dados de auditoria deverá ser previsto para um período de 03 (três) anos, podendo a RFB solicitar armazenamento de dados específicos por período superior;
- g) Sistema customizável para emissão de relatórios e indicadores de tratamento de incidentes específico para os serviços da RFB;
- h) Analisador de protocolo (SNIFFERS) para coleta e rastreamento de tráfego; e
- i) Serviço de monitoração de alertas de segurança sobre os segmentos de rede e publicação contemplando a mitigação e aplicação de estratégias de resposta a Incidentes de Segurança Computacional visando o bloqueio e eliminação de tentativas de exploração de vulnerabilidades e padrões de ataque sobre o ambiente computacional.

Resultados Esperados

Realizar o Tratamento de incidentes adequado em todas as tentativas e incidentes detectados para o ambiente dos serviços/sistemas da RFB na internet e intranet;

Gerenciamento e administração de política de filtro de conteúdo.

Compreende as atividades de definição de uma política de tratamento e filtragem de conteúdo WEB, junto com a RFB e segundo suas necessidades. Após as definições de categorias, serão implementados controles de cache e Filtro de conteúdo no modelo centralizado e as categorias de acesso WEB definidas previamente, de forma a implementar a política de filtragem de todas as páginas WEB Internet acessadas pelos usuários da Intranet ou VPN da RFB.

Este item de serviço tem como requisito os seguintes componentes:

- a) Servidores de Cache de acesso WEB Internet.
- b) Servidores de Antivírus para tráfego de acesso WEB (HTTP).
- c) Servidor de Bancos de dados de URLS classificadas atualizadas diariamente por assinatura de serviço de filtragem de conteúdo.
- d) Balanceadores de tráfego para servidores de cache e filtro.
- e) Console de monitoração de eventos de cache e filtro de conteúdo.
- f) Banco de dados de URLS mais acessadas por cliente.
- g) Bloqueio de todas as categorias de filtragem de conteúdo solicitadas pela RFB, segundo sua política de segurança, incluindo anti-spam para serviço de e-mail;
- h) Informações a serem disponibilizadas, para a RFB quando solicitadas por esta, sobre os endereços mais acessados no mês, endereços (URLs) mais bloqueados no mês, usuários (endereços IP) mais bloqueados no mês.

Análise de vulnerabilidade

Compreende as atividades realizadas pelo GRA visando identificar vulnerabilidade em servidores, serviços e aplicações consideradas críticas, cuja exploração poderia comprometer a

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

segurança da informação nos aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Este item de serviço tem como requisito os seguintes componentes:

- a) Ferramentas de mapeamento de portas e protocolos TCP/IP definidos nos serviços alvo (ex. nmap, fport, entre outras).
- b) Ferramentas de varredura e detecção de vulnerabilidade: (ex. Nessus, Nikito, Internet scanner (ISS), entre outras).

Testes de invasão

Compreende a realização de testes remotos, por meio de programas e ferramentas de exploração de vulnerabilidades em servidores, serviços, aplicações e redes, visando à identificação de formas de acesso indevido que permitam a perpetração do ambiente computacional da RFB, possibilitando o comprometimento da segurança da informação nos aspectos de confidencialidade, disponibilidade e integridade.

Este item de serviço tem como requisito a utilização dos seguintes componentes:

- a) Ferramentas de mapeamento de portas e protocolos TCP/IP definidos nos serviços alvo (ex. nmap, fport, entre outras).
- b) Ferramentas de varredura e detecção de vulnerabilidade: (ex. Nessus, Nikito, Internet scanner (ISS), entre outras).
- c) Ferramentas de varredura wireless (wardriving) por meio de ferramentas de mapeamento e scanner de vulnerabilidade, visando obter informações das redes, serviços e aplicações acessíveis através de Circuitos wireless (AP- Access Point).
- d) Aplicações de testes de engenharia social, visando obter privilégios de acesso físico e lógico ao ambientes computacionais.
- e) Ferramentas de invasão e exploração de vulnerabilidades.

Análise de artefato, análise forense

A análise de artefato compreende a aplicação de técnica forense computacional, visando identificar o comportamento malicioso de artefato, para gerar controles e minimizar impactos no ambiente computacional.

A análise forense compreende a aplicação de técnica forense computacional, visando a identificação e extração de evidências que permitam a formulação de conclusões para determinar a causa de um incidente.

Este item de serviço tem como requisito a utilização dos seguintes componentes:

- a) Ferramentas disponíveis no laboratório de análise forense.
- b) Servidor de armazenamento de cópias forense.
- c) Discos e demais componentes para cópias de segurança.

Análise de conformidade

Análise de segurança para identificar possíveis pontos de falhas e aspectos de não-conformidade com as normas e procedimentos estabelecidos.

Este item de serviço tem como requisito a utilização dos seguintes componentes:



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

- a) Política, norma ou procedimento de segurança a ser analisado.
- b) Equipe preparada e listas de procedimentos de análise elaborados.
- c) Realização de visitas técnicas.

Relatórios Técnicos

Os relatórios deste anexo, técnicos ou gerenciais, serão entregues em prazo acordado, após solicitação formal da RFB.

Relatório do Sistema de Firewall

- a) Relatório contendo dados do firewall, como nome, dados diários de consumo de CPU e memória, hora do consumo máximo de uso (pico), tempo que estava UP, tempo que ficou fora (DOWN); e
- b) Relatório contendo dados do firewall referentes a endereços IPs, versão de software e regras, apresentadas em meio digital, baseado em critérios/condições previamente definidas.

Relatório de Tratamento de Incidentes

- a) Relatório contendo dados sobre as tentativas de ataques e incidentes de segurança computacional detectados e bloqueados no ambiente de rede ou VPN e nas zonas desmilitarizadas da RFB, abrangendo o ambiente dos seus serviços/sistemas na internet e intranet, realizado pelo GRA (Grupo de Resposta a Ataques) do CONTRATADO;
- b) Em caso de ataque ou incidente de segurança que obtiver êxito, além do relatório que deve ser produzido conforme item anterior, devem ser gerados 3 (três) relatórios, dispostos da seguinte forma:
 - 1) Relatório de Abertura de Incidente: deve ser entregue em até 48 horas após detecção do incidente de segurança, com informações preliminares e levantamento emergencial sobre o ataque, tipo de ataque, aplicação/serviço, sistema operacional e máquina atacada, data e hora da detecção do ataque e primeiras medidas tomadas para sanar o problema e recolocação do serviço ao estado normal de utilização, se possível. A partir do relato, o GRA deverá realizar a Análise forense do incidente conforme o subitem “Análise de artefato, análise forense” do item 6.1, a partir da anuência/autorização do cliente;
 - 2) Relatório de Acompanhamento de Incidente: deverá ser entregue em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do relatório do item anterior, até o fechamento do incidente, com informações mais detalhadas sobre: o ataque, seu tipo; descrição, pormenorizada, das ações realizadas para corrigir os problemas encontrados a fim de evitar-se recorrência do problema;
 - 3) Relatório de Fechamento de Incidente: deverá ser entregue em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do relatório do item anterior com informações detalhadas sobre as correções realizadas e medidas tomadas para evitar-se a recorrência do problema.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

Relatório de Gerenciamento e administração de política de filtro de conteúdo

- a) Relatório contendo dados do Filtro de Conteúdo, como nome, dados diários do consumo de CPU e memória, hora do consumo máximo de uso (pico), tempo que estava UP, tempo que ficou fora (DOWN), versão de software.
- b) Relatório contendo dados do firewall referentes às regras aplicadas e levantamento por usuário, apresentadas em meio digital, para os sistemas de cache/filtro de conteúdo, baseado em critérios/condições previamente definidas.

Relatório de Análise de Vulnerabilidades

- a) Relatório, que deve ser entregue em 15 dias úteis a partir da formalização do pedido da análise, contendo as informações sobre as vulnerabilidades encontradas, suas causas e ações que devem ser tomadas para corrigi-las. Além disso, deve ser descrito o procedimento utilizado na análise, ferramentas utilizadas, resultado da análise (saída do comando executado), linha de comando executada com opções e/ou ações executadas que permitiram o resultado da análise (para redes/acessos externos/anexadas ou situações específicas, como o sistema SMV, por exemplo).

Relatório de Testes de Invasão

- a) Relatório, que deve ser entregue em 15 dias úteis a partir da formalização do pedido do teste, contendo as informações sobre o teste de invasão realizado, descrevendo os problemas encontrados e ações que devem ser realizadas para corrigi-los. Além disso, deve ser descrito o procedimento utilizado no teste, ferramentas utilizadas, resultado do mesmo (saída do comando executado), linha de comando executada com opções e/ou ações executadas que permitiram o resultado do teste.

Relatório de Análise Forense

- a) Relatório, que deve ser entregue em 20 dias úteis a partir da formalização do pedido da análise, contendo os resultados das análises de artefato e/ou análise forense.

Relatório de Análise de Conformidade

- a) Relatório, que deve ser entregue em 10 dias úteis a partir da formalização do pedido da análise, contendo as informações sobre os pontos de falhas e aspectos de não-conformidade com as normas e procedimentos estabelecidos, juntamente com as devidas correções que devem ser realizadas para corrigir os desvios encontrados.

Relatórios Gerenciais

Relatório de Inclusão/ Modificação/ Exclusão de regras na segurança de rede Firewall

- a) Relatório discriminando a quantidade total de regras criadas/ modificadas/ excluídas fora do prazo e a quantidade total regras criadas/ modificadas / excluídas no mês.

Relatório de bloqueios de endereço IP na segurança de rede Firewall

- a) Relatório discriminando a quantidade total de IP bloqueados, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total IP bloqueados no mês.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

Relatório de bloqueios de provedores Internet

- a) Relatório discriminando a quantidade total de provedores Internet bloqueados, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total de provedores Internet bloqueados no mês.

Relatório de fixação de IP/NAT na segurança de rede Firewall

- a) Relatório discriminando a quantidade total de IP/NAT fixados, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total de IP/NAT fixados no mês.

Relatório de Inclusão/ Modificação/ Exclusão de endereços no “filtro de conteúdo”

- a) Relatório discriminando a quantidade total de endereços alterados “filtro de conteúdo”, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total de endereços alterados no “filtro de conteúdo” no mês.

Relatório de Criação de Domínios (DNS)

- a) Relatório discriminando a quantidade de solicitações atendidas, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total de domínios criados no mês.

Relatório de Criação de Endereço IP

- a) Relatório discriminando a quantidade total de endereços alterados no “filtro de conteúdo”, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total de endereços alterados no “filtro de conteúdo” no mês.

Relatório de conexão de servidor WEB à Internet

- a) Relatório discriminando a quantidade total de servidores WEB conectados à Internet, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total de servidores WEB conectados à Internet no mês.

Relatório de registros de DNS

- a) Relatório discriminando a quantidade total de pedidos de registro de DNS, a pedido da RFB, fora do prazo e a quantidade total de pedidos de registro de DNS no mês.

5.3 Forma de Execução do Serviço

Central de Serviços da RFB

Para consultas e aberturas de chamados técnicos, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, será utilizada a Central de Serviços da RFB.

Os chamados abertos na Central de Serviços serão referentes a todas as atividades de responsabilidade do SERPRO, englobando, mas não se limitando, à instalação, configuração, recuperação, alteração e remoção de equipamentos, à configuração de roteadores, ao roteamento, endereçamento IP, SNMP, organização e atualização da gerência, de maneira a assegurar a integridade dos meios de comunicação fim-a-fim e a qualidade e desempenho do serviço de rede dentro dos limites estabelecidos.

Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, circuito de comunicação ou serviço) afetado, nome, telefone e e-mail do contato na RFB que foi posicionado acerca do reparo/restabelecimento do serviço, descrição detalhada da resolução do chamado com um código associado e responsabilidades.

Sistema de Controle de Demandas

Para consultas e aberturas de demandas, será utilizado o sistema informatizado de controle de demandas.

As demandas abertas neste sistema serão referentes a todas as atividades de responsabilidade do SERPRO, englobando, mas não se limitando, à instalação, à alteração de velocidade, à mudança de endereço de circuitos, à modificação/exclusão/inclusão de regras no firewall, aos bloqueios de endereço IP, aos bloqueios de provedores Internet, à fixação de IP/NAT na segurança de rede Firewall, à modificação/exclusão/inclusão de endereços no “filtro de conteúdo”, à criação de domínios e endereços IP, à conexão de servidor WEB à Internet e ao registro de DNS.

Os registros das demandas deverão conter todas as informações relativas à demanda aberta, como data de início e fim de atendimento, identificação do elemento (circuito de comunicação).

Todas as alterações necessárias ao perfeito funcionamento dos serviços contratados, que gerem ou não indisponibilidade, deverão ser previamente acordadas, por meio de autorização formal entre as partes, com no mínimo 02 (dois) dias úteis de antecedência.

O SERPRO deverá disponibilizar, sempre que solicitado, sua base de dados de chamados e demandas, conjuntamente com o modelo de dados, para que a RFB possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.

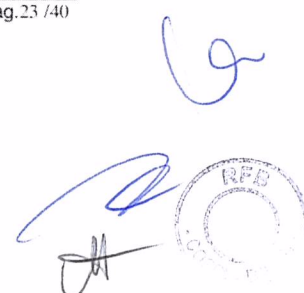
Prazos para atendimento

Indicador	Prazos
1 Prazo máximo para Incluir/ Modificar/ Excluir regras na segurança de rede Firewall	4 dias úteis
2 Prazo máximo para bloqueio de endereço IP na segurança de rede Firewall	4 dias úteis
3 Prazo para bloqueio de provedores Internet.	22 dias úteis
4 Prazo para fixação de IP/NAT na segurança de rede Firewall	4 dias úteis
5 Prazo máximo para Incluir/ Modificar/ Excluir endereços no “filtro de conteúdo”	4 dias úteis
6 Prazo de Criação de Domínios (DNS)	56 horas
7 Prazo para Criação de Endereço IP	12 dias úteis
8 Prazo para conexão de servidor WEB à Internet	4 dias úteis
9 Prazo para fazer registro de DNS	56 horas

5.4 Procedimento para Recebimento dos Serviços

O recebimento se dará pelo ateste de cumprimento dos níveis de serviço e da disponibilidade do serviço. O serviço será considerado executado a partir da análise e aceite do Demonstrativo de Execução do Serviço, entregue pelo SERPRO mensalmente.

O não cumprimento dos prazos especificados para serviço de segurança da informação, configura execução do serviço em desacordo com os termos contratados, passível de sanção nos



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

5.5 Acordos de Nível de Serviço

ANS 1 – Indicador de Disponibilidade dos circuitos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos circuitos que atendem às Unidades da RFB.
Meta a cumprir	- Pelo menos 100% dos circuitos – 97,00% - Pelo menos 80% dos circuitos – 97,20% - Pelo menos 60% dos circuitos – 97,40%
Instrumento de medição	Relatórios de ANS de Redes de Longa Distância (Prestação de Contas).
Forma de acompanhamento	O SERPRO deverá disponibilizar mensalmente à RFB, relatórios de ANS com os índices apurados diariamente, totalizados e apresentados mensalmente por circuito.
Periodicidade	Para todos os circuitos, inclusive para os que apresentarem operabilidade plena, deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade (horas e minutos) e o tempo de interrupções programadas.
Mecanismo de cálculo	Análise dos Relatórios de ANS, bem como ferramentas de monitoramento.
Início de vigência	Mensal
Descontos no pagamento	Disponibilidade efetiva do circuito (%)= (Quantidade de minutos disponíveis no mês / Quantidade de minutos no mês) x 100 Início da prestação do serviço. <u>Desconto por indisponibilidade:</u> A partir do primeiro dia do mês de apuração, as indisponibilidades deverão ser contabilizadas. a) <u>Número de circuitos com disponibilidade menor que 97,4%</u> > 40% Número total de circuitos e <u>Número de circuitos com disponibilidade menor que 97,2%</u> < 20% Número total de circuitos Então: Para cada circuito com (97,4% > disponibilidade efetiva >= 97,0%): Desconto = [2 x (0,974 – Disponibilidade efetiva do circuito) x (custo da interconexão do circuito)] b) <u>Número de circuitos com disponibilidade menor que 97,4%</u> > 40% Número total de circuitos e <u>Número de circuitos com disponibilidade menor que 97,2%</u> > 20% Número total de circuitos Então: Para cada circuito com (97,4% > disponibilidade efetiva >= 97,0%): Desconto = [3 x (0,974 – Disponibilidade efetiva do circuito) x (custo da interconexão do circuito)] c) Circuito com disponibilidade < 97,0% Então: Desconto por circuito cuja disponibilidade seja inferior a 97,0% = [5 x (0,97 – Disponibilidade efetiva do circuito) x (custo da interconexão do circuito)]
Sanções	A disponibilidade abaixo de 94,5%, configura execução do serviço em



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

desacordo com os termos contratados, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

Observações Este ANS deverá ser analisado individualmente para cada circuito.

ANS 2 – Indicador de tempo de reparo ou restabelecimento	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o perfeito funcionamento dos circuitos de comunicação que atendem às Unidades da RFB.
Meta a cumprir	• Para as capitais dos Estados, exceto Região Norte – Prazo limite de 6 horas; • Para capitais dos Estados da Região Norte – Prazo limite de 8 horas; • Cidades do interior (todas, exceto as capitais dos Estados) – Prazo limite de 36 horas; • Cidades com dificuldades de acesso (RF-Óbidos, IRF-Balsa Candiru, IRF-Oiapoque, ARF-Laranjal do Jarí, ARF-Conceição do Araguaia, ARF-Itaituba, ARF-Oriximina, ARF-Monte Alegre, ARF-Altamira, ARF-Humaitá, ARF-Manes, IRF-Tabatinga e ARF-Tefé) – Prazo limite de 72 horas.
Instrumento de medição	Relatórios de ANS de Redes de Longa Distância (Prestação de Contas).
Forma de acompanhamento	O SERPRO deverá disponibilizar relatórios de ANS com os valores apurados por circuito.
Periodicidade	Os relatórios deverão fornecer, para cada unidade da RFB, os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do circuito com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por Região Fiscal.
Mecanismo de cálculo	Análise dos relatórios de ANS, bem como análise dos registros da Central de Serviços.
Início de vigência	Mensal
Descontos no pagamento	É o tempo medido entre o início da indisponibilidade e o retorno ao estado pleno de funcionamento apurado para cada Circuito de comunicação. É dependente da distância da Unidade da RFB em relação à capital do Estado da Federação em que ocorreu a falha ou indisponibilidade. Se depois de fechada uma ocorrência, restabelecendo o estado operacional pleno do circuito de comunicação, ocorrer uma nova falha ou indisponibilidade, mesmo que de causa semelhante à anterior será considerada uma nova falha ou indisponibilidade e inicia-se uma nova contagem de tempo para reparo ou estabelecimento. Início da prestação do serviço. $\text{Desconto por descumprimento} = \left[\frac{\text{Soma do número de horas acima do limite definido na Métrica para cada ocorrência}}{730} \times \text{custo da interconexão do circuito} \right]$, sendo 730 horas a média mensal de horas considerando o ano com 365 dias, 24 horas no dia e 12 meses no ano, a ser calculado no momento do encerramento da demanda.
Sanções	Após 6 (seis) horas do prazo previsto no ANS, multa moratória nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
Observações	Este ANS deverá ser analisado individualmente para cada circuito.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

ANS 3 – Indicador de Prazo para instalação de circuito	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas para instalação de novos circuitos da RFB.
Meta a cumprir	• Região Norte urbano: prazo máximo de 60 dias; interurbano: prazo máximo de 75 dias. • Região Nordeste: urbano: prazo máximo de 55 dias; interurbano: prazo máximo de 70 dias. • Região Centro-Oeste, Sul e Sudeste: urbano: prazo máximo de 50 dias; interurbano: prazo máximo de 65 dias.
Instrumento de medição	Relatórios de ANS de Redes de Longa Distância (Prestação de Contas). O SERPRO deverá disponibilizar relatórios de ANS com os valores apurados por circuito. Os relatórios deverão fornecer, para cada instalação solicitada, os valores de dias gastos para instalar o circuito com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por Região Fiscal.
Forma de acompanhamento	Análise dos relatórios ANS, bem como os registros no SCD e em ferramentas de monitoramento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	É o tempo medido entre a data da aprovação da demanda de interconexão de Circuito de comunicação no Sistema de Controle de Demandas feito pela RFB e a data de sua efetiva ativação, ou seja, a instalação física, a configuração, os testes e a entrega da interconexão. O SERPRO terá até 12 dias, a partir do seu recebimento, para responder os valores para a instalação de circuitos no Sistema de Controle de Demandas.
Início de vigência	Início da prestação do serviço.
Descontos no pagamento	<u>Desconto por descumprimento</u> = [(número de dias acima do valor definido na métrica) dividido por 30 x (custo da interconexão do circuito)], a ser calculado no momento do encerramento da demanda..
Sanções	Após 7 (sete) dias do prazo previsto no ANS, multa moratória nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
Observações	Este ANS deverá ser analisado individualmente para cada circuito.

ANS 4 – Indicador de Prazo para alteração de largura de banda da interconexão do circuito	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas para alteração de largura de banda dos circuitos da RFB.
Meta a cumprir	• Região Norte urbano: prazo máximo de 60 dias; interurbano: prazo máximo de 75 dias. • Região Nordeste: urbano: prazo máximo de 55 dias;

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

Instrumento de medição	interurbano: prazo máximo de 70 dias.
	Região Centro-Oeste, Sul e Sudeste: urbano: prazo máximo de 50 dias; interurbano: prazo máximo de 65 dias.
Forma de acompanhamento	Relatórios de ANS de Redes de Longa Distância (Prestação de Contas).
Periodicidade	O SERPRO deverá disponibilizar relatórios de ANS com os valores apurados por circuito.
Mecanismo de cálculo	Os relatórios deverão fornecer, para cada alteração de largura de banda solicitada, os valores de dias gastos para a alteração com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por Região Fiscal.
Início de vigência	Análise dos relatórios de ANS, bem como ferramentas de monitoramento.
Descontos no pagamento	Sob demanda
Sanções	É o tempo medido entre a data de formalização da solicitação de alteração, feito pela RFB , e a data de alteração para a nova largura de banda, considerando todas as configurações necessárias.
Observações	Início da prestação do serviço.
	<u>Desconto por descumprimento</u> = [(número de dias acima do valor definido na métrica) dividido por 30 x (custo da interconexão do circuito)], a ser calculado no momento do encerramento da demanda.
	Após 7 (sete) dias do prazo previsto no ANS, multa moratória nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
	Este ANS deverá ser analisado individualmente para cada circuito.

ANS 5 – Indicador de Prazo para mudança de circuito

Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas para mudança de circuito da RFB.
Meta a cumprir	- Região Norte urbano: prazo máximo de 60 dias; interurbano: prazo máximo de 75 dias. - Região Nordeste: urbano: prazo máximo de 55 dias; interurbano: prazo máximo de 70 dias. - Região Centro-Oeste, Sul e Sudeste: urbano: prazo máximo de 50 dias; interurbano: prazo máximo de 65 dias.
Instrumento de medição	Relatórios de ANS de Redes de Longa Distância (Prestação de Contas).
	O SERPRO deverá disponibilizar relatório com os valores apurados por circuito.
	Os relatórios deverão fornecer, para cada mudança de circuito solicitada, os valores de dias gastos para a mudança com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por Região Fiscal.
Forma de acompanhamento	Análise dos relatórios de ANS.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	É o tempo medido entre a data de formalização da solicitação de mudança de endereço físico do Circuito de comunicação feito pela RFB e a data de sua ativação no novo endereço, ou seja, a instalação física, a configuração, os testes e a entrega da interconexão.
Início de vigência	Início da prestação do serviço.
Descontos no pagamento	<u>Desconto por descumprimento</u> = [(número de dias acima do valor definido na métrica) dividido por 30 x (custo da interconexão do circuito)], a ser calculado no momento do encerramento da demanda.
Sanções	Após 7 (sete) dias do prazo previsto no ANS, multa moratória nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
Observações	Este ANS deverá ser analisado individualmente para cada circuito.

5.6 Redimensionamento do Serviço

A RFB poderá solicitar novos circuitos de comunicação, bem como alteração nos circuitos já existentes, de acordo com a Portaria Cotec nº 32, de 03 de maio de 2010, regulamentada pela Nota Técnica Cotec nº 22, de 24 de agosto de 2010, ou à portaria e/ou nota técnica que vier a substituí-las.

A RFB poderá solicitar circuitos de comunicação temporários, para atendimento a eventos externos às dependências da RFB.

5.7 Local de Execução dos Serviços

Nas dependências da RFB e do SERPRO.

5.8 Estimativa de valor

Os valores mensal e anual estimado para os serviços (1) Serviço de Interligação do Ponto de Acesso e (2) Serviço de administração da rede WAN da **RFB** são os constantes do Anexo V.

5.9 Itens faturáveis (IFA)

O faturamento será realizado pelo valor mensal, considerando os Serviços de Administração da Rede de Longa Distância (WAN), que representam os Serviços de Valor Adicionado e o Backbone-SERPRO, contratados pela RFB e a interconexão dos Pontos de Acesso ao backbone do SERPRO.

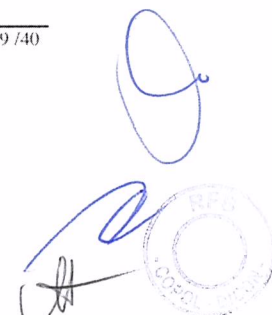
O Serviço de Valor Adicionado é composto dos itens faturáveis IFA 06.01 a IFA 06.11 relativos às 10 (dez) Regiões Fiscais e ao Órgão Central da RFB. O Serviço de Rede Longa Distância – WAN é composto dos itens faturáveis IFA 06.12 a IFA 06.39 relativos às 27 Unidades da Federação, que estão relacionados abaixo na Tabela 3.

A interconexão dos Pontos de Acesso ao backbone do SERPRO é composta dos itens faturáveis IFA 06.40 a IFA 06.67, relativos à interconexão dos Pontos de Acesso pertencentes a cada uma das Unidades da Federação (UF), que também estão relacionados abaixo na Tabela 3.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.2 – PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO

Tabela 3 – Itens Faturáveis

CÓDIGO IFA	NOME DO IFA
01.02.01	Serviço de Valor Adicionado - RF01
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 1ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
	Locais de Prestação do Serviço
REGIONAL BRASÍLIA	CNPJ: 33.683.111/0002-80; Inscrição Municipal: 07334743/002-94; Inscrição Estadual: (Isento) End: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo “G”; Brasília – DF CEP: 70836-900 Telefone: (61) 2105.9000 Fax: (61) 2105.9806
01.02.02	Serviço de Valor Adicionado - RF02
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 2ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
	Locais de Prestação do Serviço
REGIONAL BELÉM	CNPJ nº 33.683.111/0003-60; Inscrição Municipal nº 025.938-8; Inscrição Estadual: (Isento) End: (61) Av. Perimetral da Ciência, no. 2010 - Bairro: Terra Firme; Belém – PA CEP: 66077-530 Telefone: (91) 4008.1779/1777 - Fax: (91) 4008.1800/1803
01.02.03	Serviço de Valor Adicionado - RF03
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 3ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
	Locais de Prestação do Serviço
REGIONAL FORTALEZA	CNPJ nº 33.683.111/0004-41; Inscrição Municipal nº 016155-1; Inscrição Estadual: (Isento) End: Av. Pontes Vieira, nº. 832 - Bairro São João do Tatuapé; Fortaleza – CE CEP: 60130-240 Telefone: (85) 4008 2800 - Fax: (85) 4008 2902
01.02.04	Serviço de Valor Adicionado - RF04
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 4ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
	Locais de Prestação do Serviço
REGIONAL RECIFE	CNPJ nº 33.683.111/0005-22; Inscrição Municipal nº 006.632.0; Inscrição Estadual: (Isento) - End: Av. Parnamirim, no. 295 - Bairro Parnamirim; Recife – PE CEP: 520600-000 Telefone: (81) 2126 4000/4053 Fax: (81) 2126 4028
01.02.05	Serviço de Valor Adicionado - RF05



**SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA –
ESPECIFICAÇÃO**

Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 5ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
Locais de Prestação do Serviço	
REGIONAL SALVADOR	CNPJ nº 33.683.111/0006-03; Inscrição Municipal nº 000.555/001-77; Inscrição Estadual: (Isento) - End: Av. Luiz Viana Filho, no. 2355 - Bairro Paralela; Salvador – BA CEP: 41130-530; Telefone: (71) 2102 7800 - Fax: (71) 2102 785252

01.02.06	Serviço de Valor Adicionado - RF06
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 6ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
Locais de Prestação do Serviço	
REGIONAL BELO HORIZONTE	CNPJ nº 33.683.111/0007-94; Inscrição Municipal nº 305.698/001-3; Inscrição Estadual: (Isento) - End: Av. José Cândido da Silveira, no. 1.200 - Bairro Cidade Nova; Belo Horizonte – MG - CEP: 31170-000; Telefone: (31) 2101 6200 - Fax: (31) 2101 6320

01.02.07	Serviço de Valor Adicionado - RF07
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 7ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
Locais de Prestação do Serviço	
REGIONAL RIO DE JANEIRO	CNPJ: 33.683.111/0008-75; Inscrição Municipal: 00.940895; Inscrição Estadual: (Isento) End: Rua Pacheco Leão, nº 1235 Fundos – Bairro Jardim Botânico; Rio de Janeiro – RJ CEP: 22460-030; Telefone: (21) 2159.3300 - FAX: (21) 2129.3550

01.02.08	Serviço de Valor Adicionado - RF08
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 8ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
Locais de Prestação do Serviço	
REGIONAL SÃO PAULO	CNPJ: 33.683.111/0009-56; Inscrição Municipal: 8.242.483-0; Inscrição Estadual: (Isento) End: Rua Olívia Guedes Penteado, no. 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo - SP - CEP: 04766-900; Telefone: (11) 2173 1622/1641/1377 - FAX: (11) 21735 1388

01.02.09	Serviço de Valor Adicionado - RF09
Descrição	Gerência e segurança do ambiente de rede WAN para as Unidades da RFB integrantes da 9ª RF.
Natureza do Serviço	Serviço de gerência de rede WAN
Locais de Prestação do Serviço	

