

Sumário

1 Objeto.....	3
2 Objetivo.....	3
3 Requisitos.....	3
3.1 Requisitos Gerais.....	3
3.2 Requisitos de Experiência Profissional.....	4
3.3 Requisitos de Atendimento.....	7
4 Estratégia de Contratação.....	7
4.1 Critérios de mensuração.....	7
4.2 Metodologia de avaliação.....	8
4.3 Distribuição do Valor Total dos Serviços.....	8
4.4 Características dos Serviços.....	9
4.4.1 Atendimento Presencial.....	10
4.4.1.1 Tabela de Atividades Presenciais.....	10
4.4.2 Atendimento Remoto.....	11
4.4.3 Administração de serviços de rede local.....	11
4.4.4 Suporte ao ambiente de rede.....	13
4.4.4.1 Suporte a estações de trabalho e periféricos (atendimento de 1º nível).....	13
4.4.4.2 Suporte especializado ao ambiente de administração operacional.....	13
4.4.4.2.1 Suporte à administração operacional do sistema de autenticação em diretório (AD).....	14
4.4.4.2.2 Suporte à administração operacional do sistema de gerenciamento de atualizações (patches).....	15
4.4.4.2.3 Suporte à administração operacional do sistema de armazenamento (storage).....	16
4.4.4.2.4 Suporte à administração operacional do sistema de salvaguarda de dados (backup e restore).....	16
4.4.4.2.5 Suporte à administração operacional do sistema de segurança corporativa.....	17
4.4.4.2.6 Suporte à administração operacional da solução de conectividade.....	17
4.4.4.2.7 Suporte à administração da infraestrutura de rede do ambiente da administração operacional.....	18
4.4.4.2.8 Suporte à administração de servidores Windows® no ambiente da administração operacional.....	19
4.4.4.2.9 Suporte à administração operacional do sistema de gerenciamento corporativo.....	19
4.4.4.2.10 Suporte à administração do sistema de virtualização de servidores no ambiente da administração operacional.....	20
4.4.4.2.11 Suporte à administração operacional dos otimizadores de tráfego WAN.....	20
4.4.4.2.12 Monitoração dos sistemas hospedados no ambiente de administração operacional.....	21
4.4.4.2.13 Manutenção da Infraestrutura de Chaves Públicas Corporativa (Certificado Digital).....	22
4.4.5 Administração da infraestrutura de rede local.....	22
4.4.6 Administração do serviço de segurança da informação.....	23
4.4.7 Administração do serviço de configuração.....	25
4.4.8 Monitoração do Ambiente Informatizado.....	26
4.4.9 Serviço de apoio e suporte a realização de videoconferência.....	27
4.5 Forma de Execução dos Serviços.....	27
4.5.1 Central de Serviços da RFB (CSRFB).....	28
4.5.2 Modalidade de atendimento.....	28
4.5.3 Premissas e restrições.....	28
4.6 Procedimento para Recebimento dos Serviços.....	29
4.7 Acordos de Nível de Serviço.....	29



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

4.8 Local da Entrega de Produtos e Execução de Serviços.....	35
4.9 Itens Faturáveis (IFA).....	35



1 OBJETO

Contratação do SERPRO para prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, com especialização em redes de computadores e serviços de rede, para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, a usuários de soluções de tecnologia da informação – TI, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de serviços e monitoramento do ambiente de redes de acordo com as especificações deste Anexo.

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- a) Administração dos serviços de rede local;
- b) Suporte ao ambiente de rede;
- c) Administração da infraestrutura de rede local;
- d) Administração do serviço de segurança da informação;
- e) Administração do serviço de configuração;
- f) Monitoração do ambiente informatizado.

2 OBJETIVO

São objetivos a serem alcançados com a presente contratação:

- a) Garantir a disponibilidade e o cumprimento de acordos de níveis de serviços;
- b) Garantir o tratamento mais eficiente e proativo de incidentes e problemas;
- c) Melhorar a gerência sobre acionamentos (incidentes e problemas) relacionados à TI;
- d) Melhorar a comunicação aos responsáveis, às áreas técnicas e aos usuários sobre incidentes e problemas e as soluções adotadas;
- e) Prover respostas suficientemente rápidas para que o transtorno para o usuário seja o menor possível.

3 REQUISITOS

3.1 Requisitos Gerais

O serviço deverá ser prestado para as Unidades da RECEITA FEDERAL DO BRASIL - RFB e, eventualmente, em reuniões e eventos fora das dependências da RFB, desde que respeitados tanto o horário contratado quanto as modalidades de atendimento conforme descrição do item 5. Na necessidade de atendimento fora do horário e das Unidades, deverá ser aberta demanda específica com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

A RFB deverá manter equipe técnica qualificada para:

Disponibilizar e criar condições de acesso aos recursos para os técnicos e administradores do ambiente;

Homologar *patches*, pacotes de instalação, aplicativos, *scripts* e demais *softwares* a serem instalados no ambiente informatizado;

Contratação de licenças de uso de *software* para os produtos instalados, Sistema operacional, Antivírus, aplicativos de automação de escritórios entre outros;



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

Estabelecer a política de *backup* e fornecer as fitas, equipamentos e *softwares* necessários, bem como o local adequado para guarda das fitas;

Fazer controle de qualidade sobre os chamados registrados e atendidos;

Analisar problemas registrados na ferramenta corporativa de gestão de serviços visando identificar aqueles que foram causados por gestão inadequada da segurança do ambiente;

Solicitar formalmente o registro das mudanças da configuração no ambiente informatizado da RFB;

Acompanhar e gerenciar os acionamentos de fornecedor de *hardware* e *software* abertos pelo SERPRO;

Repassar para os técnicos indicados pelo SERPRO os conhecimentos necessários para iniciar a prestação do serviço, em soluções de TI adquiridas pela RFB, posteriormente à data de assinatura deste Anexo;

Observar as melhores práticas de gestão especificadas no COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*), mantido pela *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA);

Promover e garantir a segurança física do ambiente de administração operacional, permitindo o acesso apenas às pessoas autorizadas;

Garantir que todas as mudanças de configuração, não realizadas pelo SERPRO sejam registradas.

O SERPRO deverá:

Documentar todos os procedimentos operacionais dos serviços sob sua responsabilidade, mantendo-os atualizados;

Acionar fornecedor de *hardware* e *software* e encaminhar à área responsável na RFB a ordem de serviço de fornecedor, para ciência e devida gestão;

Adotar políticas de segurança de informação para atender aos requisitos de sigilo e segurança definidos pela RFB;

Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, para executar os serviços;

Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a RFB, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

Observar, quanto ao método de trabalho e produtos gerados, os critérios e a metodologia estabelecida pela RFB;

Observar, no limite de suas atribuições, as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI constantes na biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);

Efetuar registro, na ferramenta de *Workflow*, doravante denominada Central de Serviços RFB (CSRFB), de todas as mudanças de configuração no ambiente de administração operacional quando executadas exclusivamente pela equipe técnica do SERPRO;

Acompanhar o acesso físico e lógico de fornecedor, conforme processo definido pela RFB e modalidades de atendimento descrito no item 5, estando sempre preocupado com o conteúdo armazenado neste ambiente, mitigando possíveis riscos de segurança. Esta atividade deve ser autorizada pelo gestor técnico da RFB, comunicando ao fim do dia sobre o andamento das atividades realizadas;

Descrever todas as mudanças antes de serem realizadas, incluindo as mudanças emergenciais, e documentá-las sempre que ocorrerem.

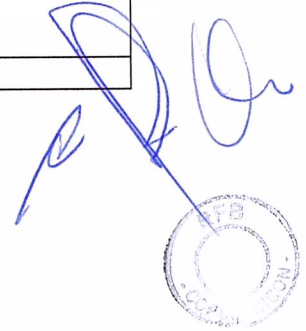
3.2 Requisitos de Experiência Profissional



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

Os profissionais que estiverem alocados a este serviço deverão possuir conhecimento sobre o conteúdo das áreas listadas a seguir:

	Unidade Administrativa (UA)	Áreas
1	SRRF e Órgãos Centrais	MCSA ou MCTS equivalente LPIC-1 ou RHCT
2	Demais Unidades	MCSA ou MCTS equivalente

Handwritten signature in blue ink and a circular stamp. The stamp contains the text "RFB" at the top, "CON" at the bottom, and "CC" on the left side.

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

Os profissionais alocados a este serviço deverão contar com suporte de nível especializado nas seguintes áreas:

	Áreas
1	LPIC-1 LPIC-2 LPIC-3 ou RHCSA MCSA equivalente
2	LPIC-1 LPIC-2 LPIC-3 ou RHCSA
3	MCSA ou equivalente MCSE ou equivalente
4	<i>Enterasys Certified Specialist (ECS)</i> CCNA Router & Switch CCNP Router & Switch CCIE Router & Switch
5	MCSO MCSO 2
6	<i>Symantec Certified Specialist (SCS)</i> MCSO MCSO 2
7	MCSO MCSO 2 CISSP



3.3 Requisitos de Atendimento

O horário comercial de prestação dos serviços é de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, excetuados casos de situações previamente acordadas entre a COTEC e a área de negócio do SERPRO que atende a RFB com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

Para fins de atendimento, serão consideradas as categorias a seguir:

Categoria 1 – Unidades de Comércio Exterior e Especiais em que o serviço é prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo que, após o horário comercial:

- por sobreaviso;
- por plantão, devidamente solicitado e justificado, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, ao preposto do SERPRO na localidade.

Categoria 2 – Unidades jurisdicionantes de acordo com a tabela TOM.

Categoria 3 – Demais Unidades. As Unidades de Categoria 3 que demandam atendimento similar à Categoria 2, classificam-se na Categoria 2 Especial.

A lista das Unidades contempladas neste serviço, bem como sua distribuição nas respectivas Categorias, estão descritas no Anexo 3. A RFB poderá solicitar ao SERPRO, durante a vigência do contrato, a inclusão, exclusão e alteração de Unidades em função de suas necessidades administrativas e técnicas, refletindo no cálculo da distribuição do valor total do serviço conforme estabelecido no item 4.3.

A definição das Unidades Jurisdicionantes e Jurisdicionadas seguirá a Tabela TOM da RFB.

Todos os ativos da RFB que fazem conexão por meio do Serviço de Acesso Remoto (SAR) receberão atendimento quando estiverem conectados e registrados dentro das LAN das unidades contempladas nesse serviço.

Para todas as Unidades Jurisdicionantes, o SERPRO designará responsável(eis), denominado(s) Preposto(s), para representá-lo perante a RFB local, com missão de definir as funcionalidades e tarefas dos seus recursos técnicos, sem a influência da equipe demandante, desde que cumpridas todas as normas técnicas, regras de segurança e boa conduta exigida pela organização. O preposto da Unidade Jurisdicionante é o responsável pelos serviços nas Unidades Jurisdicionadas.

Entenda-se por Ativos de TI as estações de trabalho, servidores físicos e virtuais, aceleradores WAN, impressoras, escâneres e switches.

4 ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO

4.1 Critérios de mensuração

A metodologia a ser adotada para avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços será baseada em Acordos de Níveis de Serviço.

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a RFB e o SERPRO com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/coertura e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo SERPRO, descritos no item 5.4.



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

4.2 Metodologia de avaliação

A prestação dos serviços pelo SERPRO será comprovada por meio da geração de indicadores provenientes de ferramentas de gestão de serviços.

A aferição dos níveis de serviço deverá desconsiderar de seu cálculo os impactos decorrente de: paradas programadas, falta de energia, usuário ausente, fatores externos, execução de serviços fornecidos por terceiros, de responsabilidade da RFB e por motivos de força maior, como enchentes, incêndios etc.

4.3 Distribuição do Valor Total dos Serviços

O estabelecimento do Valor Total dos Serviços prestados considera as particularidades específicas de cada Região Fiscal, considerando-se o número de Ativos de TI administrados em cada uma das redes locais do cliente, número das Unidades da RFB distribuídas nas Regiões Fiscais, combinados às respectivas Categorias, à distribuição proporcional das atividades de acompanhamento a fornecedor, às atividades de suporte a videoconferência e ao atendimento 24x7.

A listagem dos Ativos de TI (contabilizados pela ferramenta de gestão de ativos da RFB) distribuídos por suas Unidades será extraída mensalmente, a cada dia 10 de cada mês. Cabe à COTEC o envio da listagem para suas Unidades e para o SERPRO.

O serviço prestado em cada uma das redes locais considera a quantidade de ativos de TI e o preço do suporte aos ativos de TI conforme a categoria de atendimento das Unidades somados ao valor dos atendimentos presenciais (que variam de acordo com o número de atendimentos presenciais efetivamente realizados. Dessa forma, os valores constantes dos relatórios de prestação de contas das Unidades de uma mesma Região Fiscal e de uma mesma Categoria poderão ocorrer com valores distintos em meses diferentes.

Os valores apresentados nos relatórios Demonstrativo de Execução do Serviço (DES), para cada Unidade onde o serviço foi prestado, consideram os seguintes cálculos:

- Apura-se a quantidade total de Ativos de TI e a quantidade de Unidades de Suporte Técnico - UST (atendimentos presenciais) no mês de cada Unidade, para se chegar ao valor mensal da Unidade;
- A quantidade total dos Ativos de TI da Unidade é multiplicado pelo Preço Unitário dos Serviços de Suporte Serviços Remotos, (que varia em função das categorias de atendimento);
- Caso necessário, efetuam-se os cálculos de descontos utilizando-se o valor calculado daquele mês para a Unidade;
- A quantidade de UST é multiplicado pelo Preço Unitário da UST;
- A quantidade de UST é apurada pela multiplicação da quantidade de atendimentos de cada tipo de atividade presencial pelo seu respectivo peso, conforme Tabela de Atividades Presenciais finalizados referentes aos tipos de atividades presenciais registradas nos *ticket's* de UST no volume;
- Agrupa-se os valores dos serviços nas dez Regiões Fiscais e no Órgão Central.

Em função da adequação da nova forma de prestação dos serviços e do novo modelo de apuração desses serviços nos ambientes de redes locais, a quantidade total de ativos e de UST's a serem faturados mensalmente ficarão limitados nas quantidades total previstas no Anexo V até a data de encerramento do Contrato. Em síntese, os cálculos individuais de todas as Unidades serão realizados conforme acima, utilizando-se as quantidades do mês corrente, para realização do ateste, porém, o valor total a ser faturado está limitado as quantidades totais de UST e Ativos de TI descrito conforme o Anexo V.



Alterações nas Unidades

A inclusão, alteração, exclusão ou desativação das redes dar-se-ão mediante solicitação formal da RFB, via sistema oficial de demandas.

É indispensável o registro das seguintes informações:

- Da Unidade: o nome, o CNPJ, o código de UA, Região Fiscal, nome do gestor da RFB que realiza o ateste, o endereço completo, a data prevista;
- Da Unidade Jurisdicionante: o nome e o código UA;
- Do responsável para contato: o nome, CPF e telefone para contato.

Uma vez aberta a demanda, o SERPRO se responsabilizará pela atualização dos cadastros das Unidades nos seus sistemas de gerenciamento e controle, bem como da aplicação da fórmula de cálculo para redistribuição dos valores.

O Anexo 3 apresenta a previsão de distribuição do Valor Total dos Serviços apenas como referência inicial do Contrato. Uma vez iniciada a vigência do Contrato, a revisão dos cálculos para distribuição dos valores poderá ser feita por solicitação de qualquer uma das partes ou por alteração do número de Ativos de TI por Região Fiscal ou, ainda, por alteração na quantidade de Unidades da RFB atendidas.

No caso de cobranças indevidas por parte do SERPRO, é direito da RFB reaver o valor pago, que será efetuado em faturamentos posteriores.

Descrição do Serviço

O serviço de atendimento aos ambientes de redes locais da RFB tem por finalidade executar procedimentos essenciais com vistas a garantir a manutenção, o bom desempenho e a disponibilidade do ambiente operacional de rede.

A prestação dos serviços de suporte pelo SERPRO está condicionada a manutenção, por parte da RFB, de suporte direto com os fornecedores dos sistemas de informática dos quais faz uso. O SERPRO não se responsabiliza por processos e procedimentos de administração em equipamentos com versões de sistemas que não possuam suporte ou tenham sido descontinuados pelo fornecedor do produto.

O SERPRO prestará os serviços aqui especificados apenas nos sistemas de informática homologados pela RFB. No caso da RFB adquirir novos sistemas de informática, ao SERPRO é reservado o direito de solicitar prazo para internalização dos mesmos, através de projeto específico acordado com a RFB.

Para os sistemas operacionais específicos de *tablets* e *smartphones* (iOS e Android), o suporte é limitado a execução de procedimentos definidos pela RFB, previamente comunicados oficialmente ao SERPRO.

4.4 Características dos Serviços

A RFB possui redes locais, espalhadas em suas 10 (dez) Regiões Fiscais e Órgão Central, suportadas por vários sistemas de informática, sendo os principais: Sistemas Operacionais, Sistema de Gerenciamento Corporativo e Sistema de Segurança Corporativa.

A execução dos Serviços compreende as atividades de operação, administração e suporte, por meio de atendimento Presencial e Remoto, para a seguinte relação de sistemas operacionais de servidores de rede, estações de trabalho, *smartphones* e *tablets*: Windows® 2008 Server; Windows® 2012 Server; Windows® 7; Windows® 8; Windows® 10; CentOS® e Debian®; iOSTM e Android.

O Anexo IV detalha as características do serviço, bem como a análise dos testes realizados pela DISEG, da RFB, em conjunto com a equipe técnica do SERPRO para institucionalização no ambiente da RFB.



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

4.4.1 Atendimento Presencial

Atendimento Presencial tem por finalidade prover suporte ao ambiente de rede e às estações de trabalho corporativas da Rede Local do Cliente no ambiente físico da RFB, podendo ser executadas apenas as atividades relacionadas na Tabela de Atividades Presenciais.

Não estão incluídas no escopo de atividades presenciais as seguintes:

- Execução de qualquer atividade que seja viável executá-la remotamente;
- Execução de qualquer atividade não listada como atividade pré-definida;
- O suporte a equipamentos particulares;
- Orientações ao usuário quanto ao uso dos *softwares* nas Estações de Trabalho;
- Manutenção de *hardware*;
- Atendimento aos ativos da RFB cuja conexão não seja por meio de link dedicado;
- Deslocamento do conjunto de dispositivos que compõe a Estação de Trabalho do usuário.

Situações especiais poderão ser atendidas presencialmente, dependendo de acordo entre a COTEC e a área de negócio do SERPRO que atende a RFB.

A volumetria de UST da atividade é dada pela contagem de cada acionamento referente à atividade específica e multiplicado pelo seu peso indicado na Tabela de Atividades Presenciais. A volumetria final será o somatório de cada uma das volumetrias executadas de cada atividade.

4.4.1.1 Tabela de Atividades Presenciais	
Atividade Presencial	UST por atividade
1 - INSTALAÇÃO, ALTERAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E DESATIVAÇÃO FÍSICA DE INFRAESTRUTURA DE REDE	2,08
2 - CORREÇÃO DE PROBLEMA DE CONECTIVIDADE INFRAESTRUTURA	2,75
3 - CORREÇÃO DE INDISPONIBILIDADE DE SERVIDOR SEM CONTROLADORA DE ACESSO REMOTO	2
4 - INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO PRESENCIAL DE SERVIDOR FÍSICO	19,5
5 - INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO FÍSICA DE PERIFÉRICO	1,33
6 - INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO PRESENCIAL DE ESTAÇÃO DE TRABALHO/NOTEBOOK	3,58
7 - DIAGNÓSTICO DE FALHA DE HARDWARE EM ESTAÇÃO DE TRABALHO/NOTEBOOK E SEUS PERIFÉRICOS	1,67
8 - CORREÇÃO DE INDISPONIBILIDADE FÍSICA DE IMPRESSORA	2
9 - TROCA DE MÍDIA FÍSICA DE BACKUP (MENSAL)	1
10 - ACOMPANHAMENTO DE FORNECEDOR* DE ATIVOS DE TI*	3



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

* A atividade de ACOMPANHAMENTO DE FORNECEDOR DE ATIVOS DE TI (presencial ou remota) somente será solicitada nos casos em que a expectativa de tempo para sua realização seja inferior a 6 horas de execução. Caso a expectativa ou a execução ultrapassem esse limite, o atendimento será realizado mediante solicitação formal da RFB, via sistema oficial de demandas.

4.4.2 Atendimento Remoto

Atendimento Remoto tem por finalidade executar procedimentos essenciais com vistas a garantir a disponibilidade e o bom desempenho do ambiente operacional de Rede Local além de prestar o atendimento remoto às Estações de Trabalho do Cliente por meio de ferramenta homologada com os principais pré-requisitos de segurança do mercado.

Por estação de trabalho entende-se microcomputadores, *notebooks* e dispositivos móveis (*tablets* e *smartphones*) corporativos.

Com a ferramenta utilizada para atendimento remoto, é possível fornecer acesso aos ambientes RFB para os fornecedores de suporte ou fabricantes de produtos externos a partir de pedido formal e controlado da própria RFB, conforme sua necessidade. Implicará a disponibilidade de um administrador de rede para acompanhar e dar suporte ao acesso dos fornecedores, devendo ser aberta demanda específica com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, devidamente acordadas.

A realização das atividades contratadas para o Serviço de Rede Local Presencial e Remoto se distribuem conforme itens a seguir.

4.4.3 Administração de serviços de rede local

Conjunto de processos e procedimentos que visam garantir:

- a) A disponibilidade dos serviços contratados e dos servidores de rede;
- b) A comunicabilidade entre os servidores de rede bem como entre os sistemas hospedados nos servidores de rede;
- c) O correto funcionamento dos servidores de rede e dos sistemas de infraestrutura hospedados nos servidores de rede;
- d) A segurança do ambiente de rede local.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Atualização de ambiente informatizado – atualizar versões dos sistemas operacionais, do sistema de gerenciamento de *patches*, do sistema de gerenciamento corporativo e do sistema de segurança corporativa presente nas estações de trabalho e servidores de rede da RFB;
- b) Administração de usuários – criar, alterar e excluir grupos e gerir permissões aos recursos de rede;
- c) Administração de diretórios – definir árvore, domínios, partições e réplicas; aplicar e manter as diretivas de segurança de usuários e computadores; incluir e remover servidores de rede e estações de trabalho de domínios;
- d) Administração de sistemas de arquivos – definir o espaço em disco e permissões para gravação;
- e) Manutenção de *scripts* – executar programas e mapear *drivers* no login do usuário;
- f) Administração do Serviço de Impressão Corporativo – criar e capturar impressoras corporativas e configurar filas no Servidor de Rede/Impressão;



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

- g) Cópias de segurança dos servidores de rede (*backup*) – Executar a cópia/restauração de segurança (*backup/restore*), visando a manutenção da disponibilidade dos servidores do ambiente, conforme níveis de serviço estabelecidos e política de *backup* definida pela RFB, desde que sejam fornecidos os meios apropriados ao SERPRO;
- h) Administração do Sistema de Gerenciamento Corporativo do Ambiente Informatizado – manter a ferramenta de gerenciamento do ambiente atualizada nos servidores e estações de trabalho devendo a RFB fornecer acesso à *console* aos administradores do SERPRO responsáveis pelo serviço;
- i) Administração do Sistema de Segurança Corporativa – manter a ferramenta de segurança atualizada nos servidores de rede e estações de trabalho devendo a RFB fornecer acesso à *console* aos administradores do SERPRO responsáveis pelo serviço;
- j) Administração da Distribuição de *Software* – gerenciar/programar a rotina automática de instalação e/ou correção de aplicativos dos servidores de rede e das estações de trabalho, observando os critérios abaixo:
 - a. Aplicações da RFB – sistemas projetados/desenvolvidos pela RFB e que possuam orientações específicas de instalação, formuladas pelo desenvolvedor;
 - b. Aplicações do SERPRO – sistemas projetados/desenvolvidos pelo SERPRO, sob demanda da RFB;
 - c. Aplicações de Terceiros – sistemas projetados/desenvolvidos por outros fornecedores e que possuam orientações específicas de instalação, formuladas pelo desenvolvedor;
 - d. Todas as aplicações devem ser homologadas pela RFB antes da efetiva disponibilização no ambiente de produção.
- k) Política de Segurança – aplicar no ambiente informatizado da RFB as orientações normativas expedidas pela Divisão responsável pela segurança da informação na Coordenação-Geral da Tecnologia da Informação da RFB, visando à segurança lógica dos dados da RFB. A aplicação das políticas de segurança não se resumirá ao uso de uma ferramenta específica por exemplo POs do Windows® Server 2012. Ressalva-se que a aplicação de políticas de segurança podem requerer procedimentos de análise e viabilidade por parte do SERPRO, bem como a demanda por desenvolvimento de projeto específico para implementação;
- l) Inicialização e finalização de ambientes – executar as rotinas de ativação e desativação dos servidores;
- m) Atualização do MGAD (Módulo de Procedimentos Operacionais) – publicar, após análise dos impactos pelo SERPRO, novos manuais e procedimentos elaborados e solicitados formalmente pela COTEC; submeter à aprovação da RFB as alterações dos documentos que compõem o Modelo de Gestão de Ambientes Descentralizados (MGAD), de responsabilidade do SERPRO.

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) Adequação ou instalação da infraestrutura elétrica e lógica (cabearamento);
- b) Prospeção e aquisição de *hardware* e *software* para os servidores e estações de trabalho;
- c) Administração de usuários: criar, alterar senhas e excluir contas de usuários, gerir direitos, cadastro e perfis aos sistemas da RFB;
- d) Administração do ambiente de administração operacional nas Unidades Centrais da RFB.



4.4.4 Suporte ao ambiente de rede

4.4.4.1 Suporte a estações de trabalho e periféricos (atendimento de 1º nível)

Conjunto de procedimentos que visam:

- a) Manter o perfeito funcionamento das estações de trabalho dentro das LAN e periféricos;
- b) Assegurar a disponibilidade das estações de trabalho dentro das LAN e periféricos;
- c) Respeitar os níveis de serviço acordados, com acionamento exclusivo CSRFB.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Instalar, atualizar e manter disponíveis os *softwares* homologados pela RFB, considerando as categorias abaixo listadas:
 - a. Sistema Operacional das estações de trabalho e/ou *tablets*;
 - b. Produtos de automação de escritório;
 - c. Cliente de correio eletrônico para usuário;
 - d. Antivírus para estação de trabalho;
 - e. Navegador de Internet (*browser*);
 - f. Emulador de terminais;
 - g. Aplicações desenvolvidas pela RFB, SERPRO ou por terceiros, desde que fornecidas as instruções necessárias.
- b) Manter atualizado o histórico de andamento das ações de correção dos incidentes reportados, utilizando a ferramenta corporativa de gestão de serviços;
- c) Manter a configuração adequada dos parâmetros de rede das estações de trabalho dentro das LAN;
- d) Diagnosticar, propor soluções e corrigir problemas nas estações de trabalho dentro das LAN que afetem sua disponibilidade, exceto os casos caracterizados como defeitos de *hardware*, *bugs* ou problemas de mesma natureza;
- e) Acompanhar os técnicos de concessionárias e fornecedores de *hardware/software* (terceiros) quando da intervenção destes no ambiente informatizado;
- f) Instalar, desinstalar e configurar estações de trabalho dentro das LAN e seus periféricos;
- g) Instalar e configurar as estações de trabalho dentro das LAN dos usuários para acesso ao correio eletrônico e ferramenta de colaboração.

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

- a) Manutenção e suporte ao uso de dispositivos multifunções, como *tablets*, *smartphones*, à exceção de procedimentos definidos pela RFB e acordo entre as partes;
- b) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes;
- c) Homologação ou análise de vulnerabilidade de software;
- d) Fornecimento e controle de licença de *software*;
- e) Manutenção de *hardware* e *software*.

4.4.4.2

Suporte especializado ao ambiente de administração operacional



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

Conjunto de processos e procedimentos responsáveis pelo suporte especializado ao ambiente de administração operacional da RFB alocado nas dependências da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – COTEC/RFOC, localizada no Edifício Anexo do Ministério da Fazenda em Brasília-DF.

Este subserviço será prestado no período de segunda a sexta-feira, das 7 h às 19 h, por equipe localizada nas instalações da COTEC/RFOC, para administrar até 500 ativos (servidores, físicos ou virtuais, aceleradores WAN, *Switches e etc.*) do ambiente de administração operacional e engloba os seguintes segmentos:

- Suporte à administração do sistema de autenticação de diretório (AD);
- Suporte à administração do sistema de gerenciamento de atualizações (*patches*);
- Suporte à administração do sistema de armazenamento (*storage*);
- Suporte à administração do sistema de salvaguarda de dados (*backup e restore*);
- Suporte à administração do sistema de segurança corporativa (*antimalware*);
- Suporte à administração da solução de conectividade (controle de acesso a redes locais);
- Suporte à administração da infraestrutura de rede na administração centralizada;
- Suporte à administração de servidores Windows® na administração centralizada;
- Suporte à administração do sistema de gerenciamento corporativo;
- Suporte à administração do sistema de virtualização de servidores;
- Suporte à administração dos otimizadores de tráfego WAN;
- Monitoração de sistemas hospedados no ambiente de administração centralizada;
- Manutenção da Infraestrutura de Chaves Públicas Corporativa (Certificado Digital).

A RFB deve prover ao SERPRO as informações sobre os processos, políticas e práticas a serem observadas pela Empresa na administração do ambiente com suporte especializado, bem como as ferramentas, equipamentos e condições de acesso necessários para a devida prestação do serviço, de acordo com o estabelecido neste documento.

É facultado ao SERPRO, na condição de empresa de tecnologia da informação, utilizar outras ferramentas para auxiliar a prestação do serviço e aferição dos níveis de serviço, desde que autorizadas pela RFB.

Para tratar os acionamentos referentes ao suporte especializado, haverá um fluxo diferenciado de *workflow* para fins de acompanhamento dos ANS previstos.

4.4.4.2.1 Suporte à administração operacional do sistema de autenticação em diretório (AD)

Os recursos de uma rede só podem ser acessados, normalmente, por entidades (pessoas ou sistemas) que estejam no mesmo domínio. Assim, domínios são usados para criar um limite de atuação no sistema de autenticação de determinada Unidade.

A RFB possui atualmente um conjunto inter-relacionado de 12 (doze) domínios (denominado “floresta”). Cada domínio (“árvore”) da “floresta” representa uma região fiscal e está hierarquicamente ligado a um domínio raiz, chamado “.SRF”.

O segmento de Administração do Sistema de Autenticação em Diretório (AD) consiste em um conjunto de processos e procedimentos que visam a administração avançada do domínio raiz “.SRF” e de suas relações com os demais domínios RFB.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Administração de *Sites*, *Sites-Links* e *Subnets*;
- b) Monitoramento da replicação entre domínios;
- c) Administração do *Schema* da floresta;
- d) Administração das relações de confiança entre domínios;
- e) Administração dos servidores DNS do domínio raiz “.SRF”;

