

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

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.

4.5.1 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.

4.5.2 Modalidade de atendimento

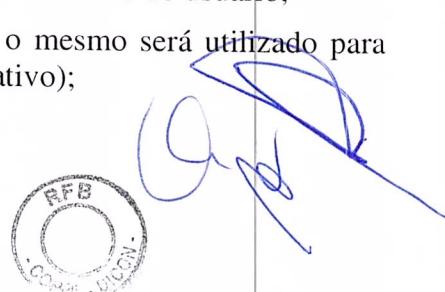
A execução do suporte a estações de trabalho e periféricos da rede local será realizada de forma remota ou presencial após abertura de chamados na CSRFB conforme necessidade da atividade solicitada na Tabela de Atividades Presenciais.

Atividades de atendimento e execução que careçam de análise e planejamento, visando à implementação, atualização e/ou migração de soluções técnicas ou de suporte de grande impacto, sendo elas de abrangência nacional, regional ou local, decorrentes ou não dos Projetos Estratégicos e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da RFB devem ser solicitadas formalmente através do sistema oficial de demandas.

4.5.3 Premissas e restrições

A modalidade de atendimento prevê requisitos a serem observados como premissas a execução do atendimento:

- A RECEITA deverá possuir conexão de rede WAN ou *Metroethernet* com o acesso à Rede SERPRO em cada uma de suas redes locais;
- O atendimento remoto será feito por empregado do SERPRO, podendo estar lotado em qualquer de suas unidades ou em rede de cliente administrada pelo SERPRO;
- O início da sessão remota exige que o usuário a ser atendido tenha condições de estar autenticado em seu perfil para utilizar a senha específica que será informada durante o atendimento;
- A solução tecnológica de Suporte Remoto deve estar hospedada no Centro de Dados do SERPRO;
- O atendente deverá ter os acessos e privilégios necessários à estação de trabalho do usuário;
- O cadastro do usuário deve estar atualizado CSRFB, uma vez que o mesmo será utilizado para realizar o contato com o usuário (no mínimo: nome e telefone corporativo);



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

- O atendente entrará em contato com o usuário para passar a senha específica de atendimento (via telefone) para que seja habilitado o compartilhamento de tela e início do atendimento;
- Todos os atendimentos, inclusive as ações realizadas pelos atendentes, serão gravados em vídeo e poderão ser solicitados pela RFB sob demanda;
 - As gravações de vídeo e os *log* dos atendimentos serão armazenadas por 5 anos;
 - Práticas de segurança devem ser seguidas pelos usuários da RFB para evitar sessões abertas em aplicações críticas ou documentos sigilosos abertos durante o atendimento de suporte à sua estação de trabalho. Para todos os efeitos, as funcionalidades de segurança da ferramenta permitem rastreabilidade na necessidade de auditorias.
- Para renovação dos ativos do cliente prevista para o ano de 2019 será utilizada, de forma excepcional e exclusiva, a abertura de Solicitações de Serviços específicas, que viabilizarão e contabilizarão os ativos e as atividades realizadas, além de não criarem ônus na volumetria de UST's previstas.

4.6 Procedimento para Recebimento dos Serviços

O recebimento se dará pelo ateste dos relatórios de cumprimento dos acordos de níveis de serviço. O serviço será considerado executado a partir da análise e aceite do Demonstrativo de Execução do Serviço (DES), entregue pelo SERPRO mensalmente às localidades onde o serviço foi efetivamente prestado referente ao período do faturamento, dia 11 do mês anterior ao 10 do mês corrente.

O Demonstrativo de Execução do Serviço (DES) será elaborado apenas para as Unidades Jurisdicionantes e deverá conter as Unidades Jurisdicionadas a elas.

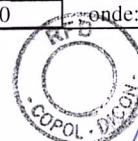
Os relatórios DES refletem a distribuição proporcional do Valor Total dos Serviços contratados em seus itens faturáveis, bem como a sua distribuição por Unidades.

As informações mínimas a serem exibidas no DES serão:

- A Unidade;
- O período de faturamento;
- Os valores indicativos de cada Unidade, bem como os valores dos descontos;
- Os índices apurados para cada ANS, separados por Unidade;
 - Para o ANS 2 o índice apurado é para a Região Fiscal, exibido na Superintendência e Unidades Centrais;
- A lista de Unidades Jurisdicionadas, quando for o caso.

4.7 Acordos de Nível de Serviço

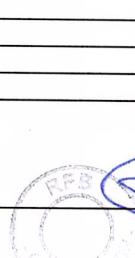
| ANS 1 – Indicador de prazo de atendimento remoto dos acionamentos aos ambientes de rede local | | | | | | | | | |
|---|--|------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|--------------------------------------|--------------|
| Item | Descrição | | | | | | | | |
| Definição | É o percentual de atendimentos remotos realizados no prazo, dos acionamentos ao serviço de redes locais registradas na CSRFB, apurados por unidade. | | | | | | | | |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere aos acionamentos do serviço de rede local da RFB. | | | | | | | | |
| Meta a cumprir | <table border="1"><thead><tr><th>Percentual</th><th>Prazo de Atendimento (horas úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>a) 55% dos acionamentos atendidos em</td><td>até 2 horas</td></tr><tr><td>b) 70% dos acionamentos atendidos em</td><td>até 6 horas</td></tr><tr><td>c) 99% dos acionamentos atendidos em</td><td>até 12 horas</td></tr></tbody></table> | Percentual | Prazo de Atendimento (horas úteis) | a) 55% dos acionamentos atendidos em | até 2 horas | b) 70% dos acionamentos atendidos em | até 6 horas | c) 99% dos acionamentos atendidos em | até 12 horas |
| Percentual | Prazo de Atendimento (horas úteis) | | | | | | | | |
| a) 55% dos acionamentos atendidos em | até 2 horas | | | | | | | | |
| b) 70% dos acionamentos atendidos em | até 6 horas | | | | | | | | |
| c) 99% dos acionamentos atendidos em | até 12 horas | | | | | | | | |
| Instrumento de medição | Relatório de ANS de Rede Local. | | | | | | | | |
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS enviado pelo SERPRO. | | | | | | | | |
| Periodicidade | Mensal. | | | | | | | | |
| Mecanismo de cálculo | Para cada faixa especificada de a) à c): $PAR = (TAR) \times 100$ | | | | | | | | |



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

| | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: 0;"> <tr> <td style="padding: 2px;">P</td><td style="padding: 2px;"></td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">TAR</td><td style="padding: 2px;"></td></tr> </table> | P | | TAR | | | | | |
|--|---|-------------------|----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| P | | | | | | | | | |
| TAR | | | | | | | | | |
| PAR = percentual de atendimentos remotos no prazo TARP = total de atendimentos remotos executados no prazo TAR = total de acionamentos remotos executados no mês de referência | | | | | | | | | |
| | Para as Unidades Jurisdicionadas de uma mesma Jurisdicionante, os percentuais de cada faixa deverão ser agrupados. | | | | | | | | |
| Início de vigência | Em até seis meses, a partir da assinatura do contrato. | | | | | | | | |
| Descontos no pagamento | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Faixas da Métrica</th><th style="width: 70%;">Desconto</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) PAR < 55%</td><td>0,1% do VM</td></tr> <tr> <td>b) PAR < 70%</td><td>0,4% do VM</td></tr> <tr> <td>c) PAR < 99%</td><td>0,6% do VM</td></tr> </tbody> </table> <p>VM = Valor calculado da rede do Mês que gerou o desconto. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> <p>Para Unidades Jurisdicionadas, constatado o descumprimento da métrica de determinada faixa agrupada, o desconto é aplicado sobre cada jurisdicionada que apresentou atendimentos acima do prazo previsto na faixa descumprida.</p> | Faixas da Métrica | Desconto | a) PAR < 55% | 0,1% do VM | b) PAR < 70% | 0,4% do VM | c) PAR < 99% | 0,6% do VM |
| Faixas da Métrica | Desconto | | | | | | | | |
| a) PAR < 55% | 0,1% do VM | | | | | | | | |
| b) PAR < 70% | 0,4% do VM | | | | | | | | |
| c) PAR < 99% | 0,6% do VM | | | | | | | | |
| Sanções | Caso haja descumprimento em todas as faixas da meta estabelecida por três meses consecutivos, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, nos termos previamente calculados com a RFB. | | | | | | | | |
| Observações | <p>Nas Unidades de Categoria 1: o atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, observadas as exceções estabelecidas no item 3.3.</p> <p>Nas Unidades de Categoria 2 e 3: o atendimento é realizado no horário comercial, conforme definido no item 3.3.</p> <p>Ao entrar em vigor, o ANS 8 não mais será considerado.</p> | | | | | | | | |

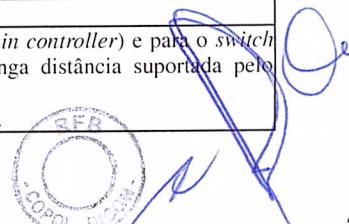
| ANS 2 – Indicador de prazo de atendimento das atividades presenciais aos ambientes de rede local | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------------------|------------|--|------|---|----|--|------|--|-----|---|------|---|------|---|----|---|------|---|----|---|--|---|----|--|-----|---|-----|--|-----|---|-----|
| Item | Descrição | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Definição | É o percentual de atendimentos realizados no prazo dos acionamentos presenciais registrados na CSRFB para o serviço de rede local. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Finalidade | Garantir execução célere das atividades solicitadas como presencial pela RFB. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Meta a cumprir | <p>80% dos acionamentos para atividades presenciais ao ambiente de rede local atendidos no prazo. 100% dos acionamentos atendidos em até 80h.</p> <p>O prazo de atendimento dos acionamentos para atividades presenciais é composto de dois aspectos, sendo o prazo de execução da atividade e o prazo de deslocamento, conforme especificado abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prazo de execução da atividade (P1): <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">Atividade presencial</th><th style="width: 20%;">Prazo (P1)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Instalação, alteração, atualização e desativação física de infraestrutura de rede</td><td>2,5h</td></tr> <tr> <td>b) Correção de problema de conectividade infraestrutura</td><td>3h</td></tr> <tr> <td>c) Correção de indisponibilidade de servidor sem controladora de acesso remoto</td><td>2,5h</td></tr> <tr> <td>d) Instalação ou atualização presencial de servidor físico</td><td>20h</td></tr> <tr> <td>e) Instalação e configuração física de periférico</td><td>2,5h</td></tr> <tr> <td>f) Instalação e configuração presencial de estação de trabalho/notebook</td><td>4,5h</td></tr> <tr> <td>g) Diagnóstico de falha de hardware em estação de trabalho/notebook</td><td>2h</td></tr> <tr> <td>h) Correção de indisponibilidade física de impressora</td><td>2,5h</td></tr> <tr> <td>i) Troca de mídia física de backup (mensal)</td><td>1h</td></tr> </tbody> </table> ● Prazo de deslocamento (P2): <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">Faixas da distância percorrida entre o SERPRO e a rede da RFB</th><th style="width: 20%;">Prazo de deslocamento(*) em horas úteis (P2)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Tempo de deslocamento em capitais das Unidades Federativas</td><td>4h</td></tr> <tr> <td>b) Tempo de deslocamento de distâncias de até 100km, a partir da capital da UF</td><td>18h</td></tr> <tr> <td>c) Tempo de deslocamento de distâncias entre 101km a 740km, a partir da capital da UF</td><td>24h</td></tr> <tr> <td>d) Tempo de deslocamento de distâncias acima de 740km (com exceção), a partir da capital da UF</td><td>30h</td></tr> <tr> <td>e) Tempo de deslocamento à Redenção/PA, a partir da capital da UF</td><td>40h</td></tr> </tbody> </table> <p>(*) 12h úteis para aprovação da viagem – SVPC.</p> | Atividade presencial | Prazo (P1) | a) Instalação, alteração, atualização e desativação física de infraestrutura de rede | 2,5h | b) Correção de problema de conectividade infraestrutura | 3h | c) Correção de indisponibilidade de servidor sem controladora de acesso remoto | 2,5h | d) Instalação ou atualização presencial de servidor físico | 20h | e) Instalação e configuração física de periférico | 2,5h | f) Instalação e configuração presencial de estação de trabalho/notebook | 4,5h | g) Diagnóstico de falha de hardware em estação de trabalho/notebook | 2h | h) Correção de indisponibilidade física de impressora | 2,5h | i) Troca de mídia física de backup (mensal) | 1h | Faixas da distância percorrida entre o SERPRO e a rede da RFB | Prazo de deslocamento(*) em horas úteis (P2) | a) Tempo de deslocamento em capitais das Unidades Federativas | 4h | b) Tempo de deslocamento de distâncias de até 100km, a partir da capital da UF | 18h | c) Tempo de deslocamento de distâncias entre 101km a 740km, a partir da capital da UF | 24h | d) Tempo de deslocamento de distâncias acima de 740km (com exceção), a partir da capital da UF | 30h | e) Tempo de deslocamento à Redenção/PA, a partir da capital da UF | 40h |
| Atividade presencial | Prazo (P1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) Instalação, alteração, atualização e desativação física de infraestrutura de rede | 2,5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) Correção de problema de conectividade infraestrutura | 3h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| c) Correção de indisponibilidade de servidor sem controladora de acesso remoto | 2,5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| d) Instalação ou atualização presencial de servidor físico | 20h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| e) Instalação e configuração física de periférico | 2,5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| f) Instalação e configuração presencial de estação de trabalho/notebook | 4,5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| g) Diagnóstico de falha de hardware em estação de trabalho/notebook | 2h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| h) Correção de indisponibilidade física de impressora | 2,5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| i) Troca de mídia física de backup (mensal) | 1h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Faixas da distância percorrida entre o SERPRO e a rede da RFB | Prazo de deslocamento(*) em horas úteis (P2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) Tempo de deslocamento em capitais das Unidades Federativas | 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) Tempo de deslocamento de distâncias de até 100km, a partir da capital da UF | 18h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| c) Tempo de deslocamento de distâncias entre 101km a 740km, a partir da capital da UF | 24h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| d) Tempo de deslocamento de distâncias acima de 740km (com exceção), a partir da capital da UF | 30h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| e) Tempo de deslocamento à Redenção/PA, a partir da capital da UF | 40h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instrumento de medição | Relatório de ANS de Rede Local. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS enviado pelo SERPRO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodicidade | Mensal. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mecanismo de cálculo | $AP = \frac{TAP}{(TC)} \times 100$, onde: AP = percentual de atendimentos presenciais no prazo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



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

| | <p>TAP = total de atendimentos presenciais executados no prazo (prazo = P1+P2) TC = total de acionamentos presenciais do mês de referência Observação: Não será apresentado o valor de P1 e P2 detalhado, devido a limitações técnicas. Para cálculo de descontos, considera-se o valor total da Unidade no mês. Para as Unidades Jurisdicionadas de uma mesma Jurisdicionante, os percentuais de cada faixa deverão ser agrupados.</p> | | | | |
|------------------------|--|-------------------|----------|----------|------------|
| Início de vigência | Em até seis meses, a partir da assinatura do contrato. | | | | |
| Descontos no pagamento | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Faixas da Métrica</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AP < 80%</td> <td>0,3% do VM</td> </tr> </tbody> </table> <p>VM = Valor calculado da rede do Mês que gerou o desconto. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> <p>Para Unidades Jurisdicionadas, constatado o descumprimento da métrica de determinada faixa agrupada, o desconto é aplicado sobre cada jurisdicionada que apresentou atendimentos acima do prazo previsto na faixa descumprida.</p> | Faixas da Métrica | Desconto | AP < 80% | 0,3% do VM |
| Faixas da Métrica | Desconto | | | | |
| AP < 80% | 0,3% do VM | | | | |
| Sanções | Caso haja descumprimento da meta estabelecida por três meses consecutivos, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, nos termos previamente acordados com a RFB. | | | | |
| Observações | <p>Nas Unidades de Categoria 1: o atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, observadas as exceções estabelecidas no item 3.3.</p> <p>Nas Unidades de Categoria 2 e 3: o atendimento é realizado no horário comercial, conforme definido no item 3.3.</p> <p>Ao entrar em vigor, o ANS 8 não mais será considerado.</p> | | | | |

| ANS 3 – Nível de atualização do antivírus nas estações de trabalho e servidores dos ambientes de redes locais | | | | | | | | | |
|---|--|------------------|----------|----------------|--------------|----------------|-------------|-----------|-------------|
| Item | Descrição | | | | | | | | |
| Definição | É a verificação da ocorrência de estações de trabalho e servidores não atualizados com a vacina com data igual ou inferior a 7 dias da data da última comunicação com a <i>console</i> do servidor de gerenciamento. | | | | | | | | |
| Finalidade | Garantir nível adequado de segurança nas estações de trabalho e servidores. | | | | | | | | |
| Meta a cumprir | 98% das estações de trabalho (exceto estações móveis e de teletrabalho) e servidores de rede atualizados com as vacinas com datas iguais ou inferiores a 7 dias da data da última comunicação com a <i>console</i> do servidor de gerenciamento. | | | | | | | | |
| Instrumento de medição | Relatório de ANS de Rede Local. | | | | | | | | |
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS. | | | | | | | | |
| Periodicidade | Mensal. | | | | | | | | |
| Mecanismo de cálculo | <p>Para cada região fiscal será tomada a média aritmética do índice EA, da seguinte forma:</p> $EA = \left(\frac{IA}{IC} \right) \times 100$ <p>, onde:</p> <p>EA = percentual de estações e servidores atualizados (coletas realizadas todas sextas-feiras do mês)</p> <p>IA = nº de estações e servidores atualizados</p> <p>IC = nº de estações e servidores ativos na console de gerenciamento da ferramenta</p> | | | | | | | | |
| Início de vigência | Início da prestação do serviço. | | | | | | | | |
| Descontos no pagamento | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Faixa da Métrica</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>96% ≤ EA < 98%</td> <td>0,08% do VMS</td> </tr> <tr> <td>94% ≤ EA < 96%</td> <td>0,1% do VMS</td> </tr> <tr> <td>EA < 94 %</td> <td>0,2% do VMS</td> </tr> </tbody> </table> <p>VMS = Valor mensal do serviço para a região fiscal, conforme Anexo 3. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> | Faixa da Métrica | Desconto | 96% ≤ EA < 98% | 0,08% do VMS | 94% ≤ EA < 96% | 0,1% do VMS | EA < 94 % | 0,2% do VMS |
| Faixa da Métrica | Desconto | | | | | | | | |
| 96% ≤ EA < 98% | 0,08% do VMS | | | | | | | | |
| 94% ≤ EA < 96% | 0,1% do VMS | | | | | | | | |
| EA < 94 % | 0,2% do VMS | | | | | | | | |
| Sanções | Caso a média aritmética do índice EA for inferior a 94% por mais de três meses consecutivos, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, nos termos previamente acordados com a RFB. | | | | | | | | |

| ANS 4 – Disponibilidade de infraestrutura de rede local | |
|---|--|
| Item | Descrição |
| Definição | É o percentual de tempo em que a infraestrutura de rede local permanece em condições normais de funcionamento, ou seja, com os serviços disponíveis com exceção do tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com a RFB. |
| Finalidade | Garantir a disponibilidade de infraestrutura de rede local. |
| Meta a cumprir | <p>98% de disponibilidade mensal mínima para o servidor de autenticação (<i>domain controller</i>) e para o <i>switch</i> principal (<i>switch core</i>) de cada Unidade, com infraestrutura de rede de longa distância suportada pelo SERPRO.</p> <p>Observação: O <i>switch</i> principal é o <i>switch</i> interligado ao roteador da rede WAN.</p>  |

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

| Instrumento de medição | Relatório de ANS de Rede Local. | | | | | | | | |
|-------------------------|---|-----------------|----------|-----------|-------------------------|--------------------|--|--------------------|--|
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS. | | | | | | | | |
| Periodicidade | Mensal | | | | | | | | |
| Mecanismo de cálculo | <p>A disponibilidade será mensurada através das ferramentas disponíveis utilizadas pela RFB ou pelo SERPRO, ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo entre as partes.</p> <p>O cálculo da disponibilidade será realizado considerando a média das disponibilidades de cada ativo (<i>Domain Controller</i> e <i>Switch Principal</i>) em cada Unidade no período, da seguinte forma:</p> $DA = \frac{100 \times (HTP - HISv - HISw + HISS)}{HTP}, \text{ onde:}$ <p>DA – Disponibilidade do Ativo em % HTP – Horas Totais do Período = Dias do Mês x Horas Dia HISv – Horas Indisponíveis do Servidor Físico <i>Domain Controller</i> HISw – Horas Indisponíveis do <i>Switch/Pilha Principal</i> HISS – Horas de indisponibilidade simultânea do Servidor Físico <i>Domain Controller</i> e do <i>Switch/Pilha Principal</i></p> | | | | | | | | |
| Início de vigência | Início da prestação do serviço. | | | | | | | | |
| Descontos no pagamento | <p>Pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela e a fórmula definidas a seguir:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Disponibilidade</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>98% <= DA</td> <td>D1 = 0,5 % * (98% - DA)</td> </tr> <tr> <td>94% <= DA < 97,99%</td> <td>Se (DA <= 94%) Então D2 = 0,8 % * (97,99% - 94%) Senão D2 = 0,8 % * (97,99% - DA)</td> </tr> <tr> <td>92% <= DA < 93,99%</td> <td>Se (DA <= 92%) Então D3 = 1,1 % * (93,99% - 92%) Senão D3 = 1,1 % * (93,99% - DA)</td> </tr> </tbody> </table> $Desconto = (D1 + D2 + D3) * VM$ <p>VM = Valor calculado da rede do Mês que gerou o desconto. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> | Disponibilidade | Desconto | 98% <= DA | D1 = 0,5 % * (98% - DA) | 94% <= DA < 97,99% | Se (DA <= 94%) Então D2 = 0,8 % * (97,99% - 94%) Senão D2 = 0,8 % * (97,99% - DA) | 92% <= DA < 93,99% | Se (DA <= 92%) Então D3 = 1,1 % * (93,99% - 92%) Senão D3 = 1,1 % * (93,99% - DA) |
| Disponibilidade | Desconto | | | | | | | | |
| 98% <= DA | D1 = 0,5 % * (98% - DA) | | | | | | | | |
| 94% <= DA < 97,99% | Se (DA <= 94%) Então D2 = 0,8 % * (97,99% - 94%) Senão D2 = 0,8 % * (97,99% - DA) | | | | | | | | |
| 92% <= DA < 93,99% | Se (DA <= 92%) Então D3 = 1,1 % * (93,99% - 92%) Senão D3 = 1,1 % * (93,99% - DA) | | | | | | | | |
| Sanções | Se a disponibilidade média de todos os ativos for inferior a 92% três meses consecutivos, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, nos termos previamente calculados com a RFB. | | | | | | | | |
| Observações | <p>Nas Unidades de Categoria 1: o atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, observadas as exceções estabelecidas no item 3.3.</p> <p>Nas Unidades de Categoria 2: o atendimento é realizado no horário comercial, conforme definido no item 3.3.</p> <p>Necessidades de atuação presencial terão o tempo da formalização e de deslocamentos descontados do período de indisponibilidade.</p> | | | | | | | | |

| ANS 5 – Indicador de Prazo de Atendimento de Acionamentos do Ambiente de Administração Operacional | | | | | |
|--|---|-------|----------|----------------|---------------|
| Item | Descrição | | | | |
| Definição | É o percentual de atendimento no prazo dos acionamentos registrados na CSRFB para o Ambiente de Administração Operacional. | | | | |
| Finalidade | Medir a celeridade na execução das atividades relativas à Administração Operacional do Ambiente e Suporte Especializado da RFB | | | | |
| Meta a cumprir | Percentual de Acionamentos no Prazo (AP) de acordo com as faixas abaixo: a) 45,00% dos acionamentos solucionados em até 120 minutos; b) 60,00% dos acionamentos solucionados em até 240 minutos; c) 75,00% dos acionamentos solucionados em até 480 minutos; d) 95,00% dos acionamentos solucionados em até 720 minutos; e) 99% dos acionamentos solucionados em até 2880 minutos. | | | | |
| Instrumento de medição | Relatório de ANS do Serviço de Administração do ambiente de administração operacional da RFB. | | | | |
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS | | | | |
| Periodicidade | Mensal | | | | |
| Mecanismo de cálculo | $AP = \left(\frac{TAPr}{TAPe} \right) \times 100, \text{ onde:}$ <p>AP = Percentual de Atendimentos no prazo TAPr = Total de Atendimentos executados dentro do prazo TAPe = Total de atendimentos executados no período</p> | | | | |
| Início de vigência | Em até três meses, a partir da assinatura do contrato. | | | | |
| Descontos no pagamento | <table border="1"> <thead> <tr> <th>FAIXA</th> <th>DESCONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A) AP < 45,00%</td> <td>0,01% do VMUA</td> </tr> </tbody> </table> | FAIXA | DESCONTO | A) AP < 45,00% | 0,01% do VMUA |
| FAIXA | DESCONTO | | | | |
| A) AP < 45,00% | 0,01% do VMUA | | | | |



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS

| | | | | | | | | | | |
|----------------|---------------|---|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|-------------|---------------|
| | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>B) AP < 60,00%</td><td>0,03% do VMUA</td></tr> <tr><td>C) AP < 75,00%</td><td>0,06% do VMUA</td></tr> <tr><td>D) AP < 95,00%</td><td>0,13% do VMUA</td></tr> <tr><td>E) AP < 99%</td><td>0,26% do VMUA</td></tr> </table> | B) AP < 60,00% | 0,03% do VMUA | C) AP < 75,00% | 0,06% do VMUA | D) AP < 95,00% | 0,13% do VMUA | E) AP < 99% | 0,26% do VMUA |
| B) AP < 60,00% | 0,03% do VMUA | | | | | | | | | |
| C) AP < 75,00% | 0,06% do VMUA | | | | | | | | | |
| D) AP < 95,00% | 0,13% do VMUA | | | | | | | | | |
| E) AP < 99% | 0,26% do VMUA | | | | | | | | | |
| | | <p>VMUA – Valor Mensal do Serviço da Unidade Administrativa RFB_ÓRGÃOS_CENTRAIS_BLOCO_PSE-BRASÍLIA-DF, conforme Anexo 3.</p> <p>Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> | | | | | | | | |
| Sanções | | <p>Caso haja descumprimento em todas as faixas da meta estabelecida por três meses consecutivos, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, nos termos previamente acordados com a RFB.</p> | | | | | | | | |
| Observações | | <p>Os atendimentos direcionados a fornecedores que possuem contrato pactuado com a RFB serão desconsiderados deste ANS.</p> <p>Todos os acionamentos de todos os serviços serão contabilizados juntos.</p> <p>Para fins de computo deste ANS será considerado o tempo de atendimento da equipe de suporte especializado do ambiente de Administração Operacional.</p> | | | | | | | | |

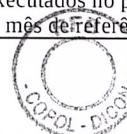
| ANS 6 – Indicador de Disponibilidade de Serviços do Ambiente da Administração Operacional | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-------|----------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|--------------|---------------|
| Item | Descrição | | | | | | | | | |
| Definição | É o percentual de cumprimento da disponibilidade acordada para os serviços hospedados no ambiente com suporte especializado da RFB, que estão sob responsabilidade do SERPRO . | | | | | | | | | |
| Finalidade | Medir a disponibilidade dos serviços de TI no ambiente de administração operacional (de responsabilidade do SERPRO) aos usuários da RFB. | | | | | | | | | |
| Meta a cumprir | Disponibilidade mensal mínima (Dmm) para cada serviço superior à 99,00%. | | | | | | | | | |
| Instrumento de medição | Relatório de ANS do Serviço de Administração do ambiente de com suporte especializado da RFB. | | | | | | | | | |
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS | | | | | | | | | |
| Periodicidade | Mensal | | | | | | | | | |
| Mecanismo de Cálculo | A disponibilidade mensal mínima de cada serviço será calculada da seguinte forma: | $DMM = \left(1 - \frac{T_i}{T_m} \right) \times 100$, onde: | | | | | | | | |
| | | Dmm = Percentual de disponibilidade mensal mínima de cada serviço Ti = Tempo em minutos de interrupção do serviço, durante o seu período Tm = Tempo de disponibilidade contratada do serviço, calculado da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> • Serviços com atendimento 24x7: total de dias no mês x 24 horas x 60 minutos. • Demais serviços: dias úteis x 12h (das 7h às 19h) x 60 minutos. | | | | | | | | |
| Início de vigência | Em até três meses, a partir da assinatura do contrato. | | | | | | | | | |
| Descontos no pagamento | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">FAIXA</th> <th style="text-align: center;">DESCONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">98,00% ≤ Dmm < 99,00%</td> <td style="text-align: center;">0,01% do VMUA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">95,00% ≤ Dmm < 98,00%</td> <td style="text-align: center;">0,02% do VMUA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dmm < 95,00%</td> <td style="text-align: center;">0,03% do VMUA</td> </tr> </tbody> </table> | | FAIXA | DESCONTO | 98,00% ≤ Dmm < 99,00% | 0,01% do VMUA | 95,00% ≤ Dmm < 98,00% | 0,02% do VMUA | Dmm < 95,00% | 0,03% do VMUA |
| FAIXA | DESCONTO | | | | | | | | | |
| 98,00% ≤ Dmm < 99,00% | 0,01% do VMUA | | | | | | | | | |
| 95,00% ≤ Dmm < 98,00% | 0,02% do VMUA | | | | | | | | | |
| Dmm < 95,00% | 0,03% do VMUA | | | | | | | | | |
| Sanções | <p>VMUA – Valor Mensal do Serviço da Unidade Administrativa RFB_ÓRGÃOS_CENTRAIS_BLOCO_PSE-BRASÍLIA-DF, conforme Anexo 3.</p> <p>Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> | | | | | | | | | |
| Observações | <ul style="list-style-type: none"> • A especificação dos serviços afetados por este ANS e a definição de sua disponibilidade estão relacionados no Anexo 2; • Indisponibilidades ocasionadas por eventos não administrados pelo SERPRO deverão ser descartadas, devendo ser comunicadas por relatório mensal; • Quando da inclusão de novo sistema ou mudanças ocorridas no ambiente, a definição da regra de verificação da disponibilidade será acordada entre as partes e a apuração do novo indicador se dará na competência posterior a sua data de definição; • Ações na localidade, previamente acordadas entre a RFB e o SERPRO, que gerem impacto na disponibilidade (manutenções programadas), não devem ser computadas no cálculo da disponibilidade mensal; • Serão considerados como indisponibilidade os eventos que comprometerem o acesso aos serviços administrados pelo SERPRO. Falhas que comprometam um equipamento com mecanismos de redundância e não afetem o acesso ao serviço, não serão computadas como indisponibilidade; • Esse Indicador será calculado individualmente para cada serviço descrito no item 5.1.2.2 deste anexo, devendo ser calculado nesse caso 13 indicadores, cujos percentuais de desconto poderão ser somados. | | | | | | | | | |

| ANS 7 – Indicador de Gerência de Backup dos Dados no Ambiente da Administração Operacional | | |
|---|---|--|
| Item | Descrição | |
| Definição | É o percentual de tratamento das tarefas de backup que apresentaram falhas no período de um dia útil. As tarefas de backup que não apresentaram falhas no período não serão computadas neste indicador. | |
| Finalidade | Garantir o backup dos dados presentes nos servidores administrados pelo SERPRO no Ambiente da Administração Operacional. | |

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

| Meta a cumprir | 100% das tarefas agendadas de <i>backup</i> que apresentaram falha tratadas no próximo período útil das 07:00 às 19:00. | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|-------|----------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|----------------|
| Instrumento de medição | Relatório de ANS do Serviço de Administração do ambiente com suporte especializado da RFB. | | | | | | | | | | |
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS | | | | | | | | | | |
| Periodicidade | Mensal | | | | | | | | | | |
| Mecanismo de cálculo | $TB = \frac{TBT}{TBF} \times 100$, onde: TB = percentual das tarefas de <i>backup</i> tratadas no período TBT = total de tarefas de <i>backup</i> tratadas no período TBF = total de tarefas de <i>backup</i> que falharam no período | | | | | | | | | | |
| Início de vigência | Em até três meses, a partir da assinatura do contrato. | | | | | | | | | | |
| Descontos no pagamento | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>FAIXA</th> <th>DESCONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90% ≤ TB < 100%</td> <td>0,002% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>70% ≤ TB < 90%</td> <td>0,003% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>50% ≤ TB < 70%</td> <td>0,004% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>TB < 50%</td> <td>0,006% do VMUA</td> </tr> </tbody> </table> <p>VMUA – Valor Mensal do Serviço da Unidade Administrativa RFB_ORGÃOS_CENTRAIS_BLOCO_PSE-BRASILIA-DF, conforme Anexo 3. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> | FAIXA | DESCONTO | 90% ≤ TB < 100% | 0,002% do VMUA | 70% ≤ TB < 90% | 0,003% do VMUA | 50% ≤ TB < 70% | 0,004% do VMUA | TB < 50% | 0,006% do VMUA |
| FAIXA | DESCONTO | | | | | | | | | | |
| 90% ≤ TB < 100% | 0,002% do VMUA | | | | | | | | | | |
| 70% ≤ TB < 90% | 0,003% do VMUA | | | | | | | | | | |
| 50% ≤ TB < 70% | 0,004% do VMUA | | | | | | | | | | |
| TB < 50% | 0,006% do VMUA | | | | | | | | | | |
| Sanções | Se a disponibilidade mínima medida for inferior a 50,00% por três meses consecutivos, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, nos termos previamente acordados com a RFB. | | | | | | | | | | |
| Observações | <ul style="list-style-type: none"> Falhas ocasionadas por eventos não administrados pelo SERPRO deverão ser descartadas, devendo ser comunicadas via relatório mensal. Os jobs que falharem em dias não úteis, deverão ser tratados até as 19:00 horas do próximo dia útil. Os jobs que falharem dentro do horário de expediente, até as 19:00 horas, deverão ser tratados preferencialmente no mesmo dia. A relação dos <i>backups</i> afetados por este ANS deverá ser negociada entre as partes quando da implantação do serviço ou mudanças ocorridas no ambiente. | | | | | | | | | | |

| ANS 8 – Indicador de prazo de atendimento dos acionamentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------------|--------------|--|---------------|--|----------------------|--|--|---|--|--|-------------|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Item | Descrição | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Definição | É o percentual de acionamentos atendidos dentro do prazo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere aos acionamentos da RFB. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Meta a cumprir | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Unidades</th> <th>Faixas da Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Categoria 1,</td> <td>a) 45% dos acionamentos atendidos em até 2hs</td> </tr> <tr> <td>Categoria 2 e</td> <td>b) 60% dos acionamentos atendidos em até 4hs</td> </tr> <tr> <td>Categoria 2 Especial</td> <td>c) 75% dos acionamentos atendidos em até 8hs</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d) 90% dos acionamentos atendidos em até 12hs</td> </tr> <tr> <td></td> <td>e) 100% dos acionamentos atendidos em até 24hs</td> </tr> <tr> <td>Categoria 3</td> <td>a) 20% dos acionamentos atendidos em até 8hs</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b) 40% dos acionamentos atendidos em até 16hs</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c) 60% dos acionamentos atendidos em até 24hs</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d) 80% dos acionamentos atendidos em até 32hs</td> </tr> <tr> <td></td> <td>e) 100% dos acionamentos atendidos em até 40hs</td> </tr> </tbody> </table> | Unidades | Faixas da Meta | Categoria 1, | a) 45% dos acionamentos atendidos em até 2hs | Categoria 2 e | b) 60% dos acionamentos atendidos em até 4hs | Categoria 2 Especial | c) 75% dos acionamentos atendidos em até 8hs | | d) 90% dos acionamentos atendidos em até 12hs | | e) 100% dos acionamentos atendidos em até 24hs | Categoria 3 | a) 20% dos acionamentos atendidos em até 8hs | | b) 40% dos acionamentos atendidos em até 16hs | | c) 60% dos acionamentos atendidos em até 24hs | | d) 80% dos acionamentos atendidos em até 32hs | | e) 100% dos acionamentos atendidos em até 40hs |
| Unidades | Faixas da Meta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Categoria 1, | a) 45% dos acionamentos atendidos em até 2hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Categoria 2 e | b) 60% dos acionamentos atendidos em até 4hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Categoria 2 Especial | c) 75% dos acionamentos atendidos em até 8hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | d) 90% dos acionamentos atendidos em até 12hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | e) 100% dos acionamentos atendidos em até 24hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Categoria 3 | a) 20% dos acionamentos atendidos em até 8hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b) 40% dos acionamentos atendidos em até 16hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | c) 60% dos acionamentos atendidos em até 24hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | d) 80% dos acionamentos atendidos em até 32hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | e) 100% dos acionamentos atendidos em até 40hs | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instrumento de medição | Relatório de ANS de Rede Local. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Forma de acompanhamento | Análise do Relatório de ANS enviado pelo SERPRO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodicidade | Mensal. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mecanismo de cálculo | <p>O indicador será mensurado por meio de comparação dos registros de incidentes feitos na CSRFB. Para as Unidades Categoria 1 e 2, o cálculo é feito por Unidade da RFB.</p> <p>Para cada faixa especificada de a) à e):</p> $AP = \left(\frac{TAP}{TC} \right) \times 100$, onde: AP = percentual de atendimentos no prazo TAP = total de atendimentos executados no prazo TC = total de acionamentos do mês de referência (atesto) <p>Para as Unidades Categoria 3, os percentuais de cada faixa, deverão ser agrupadas as Unidades jurisdicionadas que pertençam a uma mesma jurisdicioneante.</p> <p>Para cada grupo de Unidades jurisdicionadas e para cada faixa especificada de a) à e):</p> $AP_g = \left(\frac{TAP_g}{TC_g} \right) \times 100$, onde: AP _g = percentual de atendimentos no prazo TAP _g = total de atendimentos executados no prazo TC _g = total de acionamentos do mês de referência (atesto) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



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

| | | | |
|--|---|---|--|
| Início de vigência | Início da prestação dos serviços. | | |
| Descontos no pagamento | Unidades | Faixas da Métrica | Desconto |
| | Categoria 1, Categoria 2 e Categoria 2 Especial | a) AP < 45% b) AP < 60% c) AP < 75% d) AP < 90% e) AP <100% | 0,1% do VM 0,2% do VM 0,3% do VM 0,4% do VM 0,6% do VM |
| VM = Valor calculado da rede do Mês que gerou o desconto. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade. | | | |
| Para Unidades Categoria 3, constatado o descumprimento da métrica de determinada faixa, o desconto é aplicado sobre cada jurisdicionada que apresentou atendimentos acima do prazo previsto na faixa descumpriida. | | | |
| Sanções | Após 4h do prazo previsto na faixa e) deste ANS, multa moratória nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato. | | |
| Observações | Nas Unidades de Categoria 1: o atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, observadas as exceções estabelecidas no item 3.3. Nas Unidades de Categoria 2, Categoria 2 Especial e Categoria 3: o atendimento é realizado no horário comercial, conforme definido no item 3.3. Ficará em vigor enquanto os ANS 1 e 2 não estiverem em funcionamento. | | |

Os indicadores apresentados pela RFB e pelo SERPRO devem ser comprovados por ferramenta de gestão de serviço, indicando pontualmente os eventos que resultaram naqueles indicadores.

Nos casos onde houver divergências entre os indicadores apontados pelo SERPRO e pela RFB e não existindo consenso entre as partes em até 5 (cinco) dias úteis, do final do ciclo de ateste, será considerado o indicador da RFB até que seja estabelecido acordo entre as partes.

O SERPRO e a RFB poderão, a qualquer momento, revisar os índices apurados nos ANS, devendo os mesmos fundamentarem-se de argumentos através de ferramenta de gestão de serviço e relatórios de avaliação.

4.8 Local da Entrega de Produtos e Execução de Serviços

Os Serviços serão executados na modalidade de atendimento remoto e presencial aos equipamentos corporativos nas Redes Locais da RFB para seus usuários.

4.9 Itens Faturáveis (IFA)

| CÓDIGO | NOME DO IFA |
|---------------------|---|
| 04.01.01 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 1ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 1ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. Local 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: 70.836-900 - Telefone: (61) 2021-9000 |

| | |
|---------------------|---|
| 04.01.02 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 2ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 2ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. Local de Prestação do Serviço |
| REGIONAL BELÉM | CNPJ: 33.683.111/0003-60 Inscrição Municipal: 025.938-8 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Av. Perimetral da Ciência, 2010 – Bairro Terra Firme; Belém – PA CEP: 66077-530 - Telefone: (91) 4008.1779/1777 – Fax: (91) 4008.1800/1803 |



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

| | |
|---------------------|---|
| 04.01.03 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 3ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 3ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| | Local de Prestação do Serviço |
| REGIONAL FORTALEZA | CNPJ: 33.683.111/0004-41 Inscrição Municipal: 016155-1 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Av. Pontes Vieira, 832 - Bairro São João do Tatuapé; Fortaleza – CE CEP: 60130-240 - Telefone: (85) 4008 2800 – Fax: (85) 4008 2902 |

| | |
|---------------------|---|
| 04.01.04 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 4ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 4ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| | Local de Prestação do Serviço |
| REGIONAL RECIFE | CNPJ: 33.683.111/0005-22 Inscrição Municipal: 006.632.0 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Av. Parnamirim, 295 – Bairro Parnamirim; Recife – PE CEP: 520600-000 - Telefone: (81) 2126 4000/4053 – Fax: (81) 2126 4028 |

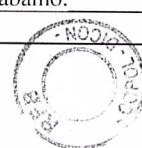
| | |
|---------------------|---|
| 04.01.05 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 5ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 5ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| | Local de Prestação do Serviço |
| REGIONAL SALVADOR | CNPJ: 33.683.111/0006-03 Inscrição Municipal: 000.555/001-77 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Av. Luiz Viana Filho, 2355 - Bairro Paralela; Salvador – BA CEP: 41130-530 - Telefone: (71) 2102 7800 – Fax: (71) 2102 785252 |

| | |
|-------------------------|--|
| 04.01.06 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 6ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 6ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| | Local de Prestação do Serviço |
| REGIONAL BELO HORIZONTE | CNPJ: 33.683.111/0007-94 Inscrição Municipal: 305.698/001-3 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Bairro Cidade Nova; Belo Horizonte – MG CEP: 31170-000 - Telefone: (31) 2101 6200 – Fax: (31) 2101 6320 |

| | |
|-------------------------|--|
| 04.01.07 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 7ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 7ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| | Local 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, 1235 Fundos – Bairro Jardim Botânico; Rio de Janeiro – RJ CEP: 22460-030 - Telefone: (21) 2159.3300 – Fax: (21) 2129.3550 |

| | |
|---------------------|--|
| 04.01.08 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 8ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 8ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| | Local 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, 941 - Bairro Capela do Socorro, São Paulo - SP CEP: 04766-900 - Telefone: (11) 2173 1622/1641/1377 – Fax: (11) 21735 1388 |

| | |
|---------------------|--|
| 04.01.09 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 9ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 9ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| | Local de Prestação do Serviço |



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

| | |
|-------------------|---|
| REGIONAL CURITIBA | CNPJ: 33.683.111/0010-90 |
| | Inscrição Municipal: 6.024.105.663-1 - Inscrição Estadual: (Isento) |
| | End: Rua Carlos Pioli, 133 - Bairro Centro Cívico; Curitiba –PR CEP: 80520-170 - Telefone: (41) 3313-8299/8420 – Fax: (41) 3313 8412 |

| | |
|-------------------------------|--|
| 04.01.10 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 10ª RF |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 10ª RF |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| Local de Prestação do Serviço | |
| REGIONAL PORTO ALEGRE | CNPJ: 33.683.111/0011-70 |
| | Inscrição Municipal: 0241622-0 - Inscrição Estadual: (Isento) |
| | End: Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Centro; Porto Alegre – RS CEP:90010-1330 - Telefone:(51)21291330 – Fax:(51)21291399. |

| | |
|-------------------------------|--|
| 04.01.11 | Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – OC |
| Descrição | Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades Centrais |
| Natureza do Serviço | Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho. |
| Local 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: 70.836-900 - Telefone: (61) 2021-9000 |

Anexo 2 – Aferição do ANS 6: Especificação dos serviços monitorados

Os serviços abaixo serão monitorados conforme definição e regimes definidos neste anexo para fins de aferição do ANS6 – Indicador de Disponibilidade de Serviços do Ambiente da Administração Operacional.

| Serviços | Regime | Disp | Definição |
|---|--------|------|--|
| Sistema de autenticação de diretório (<i>Active Directory-AD</i>) | 24x7 | 99% | Indisponibilidade do serviço apenas se todos os <i>Domains Controllers</i> do domínio .SRF estiverem indisponíveis. |
| Sistema de gerenciamento de atualizações (<i>patches</i>) | 12x5 | 99% | Média de disponibilidade do serviço de todos os servidores WSUS do ambiente de administração operacional. |
| Sistema de armazenamento (<i>storage</i>) | 24x7 | 99% | Monitoramento por pares de controladoras de <i>storage</i> (onde uma substitui a outra dentro do par). A indisponibilidade ocorre apenas se o par ficar indisponível. Sendo que o cálculo da disponibilidade é a média de todos os pares. |
| Sistema de salvaguarda de dados (<i>backup e restore</i>) | 12x5 | 99% | A indisponibilidade do serviço será quando todos os serviços de <i>Netbackup</i> dos servidores de mídia dessa solução estiverem indisponíveis, ou quando os serviços de catálogo estiverem indisponíveis. O serviço mídia <i>server</i> estará indisponível somente quando todos os servidores mídia <i>server</i> estiverem indisponíveis. A indisponibilidade do serviço se dará sempre que ocorrer a indisponibilidade de algum dos dois conjuntos: total da mídia ou o catálogo. |
| Sistema de segurança corporativa (<i>antimalware</i>) | 12x5 | 99% | A indisponibilidade ocorrerá quando o Banco de Dados (BD) da solução ou os 04 servidores que compõem a solução falharem simultaneamente. A indisponibilidade do serviço se dará sempre que ocorrer a indisponibilidade de algum dos dois conjuntos: BD da solução ou todos servidores que compõem a solução. |
| Solução de conectividade (controle de acesso a redes locais) | 12x5 | 99% | A disponibilidade desse serviço será calculado pela média de todos os grupos de subserviços. Sendo que cada grupo de subserviço só será considerado indisponível se todos os elementos desse grupo também estiverem indisponíveis. Além dos grupos da solução de conectividade também será incluído o grupo da Controladora wi-fi (exemplos de subserviços.: Cisco ISE ADM, Cisco ISE MON, Cisco ISE PSN, Cisco PRIME, Radius e Controladoras Wi-Fi). A disponibilidade do grupo da Controladora Wi-Fi é calculada pela média de disponibilidade dos subconjuntos de controladora. Sendo de cada subconjunto é considerado indisponível apenas quando os dois controladores estão indisponíveis ao mesmo tempo. |
| Infraestrutura de rede do centro de dados | 24x7 | 99% | Monitoramento por pares de <i>switches</i> que suportam o ambiente de administração operacional, onde um substitui o outro dentro do par. A indisponibilidade ocorre apenas se o par ficar indisponível. Sendo que o cálculo da disponibilidade é feito pela média de disponibilidade de todos os pares (desconsiderados os <i>switches</i> que suportam a rede local). |
| Ambiente de servidores Windows® | 12x5 | 99% | Média de disponibilidade de todos os servidores Windows® presentes no ambiente de administração operacional (serviços RPC, netlogon iniciados e protocolo ICMP respondendo). |
| Sistema de gerenciamento corporativo | 12x5 | 99% | O cálculo de disponibilidade se dará pela média dos pares, sendo que cada par consiste do serviço SMP e BD ou ITA e BD. A disponibilidade de cada par se dará quando ambos (“SMP e BD” e “ITA e BD”) estiverem disponíveis. |



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

| | | | |
|---|------|-----|--|
| Sistema de virtualização de servidores | 24x7 | 99% | O cálculo de disponibilidade se dará pela média de disponibilidade de todos os servidores que suportam a solução de virtualização. |
| Otimizadores de tráfego WAN | 12x5 | 99% | Disponibilidade será considerada quando o grupo de aceleradores e o grupo de <i>interceptors</i> estiverem disponíveis. A indisponibilidade do grupo de acelerados só ocorrerá quando todos os aceleradores WAN estiverem indisponíveis ao mesmo tempo (sendo considerado o MOBILE como um acelerador desse grupo). A indisponibilidade do grupo de <i>interceptors</i> só ocorrerá quando todos os <i>interceptors</i> estiverem indisponíveis ao mesmo tempo. |
| Monitoração de sistemas hospedados no centro de dados | 24x7 | 99% | A disponibilidade desse serviço é calculado pela média de disponibilidade dos servidores <i>proxy</i> e do servidor de monitoramento. A indisponibilidade será calculada após 12 horas do início da indisponibilidade. |
| Infraestrutura de Chaves Públicas Corporativa (Certificado Digital) | 12x5 | 99% | A disponibilidade desse serviço é calculado pela média de disponibilidade dos grupos de servidores de Autoridade Certificadora da solução: Emissores e Validadores. Sendo considerado indisponibilidade somente se todos os integrantes de cada grupo estiverem indisponíveis ao mesmo tempo. |

