

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- f) Verificação da conformidade do modelo tecnológico implementado na RFB nos ambientes informatizados regionais (GPO, delegação de controle, estrutura de diretório, atos normativos etc);
- g) Administração do domínio raiz da floresta “.SRF”;
- h) Administração do Sistema de Arquivos Distribuídos;
- i) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- j) Resolução de Resolução de problemas relacionados ao serviço, exceto quando se tratar de hardware (atividade com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, em regime de sobreaviso após horário comercial);
- k) Suporte técnico especializado na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de segundo nível. Esta atividade é realizada em conjunto com os administradores regionais.

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) A realização de procedimentos e atividades de responsabilidades dos administradores regionais (correção de desvios e administração dos servidores regionais).

4.3.4.2.2 Suporte à administração operacional do sistema de gerenciamento de atualizações (*patches*)

Um sistema de gerenciamento de atualizações é utilizado para controlar, de forma manual ou automática, a aplicação de correções e melhorias lançadas pelos fabricantes dos sistemas de informática.

De acordo com o modelo aplicado na RFB, a distribuição dessas atualizações (ou *patches*) ocorre apenas quando autorizada e é controlada por meio de um ponto central (servidor mestre), localizado no ambiente com suporte especializado.

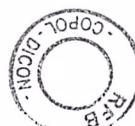
Este subserviço consiste em um conjunto de processos e procedimentos que visam a administração desse sistema no servidor mestre (localizado no ambiente com suporte especializado da RFB) e o acompanhamento da distribuição dos *patches* nas regiões fiscais.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são as seguintes:

- a) Criação de relatórios de inconformidades dos processos de replicação e aplicação de *patches* nas regiões fiscais, informando os resultados aos administradores responsáveis;
- b) Acompanhamento da liberação dos *patches* e disponibilidade dos mesmos nos servidores de atualizações;
- c) Criação, exclusão e alteração de grupos de distribuição;
- d) Limpeza da base de dados de atualizações;
- e) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- f) Resolução de problemas nos servidores mestres que estejam impedindo a correta distribuição das atualizações;
- g) Suporte técnico especializado na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de segundo nível. Esta atividade é realizada em conjunto com os administradores regionais.

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) Homologação dos *patches*;
- b) A realização de procedimentos e atividades de responsabilidades dos administradores regionais (acompanhar a atualização de *patches* e corrigir desvios no processo de replicação nos servidores regionais).



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

4.3.4.2.3 Suporte à administração operacional do sistema de armazenamento (*storage*)

O sistema de armazenamento, ou *Storage*, é responsável pela manutenção dos dados dos usuários e computadores acessíveis por meio da rede, permitindo aos usuários compartilhar documentos na rede, além de expandir a capacidade dos discos rígidos dos servidores.

Este subserviço consiste em um conjunto de processos e procedimentos que visam a administração avançada do ambiente do *Storage* do ambiente com suporte especializado da RFB.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Administração do Sistema Operacional do *Storage*;
- b) Criação e manutenção de áreas de compartilhamento;
- c) Controle e monitoramento do espaço em disco do *Storage*;
- d) Criação e manutenção de discos lógicos (LUNs);
- e) Resolução de problemas relacionados ao sistema, exceto quando se tratar de *hardware* (atividade com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, em regime de sobreaviso após horário comercial);
- f) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais.

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) A manutenção de *hardware* dos equipamentos de *Storage*.

4.3.4.2.4 Suporte à administração operacional do sistema de salvaguarda de dados (*backup e restore*)

Utilizado em conjunto com o *Storage*, o sistema de salvaguarda é responsável pela armazenagem de longo prazo e cópia de segurança dos dados existentes no sistema de armazenamento, bem como da restauração desses dados em caso de perda accidental.

Este subserviço consiste em um conjunto de processos e procedimentos de administração avançada, que visam evitar a perda dos dados armazenados nos servidores de rede e *Storage*, de acordo com as políticas de salvaguarda e recuperação de desastres definidas pela RFB.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Criação das rotinas de *backup/restore*, de acordo com a política definida pela RFB;
- b) Administração dos servidores de mídia, bem como dos agentes de *backup* e outros softwares pertencentes ao sistema, desde que estejam no ambiente com suporte especializado;
- c) Administração da biblioteca de fitas de *backup* com suporte especializado;
- d) Monitoramento da execução das rotinas de *backup e restore*;
- e) Resolução de problemas relacionados às rotinas de *backup e restore*;
- f) Restauração de dados, conforme demandado pela RFB;
- g) Recuperação de desastres, de acordo com o plano definido pela RFB;
- h) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais.

Não estão incluídas no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) A realização de procedimentos e atividades de responsabilidades dos administradores regionais.



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

4.3.4.2.5 Suporte à administração operacional do sistema de segurança corporativa

O sistema de segurança corporativa é responsável pela proteção dos computadores contra acessos indevidos, *malwares* e ataques digitais, além do controle de dispositivos (tais como *pendrives*, modems 3G etc) e do acesso à rede local da RFB.

Este subserviço consiste em um conjunto de processos e procedimentos de administração avançada do sistema de segurança corporativa.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Administração da plataforma de *antimalware*;
- b) Administração do controle de dispositivos;
- c) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- d) Provimento de acesso à *console* da ferramenta, conforme definido pela RFB;
- e) Implementação e manutenção das políticas de proteção definidas pela RFB;
- f) Verificação da conformidade do modelo tecnológico definido para o Serviço de Segurança Corporativa;
- g) Resolução de problemas relacionados ao sistema de segurança corporativa que estejam afetando diversas regiões fiscais;
- h) Monitoramento do funcionamento dos servidores de distribuição de vacinas, identificando problemas e reportando-os aos administradores regionais;
- i) Acionamento do fornecedor da solução nos casos de detecção de arquivos suspeitos no ambiente da RFB;
- j) Suporte técnico especializado na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de segundo nível. Esta atividade é realizada em conjunto com os administradores regionais.

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) A realização de procedimentos administrativos e operacionais relativa à ferramenta de segurança corporativa nas estações de trabalho e servidores distribuídos nas diversas Regiões Fiscais.

4.3.4.2.6 Suporte à administração operacional da solução de conectividade

A solução de conectividade é o conjunto de sistemas que permite o acesso de usuários e equipamentos à rede local. É ela que cuida dos meios de acesso à rede local (cabo, *wireless* etc.) e também auxilia, junto ao sistema de segurança corporativa, a manter a rede local mais segura.

Este subserviço consiste em um conjunto de processos e procedimentos de administração avançada dessa solução de conectividade.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Criação dos procedimentos gerais necessários à implementação dos sistemas nas localidades da RFB, conforme definição da RFB;
- b) Implementação e manutenção das políticas de acesso à rede definidas pela RFB;
- c) Configuração dos *Access Points* (AP) pertinentes à solução de rede sem fio da RFB;
- d) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- e) Resolução de problemas relacionados à implementação das políticas e procedimentos definidos para a solução de conectividade adotada pela RFB;
- f) Criação de relatórios acerca da implementação da solução de conectividade;



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- g) Suporte técnico especializado na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de segundo nível. Esta atividade é realizada em conjunto com os administradores regionais.

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A realização de procedimentos e atividades de responsabilidades dos administradores regionais (configuração, manutenção e gerência dos equipamentos);
- b) A manutenção de *hardware* dos equipamentos da solução de conectividade;
- c) A instalação e manutenção do cabeamento estruturado.

4.3.4.2.7 Suporte à administração da infraestrutura de rede do ambiente da administração operacional

O ambiente com suporte especializado da RFB possui uma infraestrutura de rede própria, composta por ativos de diversos tipos, tais como *switches ethernet*, *switches* de fibra ótica (FC), *switches layer 3* e roteadores, que são responsáveis por interligar todos os outros equipamentos dentro do ambiente.

Este subserviço consiste de um conjunto de processos e procedimentos que visam garantir o acesso dos usuários aos equipamentos do ambiente com suporte especializado, por intermédio da rede local da RFB, bem como possibilitar a troca de dados entre os equipamentos internos do ambiente.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Configuração de VLANs e instâncias de *spanning tree*, de forma a segregar o tráfego de dados;
- b) Configuração de rotas entre redes locais e protocolos de roteamento;
- c) Espelhamento de portas dos *switches*, com o único fim de realizar diagnósticos de rede;
- d) Definição, em conjunto com a RFB e o fornecedor, da forma de interligar os diversos equipamentos aos *switches*;
- e) Configuração da velocidade e modo de operação de portas, agregação de *links* e portas *uplink* (cascateamento);
- f) Administração do espaço de endereçamento (IP) dos equipamentos com suporte especializado;
- g) Controle e monitoramento do uso das portas dos *switches*;
- h) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- i) Resolver problemas na rede do ambiente de administração operacional, acionando os fornecedores sempre que houver necessidade (atividade com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, em regime de sobreaviso após horário comercial);
- j) Atualização dos equipamentos com os últimos *firmwares* aprovados pela RFB e recomendados pelos fabricantes.

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A administração de equipamentos de segurança física e lógica do ambiente com suporte especializado, tais como *firewall*, IDS/IPS etc;
- b) A administração de ativos que não pertencem à rede do ambiente com suporte especializado, incluindo mas não se limitando aos ativos que suportem o serviço de *hosting*;
- c) A administração de ativos de videoconferência e VoIP;
- d) A manutenção de *hardware*.

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

4.3.4.2.8 Suporte à administração de servidores Windows® no ambiente da administração operacional

Os servidores de rede da RFB são os equipamentos que hospedam os sistemas disponibilizados aos usuários do órgão. Para que os sistemas funcionem adequadamente é essencial que alguns *softwares* estejam previamente configurados. Estes *softwares* são os considerados básicos e incluem o sistema operacional (e correções), sistema *antimalware*, sistema de gerenciamento corporativo e sistema de monitoração.

Este subserviço consiste em um conjunto de processos e procedimentos de administração avançada dos servidores de rede que hospedam sistemas nacionais dentro do ambiente com suporte especializado e possuem os seguintes sistemas operacionais: Windows® 2008, 2012 e 2016.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Manutenção dos *softwares* básicos dos servidores de rede atualizados com as últimas versões homologadas pela RFB;
- b) Instalação e configuração dos sistemas operacionais listados acima;
- c) Configuração dos *softwares* básicos, a fim de deixar os servidores de rede prontos para receberem outros sistemas de informática;
- d) Monitoramento do espaço em disco, uso de memória, rede e CPU, tomando as ações cabíveis para evitar perda de desempenho dos servidores;

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A manutenção de *hardware* dos equipamentos;
- b) A administração e manutenção de servidores de rede que não possuem os sistemas operacionais listados acima;
- c) A administração das licenças necessárias ao pleno funcionamento do Sistema Operacional e/ou *softwares* correlatos (*MSSQL Server*, etc).

4.3.4.2.9 Suporte à administração operacional do sistema de gerenciamento corporativo

Sistema de gerenciamento corporativo é a ferramenta que possibilita a administração do parque de computadores (em termos de *software*) da RFB. É ele o responsável pela distribuição de pacotes de *software*, inventário de *hardware* e *software*, além de prover funcionalidades de acesso remoto e provisionamento de imagens.

Este subserviço consiste de um conjunto de processos e procedimentos de administração avançada do sistema, no que diz respeito às funcionalidades listadas acima.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Criação e configuração de rotinas de inventário;
- b) Criação e configuração de pacotes de distribuição de *software*, bem como acompanhamento da instalação dos mesmos. A criação de pacotes poderá ser realizada fora das dependências da RFB e todos os pacotes deverão ser homologados por ela antes da distribuição;
- c) Aplicação das políticas de gerenciamento corporativo definidas pela RFB;
- d) Criação e configuração do ambiente de acesso remoto, de acordo com as definições da RFB;
- e) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- f) Resolução de problemas no sistema, acionando o fornecedor no caso de necessidade;
- g) Suporte técnico especializado na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de segundo nível. Esta atividade é realizada em conjunto com os administradores regionais.

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A realização de procedimentos e atividades de responsabilidades dos administradores regionais;
- b) A instalação de *Endpoint* nas estações e servidores das regiões fiscais;
- c) A execução de inventário nos ambientes regionais.

4.3.4.2.10 Suporte à administração do sistema de virtualização de servidores no ambiente da administração operacional

O sistema de virtualização possibilita a criação e exclusão, sob demanda, de servidores de rede virtuais, alteração de características “físicas”, como memória RAM e disco rígido (HD), além de outras opções avançadas, como migração de servidores virtuais sem interrupção, conversão de máquinas físicas para virtuais, compartilhamento de recursos etc.

Este subserviço compreende, portanto, os processos e procedimentos de administração básica do sistema de virtualização empregado na RFB.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Criação e exclusão de servidores virtuais, de acordo com procedimentos pré-definidos;
- b) Alteração de características “físicas” básicas dos servidores virtuais (memória, disco e processador);
- c) Configuração de migração sem interrupção (*live migration*) e compartilhamento de recursos (processadores, memória, discos etc.);
- d) Manutenção do sistema de virtualização com a última versão recomendada pelo fornecedor e autorizada pela RFB;
- e) Controle do uso dos recursos de informática pelo sistema, informando à RFB quando houver risco de esgotamento;
- f) Aplicação de procedimentos disponibilizados pelo fornecedor para resolver problemas no sistema de virtualização;
- g) Manutenção da disponibilidade do ambiente de virtualização tomando ações proativas e reativas necessárias.
- h) Resolução de Resolução de problemas relacionados ao serviço, exceto quando se tratar de hardware (atividade com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, em regime de sobreaviso após horário comercial);

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) A virtualização de aplicações.

4.3.4.2.11 Suporte à administração operacional dos otimizadores de tráfego WAN

Os otimizadores de tráfego WAN são ativos de rede local, especializados em otimizar o tráfego de dados em redes longas distâncias (WAN). Por meio desses ativos é possível obter significativa redução dos tempos de troca de informações entre as localidades da RFB, possibilitando a expansão de serviços sem abrir mão da centralização de infraestrutura. Em virtude de suas características especiais, foi criado um subserviço exclusivo, que consiste em um conjunto de processos e procedimentos que visam a administração avançada dos otimizadores de tráfego WAN.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- a) Configuração dos otimizadores de tráfego WAN, de acordo com as definições da RFB;
- b) Popular os discos rígidos (*cache*) dos otimizadores de tráfego WAN, quando demandado pela RFB;
- c) Criação de manuais de procedimentos, conforme determinações da RFB;
- d) Provimento de acesso à *console* de administração, conforme definido pela RFB;
- e) Atualização de *firmware* dos aceleradores, quando recomendado pelo fabricante e autorizado pela RFB;
- f) Resolução de problemas nos otimizadores de tráfego WAN, açãoando o fornecedor sempre que necessário;
- g) Suporte técnico de Segundo Nível na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de Primeiro Nível. O fornecedor prestará o suporte de Terceiro Nível para este subserviço.

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A manutenção no *hardware* dos otimizadores de tráfego WAN;
- b) A instalação e reorganização física dos otimizadores de tráfego WAN;
- c) As definições acerca da forma de ligação entre os otimizadores de tráfego WAN (topologia de rede);
- d) A implementação de novas funcionalidades (como aceleração de novos sistemas), sem que haja demanda de análise e viabilidade técnica e apoio do fornecedor.

4.3.4.2.12 Monitoração dos sistemas hospedados no ambiente de administração operacional

Os sistemas hospedados nos servidores de rede do ambiente com suporte especializado da RFB e não integrantes deste contrato também terão sua disponibilidade monitorada pelo SERPRO, cuja atuação restringe-se ao seguimento de procedimentos pré-definidos pelos responsáveis pelos sistemas, a fim de resolver problemas de indisponibilidade.

O SERPRO envidará todos os esforços para solucionar problemas de indisponibilidade nos sistemas pelos quais é responsável, nos termos detalhados nos subserviços deste anexo.

O SERPRO estará isento de responsabilidade, quando comprovado, por meio de laudos técnicos, que as falhas nos sistemas ocorreram devido a aspectos não administrados por ele, incluindo, mas não se limitando a falhas de *hardware*, quedas de energia, manutenções programadas nos sistemas, falta de acesso ao ambiente, falhas de segurança física etc.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Criação e execução de procedimentos de monitoração e recuperação de falhas para os sistemas sob sua responsabilidade;
- b) Execução de procedimentos de recuperação de falhas previamente definidos pelos responsáveis pelos sistemas não abrangidos pelo escopo de sua administração;
- c) Acionamento dos devidos responsáveis, caso o procedimento pré-definido não surta o efeito desejado, desde que as informações de contato dos mesmos lhe tenham sido disponibilizadas;
- d) Adição ao sistema de monitoração dos sistemas executados nos servidores do ambiente com suporte especializado, desde que os parâmetros necessários sejam repassados pela RFB. Para sistemas fora do âmbito de sua administração, caberá ao SERPRO solicitar à COTEC/RFB as informações necessárias;
- e) Manutenção das informações de monitoração atualizadas, realizando as alterações necessárias para deixá-las mais próximas da realidade;



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- f) Manutenção do sistema de monitoração atualizado com as últimas correções e versão, desde que autorizadas pela RFB;
- g) Apuração, sempre que solicitado pela RFB, das causas que geraram a indisponibilidade dos sistemas, desde que as ferramentas fornecidas pela RFB tornem possível tal levantamento;
- h) j) Resolução de Resolução de problemas relacionados ao serviço, exceto quando se tratar de hardware (atividade com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, em regime de sobreaviso após horário comercial);

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A criação de procedimentos de recuperação de falhas para os sistemas não administrados pelo SERPRO;
- b) A realização de qualquer ação direta nos sistemas não administrados pelo SERPRO, no sentido de reativá-lo, sem a devida orientação por parte do responsável.

4.3.4.2.13 Manutenção da Infraestrutura de Chaves Públicas Corporativa (Certificado Digital)

Os servidores de rede do ambiente com suporte especializado da RFB que hospedam serviços que necessitam de garantia de autenticidade do equipamento recebem um certificado de máquina da CA (Autoridade Certificadora) da RFB. Este certificado tem validade dentro de toda a rede interna da RFB.

Consiste de um conjunto de processos e procedimentos que visam a administração dos certificados digitais corporativos de máquina emitidos pela CA RFB e a manutenção dos servidores de certificados da raiz “.SRF”.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Emissão e revogação de certificados de computadores;
- b) Manutenção dos servidores de certificados da raiz “.SRF”;
- c) Criação de modelos de certificados de acordo com a definição da RFB;
- d) Administração dos certificados emitidos pelos servidores raiz “.SRF” (envio de relatórios sobre certificados válidos, revogados e modelos existentes).

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A emissão e revogação de certificados de usuários, de qualquer tipo;
- b) A emissão e revogação de certificados para domínios não pertencentes à floresta “.SRF”;
- c) A realização de procedimentos e atividades de responsabilidades dos administradores regionais.

4.3.5 Administração da infraestrutura de rede local

Conjunto de processos e procedimentos que visam:

- a) Manter em funcionamento os *switches layer 2*;
- b) Manter o funcionamento da solução de conectividade;
- c) Garantir que os equipamentos de VoIP autorizados estejam conectados na rede local da RFB;
- d) Garantir que os *codecs* de videoconferência autorizados estejam conectados na rede local da RFB;

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- e) Estabelecer o projeto da configuração e manutenção das VLAN criadas para segmentação da rede local;
- f) Estruturar a reorganização lógica de pilhas de *switches layer 2*;
- g) Manter atualizada a topologia física da rede local, assim como o controle de ocupação de portas dos *switches layer 2* da rede local.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Administração de VLAN (criação, exclusão e configuração);
- b) Administração de *switches layer 2*;
- c) Atualização de *firmwares* dos *switches layer 2*, desde que recomendado pelo fabricante e autorizado pela RFB;
- d) Acionamento de fornecedores de *hardware* e *software* dos ativos de rede – promover o acionamento de fornecedores de *hardware* que possuem contratos celebrados com a RFB, visando a normalização dos incidentes abertos, conforme orientação da Coordenação-Geral responsável pela tecnologia da informação da RFB;
- e) Inclusão de equipamentos VoIP autorizados na rede local da RFB;
- f) Inclusão de equipamentos de videoconferência autorizados na rede local da RFB;
- g) Executar agendamentos de videoconferências em MCU pertencente ao SERPRO;
- h) Inicialização e finalização de ambientes – executar as rotinas de ativação e desativação da infraestrutura de rede local, quando necessárias.

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) A passagem de cabos e fibras óticas;
- b) Configuração e suporte a aparelhos de videoconferência;
- c) Configuração e resolução de problemas relativos a VoIP;
- d) Montagem de distribuidores e conversores ópticos;
- e) Manutenção do *hardware* dos ativos de rede;
- f) Disponibilização de equipamento reserva em caso de indisponibilidade;
- g) Reorganização da infraestrutura ocasionada por mudanças solicitadas pela RFB (quando solicitada deve haver contratação específica);
- h) Configuração, suporte, administração e agendamentos em MCU não pertencente ao SERPRO;
- i) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes via sistema oficial de demandas do SERPRO;
- j) Suporte a equipamentos não conectados e registrados dentro das LAN.

4.3.6 Administração do serviço de segurança da informação

É um serviço complementar ao serviço de administração de rede local, que consiste de um conjunto de processos e procedimentos gerenciais que visam:

- a) A garantia da atualização dos sistemas operacionais das estações de trabalho e servidores de rede, desde que as referidas atualizações tenham sido aprovadas pela RFB;



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- b) A garantia de aplicação das correções de segurança (*patches*) aos sistemas operacionais dos servidores de rede e das estações de trabalho, desde que as referidas correções tenham sido aprovadas pela RFB;
- c) Prover proteção contra *malwares* em servidores de rede e estações de trabalho, com a garantia de atualização dos produtos utilizados;
- d) A garantia de distribuição das diretrivas de segurança para as estações de trabalho e servidores;
- e) O acompanhamento da aplicação da política de segurança no ambiente informatizado;
- f) Garantir que os *switches layer 2* administrados pelo SERPRO estejam com as últimas versões de *firmware* recomendada pelo fabricante e autorizada pela RFB;
- g) Administrar e configurar a política de segurança em *switches layer 2*, conforme definição da RFB;
- h) A coordenação de atividades de campo para contingenciamento de problemas advindos da ação de vírus, cavalos-de-tróia, softwares espiões.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Instalar e manter disponíveis as correções autorizadas pela RFB, de forma automática, dos Sistemas Operacionais das estações de trabalho e servidores;
- b) Manter atualizados e em funcionamento os produtos utilizados para prover proteção contra *malwares* em servidores e estações de trabalho;
- c) Acompanhar a aplicação da política de segurança no ambiente informatizado;
- d) Acompanhar e gerar alertas sobre anomalias no processo de distribuição das correções autorizadas pelas RFB dos sistemas operacionais para as estações de trabalho e servidores de rede;
- e) Acompanhar e gerar alertas sobre anomalias no processo de atualização da ferramenta de segurança corporativa (assinaturas, métodos e versões);
- f) Apontar e adequar às normas vigentes as estações operando fora do padrão de segurança estabelecido;
- g) Apontar e adequar às normas vigentes as configurações dos servidores do sistema de segurança corporativa e distribuidores de atualizações;
- h) Acompanhar a distribuição de diretrivas de segurança para as estações de trabalho e servidores de rede;
- i) Apontar e adequar às normas vigentes os desvios no processo de aplicação das diretrivas de segurança;
- j) Administração e configuração da política de segurança em *switches layer 2*;
- k) Coordenar as equipes de administração e atendimento de campo para resolução de problemas em casos de infecção de vírus, cavalos-de-tróia, softwares espiões.

Os serviços constantes nas alíneas *a* e *b* acima deverão ser, preferencialmente, prestados fora do horário de expediente, salvo se não resultarem em impactos às atividades da RFB.

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) O controle do acesso à internet e liberação de portas de comunicação;

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- b) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes;
- c) Criação de política de segurança.

4.3.7 Administração do serviço de configuração

Conjunto de processos e procedimentos que visam o controle do parque de estações, do acompanhamento da disponibilidade das Unidades da RFB e da configuração dos componentes instalados no ambiente.

As informações exigidas no serviço de configuração serão obtidas a partir de ferramenta do SERPRO ou ferramenta da RFB administrada pelo SERPRO e armazenadas primariamente no Banco de Dados de Configuração (CMDB/SISFAT) da ferramenta corporativa de gestão de serviços oficial do SERPRO, que deverá prover o acesso as informações sempre que solicitado pela RFB.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Cadastrar na ferramenta corporativa de gestão de serviços todos os ambientes de TI administrados da RFB bem como seus itens de configuração (*switches*, aceleradores WAN, servidores de rede e estações de trabalho). Para os aceleradores WAN o cadastro deverá ser efetuado em um prazo de até 90 dias a partir da data de assinatura do contrato;
- b) Identificar na ferramenta corporativa de gestão de serviços a Unidade da RFB de cada item de configuração (*switches*, aceleradores WAN, servidores de rede e estações de trabalho) presente no ambiente informatizado da RFB;
- c) Efetivar o registro de todas as mudanças ocorridas no ambiente informatizado da RFB, desde que as mudanças solicitadas sejam formalizadas pela mesma através do sistema oficial de demandas do SERPRO;
- d) Disponibilizar, para consulta via *web*, mediante fornecimento das informações pela RFB, inventários dos itens de configuração contendo, no mínimo:
 - Aceleradores WAN (em até 90 dias):
 - i. Versão do sistema operacional;
 - ii. Modelo;
 - iii. Patrimônio;
 - iv. Capacidade dos volumes instalados;
 - Servidores de rede:
 - v. Versão do sistema operacional;
 - vi. Memória RAM instalada;
 - vii. Tipo de servidor (virtual ou físico);
 - viii. Físico associado (para caso de servidor virtual);
 - ix. Processadores instalados (CPU);
 - x. Capacidade dos volumes instalados;
 - *Switches*:
 - i. Versão do *firmware*;
 - ii. Modelo;



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- iii. Fabricante;
 - iv. Patrimônio;
- Estações de trabalho:
- i. Versão do sistema operacional;
 - ii. Modelo;
 - iii. Tipo (*Desktop ou Notebook*);
 - iv. Memória RAM instalada;
 - v. Capacidade dos volumes instalados;
 - vi. Patrimônio;
- e) Manter atualizado o CMDB/SISFAT;
 - f) O SERPRO encaminhará, quando solicitado, extração da base dos itens de configuração para geração de relatórios customizáveis pela RFB.

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes via sistema oficial de demandas do SERPRO;
- b) Controle de licenças de softwares;
- c) Relatórios customizados.

4.3.8 Monitoração do Ambiente Informatizado

Conjunto de processos e procedimentos que visam:

- a) A monitoração dos equipamentos gerenciáveis de rede (*switches* e servidores de rede);
- b) O acompanhamento de tendências quanto a saturação nos servidores monitorados;
- c) Geração de alertas de indisponibilidade.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Monitorar dentro do horário contratado em *switches*:
 - a. Percentual de disponibilidade;
 - b. Volume de dados trafegados;
 - c. Eventos de erros;
- b) Monitorar dentro do horário contratado em servidores de rede:
 - a. Percentual de disponibilidade;
 - b. Percentual de uso do processador e de memória;
 - c. Percentual de consumo de disco;
 - d. Eventos de erros;
 - e. Guardar os dados coletados pela monitoração em banco de dados por 6 meses, ou no limite do tamanho de arquivo do sistema operacional;
- c) Disponibilizar acesso à base de dados da monitoração para geração de relatórios em forma a ser combinada entre RFB e SERPRO;



A handwritten signature is placed over a circular official stamp. The stamp contains the text "RFB" at the top, "SERPRO" in the center, and "CONSELHO" at the bottom.

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

- d) Gerar, sempre que solicitado via sistema oficial de demandas pela RFB, relatórios consolidados com os indicadores monitorados para comprovação de níveis de serviço;
- e) Prover forma de acompanhamento da disponibilidade, em tempo real, dos itens gerenciados para uso da equipe de administração do ambiente;
- f) Gerar, sempre que solicitado via sistema oficial de demandas pela RFB, relatório onde constam os dados monitorados relativos às atividades de monitoração de switches e servidores.

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes.

4.3.9 Serviço de apoio e suporte a realização de videoconferência

Conjunto de processos e procedimentos que visam: Apoio e suporte à realização de transmissão multimídia com interatividade, utilizando a infraestrutura fornecida pela RFB para comunicação com entidades externas.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são de responsabilidade da equipe de Videoconferência:

Agendamento para reserva de recursos;

Realização de agendamento de videoconferência para a reserva de recursos que possibilitem a realização de videoconferência multiponto;

Este agendamento deverá ser demandado via área de negócio do SERPRO que atende a RFB.
Suporte e monitoramento de evento de videoconferência:

- Prestação de suporte para realização do evento de videoconferência, acionamento e monitoração de todas as sessões realizadas para garantir seu funcionamento adequado.

(Handwritten signatures)



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS**

A antecedência mínima para agendamento de videoconferência é de 2 dias úteis.

Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:

- a) Instalação, manutenção e/ou configuração dos equipamentos.

4.4 Forma de Execução dos Serviços

A execução dos serviços será gerenciada de forma conjunta entre a RFB e SERPRO, sendo que esta fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direcionamento.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à RFB, que colaborará com o SERPRO na busca da melhor solução para o problema.

Mensalmente, o SERPRO deverá fornecer para a RFB os relatórios de níveis de serviços com seus respectivos demonstrativos para que a mesma possa realizar as avaliações necessárias sobre a execução do contrato.

A execução dos serviços contratados está vinculada à abertura de acionamento na CSRFB, salvo nos casos decorrentes de solicitação formal realizada via sistema oficial de demandas do SERPRO.

4.4.1 Central de Serviços da RFB (CSRFB)

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

- a) Os chamados abertos na CSRFB serão referentes a todas as atividades de responsabilidade do SERPRO, englobando, mas não se limitando, à instalação, configuração, recuperação e alteração de equipamentos, à atualização de ambientes, à administração de usuários, à monitoração do ambiente de redes locais, à administração do serviço de segurança, de maneira a assegurar a integridade dos ambientes informatizados e a qualidade e desempenho dos serviços contratados dentro dos limites estabelecidos;
- b) Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, nome, telefone e e-mail do contato na RFB que foi posicionado acerca do reparo/restabelecimento do serviço, descrição detalhada da resolução do chamado e responsabilidades.

4.4.2 Modalidade de atendimento

A execução do suporte a estações de trabalho e periféricos da rede local será realizada de forma remota ou presencial após abertura de chamados na CSRFB conforme necessidade da atividade solicitada na Tabela de Atividades Presenciais.

