

CONTRATO RFB/COPOL Nº 3/2013.

PROCESSO MF Nº 10168.002149/2012-16

DÉCIMO QUINTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO RFB/COPOL Nº 03/2013, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELA SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL (RECEITA) E O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO).

Aos 29 dias do mês de dezembro de 2016, na Secretaria da Receita Federal do Brasil, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "P", Anexo A, 2º andar, nesta cidade de Brasília, Distrito Federal, de um lado, a União, por intermédio da Secretaria da Receita Federal do Brasil, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.460/0058-87, neste ato representada pelo Coordenador-Geral de Programação e Logística, Sr. **NILTON COSTA SIMÕES**, de conformidade com o inciso II do artigo 298, do Regimento Interno da Secretaria da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 203, de 14 de maio de 2012, doravante denominada simplesmente RECEITA, e de outro lado, o Serviço Federal de Processamento de Dados, Empresa Pública Federal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, estabelecida na cidade de Brasília - DF, no Setor de Grandes Áreas Norte, Quadra 601, Módulo V, neste ato representada pelo seu Diretor-Presidente, Sr. **MARIA DA GLÓRIA GUIMARÃES DOS SANTOS**, brasileira, portador da carteira de identidade [REDACTED] SSP/DF, e do Cadastro de Pessoa Física-[REDACTED] residente e domiciliado em Brasília-DF, designada por Decreto Presidencial de 20 de maio de 2016, em conformidade com o disposto no artigo art. 84, caput, inciso XXV, da Constituição Federal, e tendo em vista o disposto no §1º do art. 9º do Estatuto do Serviço Federal de Processamento de Dados, aprovado pelo Decreto nº 6.791, de 10 de março de 2009, doravante denominado simplesmente SERPRO, têm entre si, justo e avençado, e celebram, por força do presente instrumento, elaborado de acordo com a minuta previamente examinada pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, *ex vi* do disposto no Parágrafo Único do artigo 38, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e em conformidade com o constante do Processo MF nº 10168.002149/2012-16, o décimo quinto termo aditivo ao Contrato RFB/Copol nº 03/2013 de prestação de serviços estratégicos de tecnologia da informação, que se regerá pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, com redação dada pela Lei no 12.249, de 11 de junho de 2010, Portaria MF nº 47, de 18 de fevereiro de 2011, e pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto alterar o Contrato da seguinte forma:

- incluir uma nova categoria de sistemas no Anexo I.1 – Serviço de Produção de Sistemas;
- alterar os quantitativos do Anexo I.1.1 – Relação de Sistemas em Produção;



- alterar o item 4.3 do Anexo II – Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas;
- alterar os quantitativos do Anexo II - Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas;
- alterar o anexo V – Detalhamento do Orçamento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

O presente termo aditivo não altera a atual vigência do Contrato.

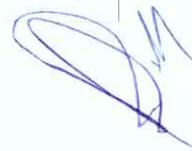
CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO TERMO ADITIVO

Conforme o novo Anexo V do Contrato – Detalhamento do Orçamento (Anexo D), o novo valor total dos serviços a serem prestados na vigência do Contrato RFB/Copol nº 03/2013 é de R\$ 1.436.695.447,68 (um bilhão, quatrocentos e trinta e seis milhões, seiscentos e noventa e cinco mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e sessenta e oito centavos) sendo R\$ 1.265.392.468,46 (um bilhão, duzentos e sessenta e cinco milhões, trezentos e noventa e dois mil, quatrocentos e sessenta e oito reais e quarenta e seis centavos) como custeio e R\$ 171.302.979,22 (cento e setenta e um milhões, trezentos e dois mil, novecentos e setenta e nove reais e vinte e dois centavos) como investimento.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DA NOTA DE EMPENHO

A despesa com a execução deste aditamento correrá à conta dos seguintes Programas de Trabalho:

Programa de Trabalho	Nome	LOA 2016 R\$
2110.20VG.0001	Gestão dos Sistemas Informatizados da Secretaria da Receita federal e do Conselho Administrativo de recursos Fiscais - Nacional	Custeio 1.268.741.906,66 Investimento 158.128.270,00
2024.153V.0001	Desenvolvimento do Portal Único de Comércio Exterior - Nacional	2.000.000,00
2038.15FA.0001	Desenvolvimento e Implantação do Sistema Nacional de Notas Fiscais Eletrônicas - Nacional	500.000,00
2039.15EH.0001	Implantação de Sistemas Estratégicos para Gestão Tributária e Aduaneira – Nacional / Desenvolvimento e Implantação do Redesim	500.000,00
2039.15EH.0001	Implantação de Sistemas Estratégicos para Gestão Tributária e Aduaneira – Nacional / Aprimoramento	3.500.000,00



	do SPED – Sistema Público de Escrituração Digital	
2039.15EH.0001	Implantação de Sistemas Estratégicos para Gestão Tributária e Aduaneira – Nacional / Implantação do e-Social	5.180.000,00
2039.15EH.0001	Implantação de Sistemas Estratégicos para Gestão Tributária e Aduaneira – Nacional / Desenvolvimento do Sistema Nacional de Gestão de Informações Territoriais - SINTER	500.000,00
2039.15EH.0001	Implantação de Sistemas Estratégicos para Gestão Tributária e Aduaneira – Nacional / Desenvolvimento do Sistema para Cumprimento de Obrigações Fiscais para Contas no Exterior - FATCA	1.000.000,00

Para atender às despesas inerentes ao presente aditamento, no exercício de 2016, serão reforçadas as Notas de Empenho de nº 2016NE800071, 2016NE800073, 2016NE800074 e 2016NE800075, de 23 de setembro de 2016.

CLÁUSULA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES DOS ANEXOS

O Anexo I.1 – Produção de Sistemas – Especificação (Anexo A) passa a vigorar com as seguintes alterações:

- No item 3.7 - Requisitos Tecnológicos, na tabela ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS é incluída a categoria 12 - Ambiente de produção restrita, objeto da presente proposta.
- Neste mesmo item 3.7, na linha da categoria 11, é incluída a palavra “hosting” especificando melhor o objeto desta categoria já existente.
- No item 5.4 - Acordos de Nível de Serviço, tabela ANS 01-DISP, que define como será a forma de verificar a disponibilidade dos sistemas contratados, é incluída a nova categoria 12, com os níveis de disponibilidade acordados para esta categoria que, em relação às demais, possui menor disponibilidade exigida e menor percentual a partir do qual incidirão os descontos quando do seu descumprimento, sendo esta a justificativa técnica para sua inclusão.
- Nesta mesma tabela ANS 01-DISP, no campo “observações” foi feito pequeno ajuste, apenas positivando que o horário a ser considerado, para apuração de ANS, é o horário de Brasília-DF, como já vinha sendo considerado de forma incontroversa entre as partes.
- Na Tabela de Meta a Cumprir para o ANS de Disponibilidade, foram incluídas as definições de metas a cumprir para a categoria 12 e acrescentada, na categoria 11, a seguinte exceção: “o período de disponibilidade é das 00:00 às 23:59 horas, 7 dias por semana, a exceção dos domingos com janelas de manutenção das 00h00 às 08h00 (Tm=41.280 minutos)”.



- No item 5.6 – Itens Faturáveis, é criado o índice da nova categoria 12.

Conforme demonstrado no novo Anexo I.1.1 - Produção de Sistemas – Serviços de Hospedagem de Sistemas (Anexo B), a partir de 29/12/16, os seguintes sistemas estão sendo incluídos (categoria, código, nome e valor mensal):

- CAT01 - 7608 - ECF – Escrituração Contábil Fiscal – Carga - R\$ 32.674,17
- CAT01 - 7558 - DW RFB Georreferenciamento - R\$ 18.468,06
- CAT04 - 10286 - Portal único de comércio exterior – Validação das empresas - R\$ 90.942,51
- CAT07 - 8681 - SISEN – Sistema de Controle de Isenção de IPI e IOF Taxistas - R\$ 32.561,96
- CAT07 - 10051 - Sitfis – Análise fiscal do imóvel rural - R\$ 155.721,31
- CAT07 - 10052 - Sitfis – Certidão de imóvel rural internet - R\$ 171.648,42
- CAT07 - 10054 - Sitfis – Certidão de imóvel rural intranet - R\$ 47.162,92
- CAT07 - 37146 - Programa Empresa Cidadã - R\$ 55.742,50
- CAT07 - 8988 - Sisobrapref - R\$ 79.006,36
- CAT08 - 7043 - DW RFB – Tema CNPJ - R\$ 102.318,04
- CAT08 - 8299 - DW RFB – Tema SPED ECF - R\$ 348.467,72

Nesta mesma data, os seguintes sistemas estão sendo alterados (categoria, código, nome e novo valor mensal):

- CAT01 - 3122 - CPF - Atualizações - R\$ 443.246,77
- CAT01 - 5438 - Avadas - Sistema de Validação e Aceitação de Darfs da Rede Arrecadadora - R\$ 28.234,16
- CAT01 - 33314 - Conta Corrente Pessoa Física - R\$ 643.470,31
- CAT01 - 34853 - SINSAT – Contabilização do Simples Nacional - R\$ 304.913,66
- CAT01 - 8996 - Cadastro de PF - CPF (Consulta P3) - R\$ 192.472,38
- CAT02 - 7509 - SIC - BATCH - R\$ 1.022.172,34
- CAT02 - 21118 - SIC - INTRANET - R\$ 756.463,5
- CAT02 - 21600 - Sief - Fiscalização Eletrônica - R\$ 224.762,84
- CAT02 - 21621 - SIEF - Cobrança Integrada - R\$ 386.487,29

- CAT02 - 21649 - Sief - Âncora Conciliação - R\$ 350.707,89
- CAT07 - 32 - PARCSN – Termo de Opção Parcelamento do Simples Nacional - R\$ 94.320,00
- CAT07 - 34 - eSocial Simplificado do Empreendedor Doméstico - R\$ 2.075.827,84
- CAT07 - 34231 - Certidão Negativa Internet - R\$ 1.069.210,46
- CAT07 - 34534 - Certidão negativa Conjunta RFB - PGFN - R\$ 158.417,58
- CAT08 - 21711 - DW RFB - Processo ETL - CNPJ - R\$ 23.327,86

Conforme o novo Anexo V – Detalhamento do Orçamento (Anexo D), as quantidades de Ponto de Função (PF) e Homem-Hora (HH) do Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (Anexo C) passam a ser:

- No período de 24/11/16 a 28/12/16, a quantidade mensal se mantém em 600 PF e 500 HH (quantidade no período de 682 PF e 568 HH) ou qualquer combinação das duas métricas, de acordo com item 4.1 do anexo II do Contrato.
- No período de 29/12/16 a 31/12/16, a quantidade mensal passa para 721.447 PF e 649.302 HH (quantidade no período de 69.817 PF e 62.836 HH) ou qualquer combinação das duas métricas, de acordo com item 4.1 do anexo II do Contrato.
- No período de 01/01/17 a 23/11/17, a quantidade mensal passa para 3.785 PF e 3.407 HH (quantidade no período de 40.752 PF e 36.682 HH) ou qualquer combinação das duas métricas, de acordo com item 4.1 do anexo II do Contrato.

Considerando que as quantidades contratadas de PF e HH do Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas já se encontram dispostas no Anexo V (Detalhamento do Orçamento), e para evitar que a alteração destas quantidades obrigue também a uma alteração do Anexo II, o seu item 4.3 (Quantificação ou estimativa prévia) terá sua redação ajustada da seguinte forma:

Redação anterior:

“A partir de (...) de (...) de (...) a estimativa de entrega mensal é de (...) pontos de função e (...) homens/hora, ou qualquer combinação das duas métricas, de acordo com item 4.1.”

Nova redação:

“As quantidades de Pontos de Função (PF) e Homens-Hora (HH), mensais e no período, do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas, constam do Anexo V do Contrato (Detalhamento do Orçamento).

As quantidades das duas métricas podem ser combinadas em diferentes relações entre si, desde que respeitados o disposto no item 4.1 deste Anexo e o valor total estimado para este serviço no período constante do Anexo V do Contrato.”



Tal ajuste não altera nenhuma especificação do serviço, apenas torna o processo de alteração quantitativa mais eficiente evitando-se a alteração de dois anexos em vez de somente um, evitando-se o risco de erros de incoerência entre eles.

O novo Anexo V – Detalhamento do Orçamento – passa a vigorar com a redação do Anexo D do presente Termo Aditivo.

Parágrafo Único: As alterações acima elencadas são meramente quantitativas ou de ajustes técnicos e não alteram o objeto contratado.

CLÁUSULA SEXTA – DAS RATIFICAÇÕES

Ficam mantidas todas as demais Cláusulas e condições do Contrato Original e alterações implementadas pelos Termos Aditivos ao Contrato anteriores a este.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VALIDADE E EFICÁCIA

O presente Termo Aditivo somente terá validade depois de aprovado pelo Subsecretário de Gestão Corporativa da Secretaria da Receita Federal do Brasil, em atendimento ao que determina o inciso “I” do art. 33 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, e considerando o disposto no inciso “I” do art. 284 do Regimento Interno da RECEITA, aprovado pela Portaria MF nº 203, de 14 de maio de 2012, e somente terá eficácia depois de publicado, mediante extrato, no Diário Oficial da União, em conformidade com o disposto no Parágrafo Único do art. 61, da Lei nº 8.666, de 1993.

Parágrafo Único - Incumbirá à RECEITA providenciar, a sua conta, a publicação do extrato deste Termo Aditivo no Diário Oficial da União até o quinto dia útil do mês seguinte ao das respectivas assinaturas, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, conforme disposto no Parágrafo Único do artigo 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA OITAVA – DOS ANEXOS

Constituem parte integrante deste Termo Aditivo, independente de transcrição, os seguintes anexos:

- Anexo A - Novo Anexo I.1 do Contrato - Produção de Sistemas – Serviços de Hospedagem de Sistemas - Especificação;
- Anexo B - Novo Anexo I.1.1 do Contrato - Produção de Sistemas – Serviços de Hospedagem de Sistemas – Relação de Sistemas;
- Anexo C - Novo Anexo II do Contrato – Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas;
- Anexo D - Novo Anexo V do Contrato - Detalhamento do Orçamento.



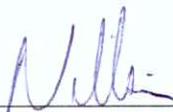
CLÁUSULA NONA – DO FORO

Para dirimir divergência da execução deste Termo Aditivo, utilizar-se-á a Câmara de Conciliação da Advocacia-Geral da União, nos termos do artigo 11 da Medida Provisória nº 2.180-35, de 24 de agosto de 2001, c/c Portaria AGU nº 1.281, de 27 de setembro de 2007.

Caso haja necessidade de manifestação judicial, fica eleito o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir qualquer controvérsia do Contrato.

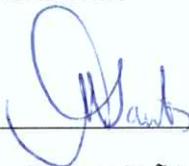
E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, foi lavrado o presente Termo Aditivo, que, depois de lido e achado conforme, é assinado em 3 (três) vias de igual teor e forma, pelas partes e pelas testemunhas abaixo nomeadas, tendo sido arquivado na Divisão de Administração de Contratos da RECEITA, com registro de seu extrato, de acordo com o *caput* do artigo 60 da Lei nº 8.666, de 1993, e dele extraídas as cópias necessárias.

RECEITA



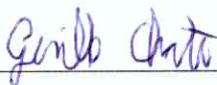
NILTON COSTA SIMÕES
Coordenador-Geral de Programação e Logística

SERPRO



MARIA DA GLÓRIA GUIMARÃES DOS SANTOS
Diretora-Presidente

TESTEMUNHAS:

1) 

Giselle Chater
Matrícula 1811687
DICONICOPOL/RFB

2) 

Everton Gomes Baier
ATRFB - Matr. 1513214



EM BRANCO

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

1 Objeto

Contratação de hospedagem e processamento dos sistemas informatizados da RECEITA relacionados no Anexo I.1, nos ambientes de produção, desenvolvimento, homologação e treinamento, incluindo Bancos de Dados, Aplicações e Sítios Web.

2 Objetivo

Prover a disponibilidade dos sistemas de TI para utilização pelos servidores da RECEITA, órgãos e entidades externas, necessários para atingir os objetivos da administração tributária federal.

3 Requisitos

A contratada deverá atender, no mínimo, aos requisitos gerais e tecnológicos a seguir descritos.

3.1 Requisitos Gerais

O serviço de Produção de Sistemas será prestado nos centros de dados de alta disponibilidade da contratada, aderente ao Tier 2 da TIA-942 no mínimo. Contemplando a implementação, configuração e manutenção de recursos de hardware e software, conectividade internet, quando necessário, bem como a estruturação de processos de armazenamento, segurança, monitoração, gerenciamento e processamento.

A contratada, na execução dos serviços operacionais objeto da contratação, deverá obedecer às melhores práticas de gerenciamento de serviços definidas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

O Serviço de Produção de Sistemas será realizado nas plataformas Mainframe, Avançada, inclusive para *Data Warehouse* e Repositório *Case Oracle Designer*. Os requisitos gerais a seguir relacionados estão classificados em: 1) requisitos gerais comuns a todas as plataformas; 2) requisitos gerais da plataforma Mainframe; 3) requisitos gerais da plataforma Avançada inclusive *Data Warehouse*; e 4) requisitos gerais da plataforma Repositório *Case Oracle Designer*.

Adicionalmente aos sistemas constantes do Anexo I.1, poderão ser incluídos, excluídos e/ou alterados, para acréscimos ou diminuição de funcionalidades, sistemas não previstos quando da assinatura do contrato, mediante proposta comercial específica e sua respectiva aprovação pela RECEITA.

Poderão ser incluídas também novas versões de sistemas já em produção que venham a substituir versão anterior, em vista de necessidade de aprimoramento ou de atendimento a novas regras de negócio e novas determinações legais, mediante proposta comercial específica.

Poderão ser solicitadas pela RECEITA relatórios de apurações especiais, mediante demanda específica no sistema de controle de demandas – SCD, sem ônus adicional.

Poderão ser solicitadas recuperação de dados, bem como alterações diretamente em bases de dados, em caráter emergencial ou pontual, não prevista pelas soluções de TI existentes, solicitadas pela RECEITA

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS****3.2 Requisitos legais**

Retenção de logs de bancos de dados por no mínimo 16 (dezesesseis) anos, conforme documento “Informação Coger/Codis/Diedi nº 073/2008” ou de acordo com o artefato Levantamento de Eventos de Log – LEL preenchido pela RECEITA e validado pela Coordenação-Geral de Auditoria Interna (Audit) e Corregedoria-Geral (Coger), para os dados armazenados desde janeiro de 2009.

Ao Serpro, é vedada a divulgação de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades, conforme determinação do Código Tributário Nacional – CTN, sempre prejuízo de outras normas legais.

3.3 Requisitos gerais comuns a todas as plataformas

Requisitos de segurança - O acesso às bases de produção dos sistemas da RECEITA deverá observar os requisitos de segurança estabelecidos pela RECEITA e ao que segue:

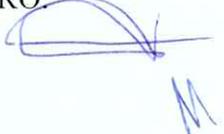
- a) computadores instalados em sala de segurança máxima, com controle de acesso físico feito por meio de dispositivos de segurança;
- b) conexão à rede de comunicações e internet protegida por *firewall*;
- c) certificado digital de servidores.
- d) Proteção contra acessos indevidos aos arquivos de dados.

Requisitos de manutenção e armazenamento

- a) Execução automatizada de atividades de programação e controle da operação dos serviços;
- b) Execução de backups;
- c) Descarte de Logs conforme definição da RECEITA comunicada formalmente à contratada.

Requisitos de Acesso

- a) Deverá ser permitido o acesso direto às bases de dados dos sistemas informatizados, conforme solicitação da RECEITA, mediante critérios de acesso e responsabilidade a serem definidos pela RECEITA e acordados com o SERPRO, até 180 dias da data de assinatura desse contrato. Até que sejam definidos os critérios de acesso e responsabilidades, as solicitações de acesso direto às bases deverão ser avaliados pela área de segurança do SERPRO e RECEITA.
- b) Caso a concessão de acesso às bases implique em indisponibilidade dos serviços por culpa ou dolo dos servidores da RECEITA, os descontos e penalidades previstos no contrato e nos Acordos de Níveis de Serviços não serão aplicados ao SERPRO.



CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

3.4 Requisitos da plataforma Mainframe

Requisitos de manutenção e armazenamento:

- a) Permanente monitoração, gerenciamento e administração da aplicação com Suporte Técnico;
- b) Balanceamento de carga, para garantir tempos de resposta adequados;
- c) Armazenamento de arquivos em discos magnéticos, externos ao servidor, com acesso direto para leitura e gravação, elevado desempenho e segurança de recuperação de dados;
- d) Armazenamento de arquivos em fitas magnéticas residentes em silos robóticos.

3.5 Requisitos da plataforma Avançada, inclusive Data Warehouse.

Requisitos de manutenção e armazenamento:

- a) Balanceamento de carga, de forma a garantir adequados tempos de resposta.

3.6 Requisitos da plataforma Repositório Case Oracle Designer

Requisitos de segurança

- a) O Repositório Case Oracle Designer será acessado somente por servidores da RECEITA e prestadores de Serviços habilitados pela RECEITA.
- b) O acesso dos usuários da contratada e da RECEITA ao Repositório *Case Oracle Designer* e ao SGBD Oracle será realizado por meio de Terminal Service - TS, conectado à rede de comunicações, protegido por firewall e sem acesso à Internet.
- c) Os usuários cadastrados no Repositório *Case Oracle Designer*, conforme privilégios de acesso atribuídos, deverão executar somente os aplicativos: Oracle Developer Suite e Utilitários na mesma versão disponibilizada na RECEITA bem como programas de apoio ao Oracle Designer (extra-case);

Requisitos de manutenção e armazenamento

- a) permanente monitoração, gerenciamento e administração da aplicação com Suporte Técnico.

3.7 Requisitos Tecnológicos

Requisitos de Arquitetura

- a) A contratada deverá prover o conjunto de software básico necessário ao processamento e armazenamento dos sistemas e dados da RECEITA, composto de no mínimo: sistema operacional, software de comunicação, sistemas de bancos de dados Adabas e relacional, softwares utilitários e de monitoração.
- b) Para a plataforma Avançada, aplicações que realizem processamento intensivo de consultas a Banco de Dados (DATA WAREHOUSE), deverão ser garantidos os seguintes requisitos:
 - i. utilização de Servidores de Aplicação para os softwares de serviços OLAP;



CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

- ii. utilização de Servidores de Banco de Dados Relacional e Servidor WEB.
- c) Para a Plataforma para Repositório *Case Oracle Designer* e Sistema de Apoio ao Designer para Administração do Modelo Corporativo de Dados, OLTP e OLAP, a contratada proverá servidor ao Repositório *Case Oracle Designer* e SGBD Oracle correspondente. Para acesso ao Repositório e SGBD Oracle, a contratada proverá solução de Terminal Service (TS). O Servidor TS está inserido logicamente no ambiente computacional da RECEITA e fisicamente no mesmo ambiente computacional do Repositório *Case Oracle Designer*. O Servidor de Licenças para o Terminal Services deverá ser instalado em um Controlador de Domínio da RECEITA. A Implantação do Terminal Services para acesso ao Oracle Designer deverá seguir o Modelo Tecnológico definido pela RECEITA.

Requisitos de Implantação

- a) A contratada só iniciará a produção de novo sistema e implementará a nova versão de sistema após autorização formal da RECEITA, materializada pelo Termo de Entrada em Produção – TEP devidamente assinado pelas pessoas competentes.
- b) Ao entrar um sistema em produção, a partir desse momento, ele estará sujeito ao acordo de nível de serviço definido na categoria em que se enquadrou, conforme descrito no item 6.2
- c) A desativação de qualquer sistema deverá ser solicitada e autorizada formalmente pela RECEITA ao SERPRO, constando da solicitação, obrigatoriamente, definição quanto ao destino a ser dado às informações. No caso de determinação da guarda dos dados, o SERPRO apresentará à RECEITA avaliação de impacto técnico, operacional e financeiro.

Requisitos de Suporte, Garantia e Manutenção

- a) Contingência - Deverá ser fornecida solução de contingência para os sistemas em plataforma Avançada, inclusive *Data Warehouse*, por meio de redundância de ativos de bancos de dados e servidores de acessos, como forma de garantir a continuidade dos serviços da RECEITA.
- b) A solução de contingência de que trata o item acima não se aplica aos sistemas produzidos em ambiente de Mainframe.

Requisitos para o ambiente das categorias de Sistemas.

Os sistemas do anexo I.1 serão agrupados em categorias, que doravante serão referidas como CATXX, levando em conta aspectos de tecnologia e uso.

Categoria	Requisitos para o ambiente da Categoria
CAT01 Ambiente para sistemas transacionais On-Line, tipo grande porte	Atendimento simultâneo de 5600 usuários. Atendimento de 7.000.000 de transações diárias. Para o HOD. Atendimento simultâneo de, no mínimo, 7.000 sessões.
CAT02 Sistemas do tipo - Sief	Atendimento simultâneo de 2.000 usuários.

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

CAT03 Sistemas do tipo - Siscomex Importação	Atendimento simultâneo de 2.000 usuários. Atendimento de 7.500.000 de transações diárias.
CAT04 Sistemas do tipo - Siscomex Exportação	Atendimento simultâneo de 2.000. Atendimento de 6.000.000 de transações diárias.
CAT05 Sistemas do tipo - Portais Intranet	Atendimento Atendimento simultâneo de 2.100 usuários.
CAT06 Sistemas do Tipo - Portais Internet – Conteúdo Estático	Atendimento Atendimento simultâneo de 2.100 usuários.
CAT07 Sistemas do Tipo - Portais Internet – Aplicativos	Atendimento Atendimento simultâneo de 2.100 usuários.
CAT08 Sistemas do Tipo - DW Corporativo	Atendimento de 300 usuários simultâneos para acesso à aplicação OLAP e emissão de 100 relatórios no banco.
CAT09 Outras Aplicações Cliente/Servidor	Atendimento Atendimento simultâneo de 3.000 usuários.
CAT10 Repositório Case Designer	Atendimento simultâneo de 300 usuários.
CAT11 Hosting	Hospedagem de Sistemas, requisitos específicos para cada sistema contratado.
CAT12 Ambiente de produção restrita	Atendimento de 500 usuários simultâneos.

4 Estratégia de Contratação

4.1 Critérios de mensuração

Os serviços objeto desse contrato, definidos no ANEXO I.1 e/ou incluídos ou alterados no decorrer do contrato, serão mensurados por meio da sistemática de Acordo de Níveis de Serviço – ANS.

Os sistemas de cada categoria serão submetidos a 3 ANS, quais sejam: Disponibilidade (DISP), Tempo de Médio Reparo (MTTR) e Indicador de Quantidade de Ocorrências Mensais(IQOM).

4.2 Metodologia de avaliação

Processo de Avaliação dos Níveis de Serviços

Durante a prestação mensal dos serviços, a RECEITA acompanhará as ocorrências de indisponibilidades, registrando em controle próprio todas as informações relativas às indisponibilidades ocorridas.

O SERPRO deverá enviar mensalmente Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) em meio magnético com o objetivo de prestar conta dos serviços contratados, informando



CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

minimamente:

I. Relação de eventos de indisponibilidade, contendo minimamente para cada evento:

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço
- o número do registro de indisponibilidade;
- a data e hora de início da indisponibilidade;
- a data e hora do completo restabelecimento da disponibilidade;
- o tempo total da indisponibilidade;
- a descrição detalhada do evento de indisponibilidade;
- a ferramenta de origem das informações; e
- opcionalmente, as justificativas do SERPRO.

II. Cálculo do Indicador de Disponibilidade (DISP):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o somatório do tempo total da indisponibilidade do serviço , por código de serviço ;
- o valor de disponibilidade do serviço em percentual;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

III. Cálculo do ANS de Tempo Médio de Reparo (MTTR)

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o MTTR, em minutos, por código de serviço;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

IV. Cálculo do ANS de Indicador de Quantidade de Ocorrências (IQOM)

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- a quantidade de Indisponibilidades registradas;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

V. Quadro Resumo da competência:

- a categoria;
- o código do serviço;

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS**

- o nome do serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador DISP, por código de serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador MTTR, por código de serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador IQOM, por código de serviço;
- valor total dos descontos, por código de serviço;
- valor total dos descontos.

Durante o processo de avaliação dos níveis de serviço, a RECEITA poderá solicitar esclarecimentos complementares, sem ônus, para tentar caracterizar o evento de indisponibilidade. Esses esclarecimentos poderão ser extrações de dados em períodos específicos, consulta de logs de sistemas, estatísticas, bem como qualquer outro esclarecimento que se fizer necessário para determinar a indisponibilidade de um serviço, mesmo que fora de um período de apuração específico. Caberá ao SERPRO apresentar esclarecimentos complementares à RECEITA. O intuito desse instituto é eliminar qualquer dúvida sobre a indisponibilidade de um serviço.

A vista dos seus registros de indisponibilidades, do RGNS e de informações complementares recebidas durante o período de avaliação do ANS, a RECEITA realizará o cotejo de todos esses elementos e apurará o Nível de Serviço praticado. O resultado dessa análise, será enviado ao SERPRO para apreciação e eventual contestação.

Caso o SERPRO apresente contestação dos valores aferidos, essa deverá seguir o rito de processo administrativo junto à RECEITA sempre que puder acarretar atraso no processo de pagamento pelo serviço prestado. Caso contrário, a contestação será analisada no próprio processo de avaliação de níveis de serviço. A RECEITA deverá informar ao SERPRO qual a via que será seguida para analisar a contestação formulada.

A RECEITA apurará mensalmente os serviços que efetivamente estão em produção. Para tanto, deverá ser incluído sistemas que entraram em produção, excluir os sistemas que saíram de produção, sistemas que tiveram seus pagamentos suspensos ou diminuídos durante o período mensal de prestação do serviço. Nessa análise, deverá ser considerada a proporcionalidade de dias efetivamente em produção.

Quando um período apuração for diferente do período de aferição mensal, os serviços deverão ser recebidos e atestados de maneira proporcional e os ANSs avaliados também de maneira proporcional, nos casos em que couber.

Conceito de Indisponibilidade

Para efeito de aferição dos Acordos de Nível de Serviço, considera-se indisponibilidade do serviço:

- Indisponibilidade é qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço contratado, que cause interrupção ou redução da sua qualidade.
- Para se caracterizar uma indisponibilidade é necessário que esse evento seja generalizado, independente de uma localidade, região ou usuário específico.
- O serviço é considerado indisponível quando não possa ser utilizado, na operação padrão, pelo usuário final.
- O serviço é considerado indisponível quando ocorrer queda de um ou mais



CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS**

equipamentos de infraestrutura e o usuário não seja direcionado há uma infraestrutura em funcionamento normal.

- O serviço é considerado indisponível, quando não é possível executar as ações essenciais de um sistema, mesmo que todos os ativos da infraestrutura para hospedar o serviço estejam disponíveis. Ou seja, um servidor disponível não caracteriza um serviço disponível, pois é possível que o serviço não esteja sendo entregue ao usuário final.

Não serão computados como indisponibilidade:

- A quantidade de minutos que um serviço ficar interrompido fora do horário definido como período de disponibilidade para o sistema.
- Os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação do serviço objeto de outro anexo específico desse contrato.
- A quantidade de minutos que um serviço for interrompido dentro de uma janela de manutenção preventiva/corretiva previamente estabelecida nesse anexo ou dentro de uma janela de manutenção previamente autorizada pela RECEITA.
- Os incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo SERPRO e aceito pela RECEITA.
- A impossibilidade de acesso a um serviço desde que exista outro meio disponível ao usuário para acessar o serviço.
- A interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extrapolação dos requisitos não-funcionais de usuários simultâneos da categoria do serviço ou do próprio serviço, dos dois o maior entre eles.

Auditorias

A RECEITA poderá realizar auditorias nos ambientes de produção da contratada, dedicados à prestação de serviços para a RECEITA, informando previamente à contratada:

- a) escopo da auditoria;
- b) período desejado; e
- c) identificação do responsável e participantes da auditoria.

A contratada comunicará à RECEITA, formalmente, as condições para realização da auditoria, incluindo aspectos de segurança a serem observados.

5 Descrição do Serviço**5.1 Características do Serviço**

Este serviço contempla as seguintes atividades:

- operação de computadores, fitotecas e equipamentos periféricos;
- administração e manutenção de bases de dados;

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS**

- monitoração de ambientes, de sistemas aplicativos e de serviços;
- gerenciamento de disponibilidade;
- gerenciamento de incidentes e de problemas;
- planejamento e análise da produção (PAP);
- produção de sistemas em ambiente corporativo (desenvolvidos pelo SERPRO ou na modalidade *hosting*);
- administração de armazenamento;
- suporte às plataformas dos sistemas da RECEITA;
- gerenciamento de mudanças;
- gerenciamento de configuração;
- gerenciamento de níveis de serviços;
- suporte à homologação de sistemas e aplicativos;
- administração de segurança da informação;
- plano de contingência;
- Fornecimento de informações para os entes conveniados com a RECEITA;
- Fornecimento de relatórios gerenciais e apuração especial;
- Implantação dos sistemas desenvolvidos pelo SERPRO; e
- Suporte no atendimento aos incidentes em sistemas em produção.

5.2 *Forma de Execução do Serviço*

Os serviços objeto desse contrato deverão respeitar as seguintes diretrizes:

Previamente à entrada em produção de novos sistemas ou novas versões de sistemas, a RECEITA deverá receber uma proposta contendo, minimamente, as seguintes informações:

- a) nome e código de serviço do novo sistema;
- b) nome e código de serviço da nova versão de sistema já em produção e da antiga versão, caso haja alteração dessas informações na nova versão;
- c) categoria de Nível de Serviço, conforme ANEXO I.1;
- d) ficha técnica do novo sistema ou da nova versão;
- e) necessidade de investimento em infraestrutura para atendimento da Demanda, se houver;
- f) nível de impacto em seu ambiente produtivo;
- g) diagrama de arquitetura do sistema.

O diagrama de arquitetura deverá trazer a informação das interfaces que o novo sistema (ou nova versão) faz com outros sistemas ou base de dados da RFB, podendo ser entregue o documento



CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS**

de arquitetura de software (DAS), constante da metodologia de desenvolvimento de sistemas adotada pela RFB e o Serpro.

A entrada em produção de sistemas e novas versões de sistemas deverá ser formalizada entre as partes por meio de Termo de Entrada em Produção - TEP. O TEP deverá conter os seguintes dados:

- data de entrada em produção, reconhecida pelo Requisitante do sistema;
- assinaturas
 - Gestor do Contrato;
 - área da RECEITA competente para atestar o serviço;
 - preposto do SERPRO; e
 - requisitante do sistema.
- custo mensal do sistema.

O TEP não deverá ter data retroativa, exceto no caso de expressa autorização da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação da RECEITA e devidamente justificado. A área da RECEITA, responsável pelo recebimento provisório e definitivo, deve ser notificada imediatamente da formalização do TEP.

Na ausência de TEP devidamente formalizado, eventual prestação do serviço não será reconhecida pela RECEITA, que ficará desobrigada do recebimento e pagamento referente ao sistema.

A desativação de qualquer sistema deverá ser solicitada, formalmente, pela RECEITA ao SERPRO informando:

- a) nome e código de serviço do sistema a ser desativado;
- b) data desejada para que a desativação ocorra; e
- c) providências a serem tomadas em relação aos dados do sistema armazenados em Centro de Dados da contratada.

Antes de proceder à desativação, o SERPRO informará formalmente à RECEITA:

- a) cronograma para a desativação, discriminando ações e prazos;
- b) providências que a RECEITA eventualmente precise adotar;

Após a formalização da RECEITA ao SERPRO quanto à desativação do sistema, eventual prestação do serviço não será reconhecida pela RECEITA, desobrigando-a do recebimento e pagamento referente ao sistema. Eventuais custos de desativação poderão ser analisados sob a ótica do anexo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas. Caso seja solicitado ao SERPRO a guarda temporária dos dados em meio magnético, após a desativação do serviço, isto deverá ser objeto de proposta comercial.

A entrada ou saída de sistemas em produção leva em conta o dia especificado, excluindo

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS**

fração do dia ou fração de hora.

As atividades de produção do servidor Repositório Case Oracle Designer, SGBD Oracle, Terminal Services serão realizadas pelo SERPRO. A administração do Servidor de Terminal Services será de responsabilidade da equipe de Rede Local da RECEITA, exceto a realização de backup, que deverá ficar a cargo do SERPRO.

A RECEITA poderá solicitar e deverá especificar a demanda de apuração especial ao SERPRO e a registrará no Sistema de Controle de Demandas – SCD. O SERPRO deverá apresentar proposta de execução contendo o prazo de atendimento da demanda. A RECEITA deverá autorizar formalmente o início da execução da demanda. O SERPRO deverá realizar a apuração especial nos prazos e condições acordados e fornecer o resultado da apuração especial, para a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (COTEC), em mídia eletrônica e/ou por meio de relatório – conforme definido na especificação da demanda. Caberá a RECEITA concluir a demanda no SCD e atestar o recebimento do produto final. As apurações especiais não gerarão custos adicionais à RECEITA, já estando computadas no custo total da produção e deverão ser executadas de forma célere, atendendo as necessidades da RECEITA. A RECEITA e o SERPRO deverão definir de comum acordo qual a fronteira entre uma demanda ser considerada apuração especial e ser considerada objeto do Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.

Para apuração especial, entende-se como produto final os dados extraídos das bases de dados da RECEITA que atendam às especificações registradas na Demanda de Apuração Especial.

O fornecimento de informações para convenientes da RECEITA seguirá trâmite próprio definido pela RECEITA, e deverá utilizar, preferencialmente, sistema baseado em WebServices.

Mediante solicitação formal da RECEITA, a contratada deverá fornecer relatório discriminando quantitativo de usuários simultâneos e transações diárias das categorias onde estes requisitos se aplicam.

A contratada deverá notificar a RECEITA com, no mínimo, 15 dias de antecedência eventos de parada programada, que impactem na disponibilidade dos serviços contratados. A RECEITA deverá autorizar formalmente a execução da parada programada, com no mínimo, 7 dias de antecedência ao evento. A contratada não poderá executar o serviço sem a autorização da RECEITA. A execução de manutenção corretiva emergencial para garantir a disponibilidade do serviço, poderá ser negociada tempestivamente.

O SERPRO deverá enviar comunicado de parada programada, por e-mail, informando minimamente:

- data e hora de início da parada;
- data e hora prevista de fim da parada;
- descrição da atividade a ser realizada;
- impacto para o usuário; e
- código e nome dos serviços afetados.

Na descrição do impacto para o usuário, o SERPRO deverá informar se o impacto possui extensão em nível local, regional ou nacional. Se não for nacional, o SERPRO deverá informar quais regiões e/ou localidades.

O SERPRO deverá informar as paradas programadas no Quadro de Avisos da Central de

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

Serviços da Receita Federal.

Indisponibilidades

O SERPRO deverá informar à RECEITA sempre que detectar um evento de indisponibilidade dos serviços por SMS e e-mail, e disponibilizar a informação na Central de Serviços da Receita Federal. Deverá ser informado também o restabelecimento normal da operação do sistema por SMS e e-mail.

O SERPRO deverá informar os Eventos de Indisponibilidades no Quadro de Avisos da Central de Serviços da Receita Federal.

O SERPRO deverá enviar de evento de indisponibilidade por SMS, informando minimamente:

- data e hora de início da indisponibilidade com nº de RI ou manutenção;
- data e hora de previsão de normalização (opcional); e
- descrição resumida da indisponibilidade.

O SERPRO deverá enviar de evento de indisponibilidade por email, informando minimamente:

- data e hora do registro de indisponibilidade;
- data e hora fim do restabelecimento do funcionamento normal do serviço;
- número do registro de indisponibilidade;
- previsão de retorno;
- descrição da indisponibilidade;
- impacto; e
- solução aplicada.

Sala de Situação

O SERPRO poderá utilizar o recurso de Sala de Situação para acompanhar eventos críticos, tais como:

- implantação de sistemas ou nova versão de sistema; ou
- eventos tributários com massiva utilização dos sistemas da RECEITA.

Sala de Situação é uma forma de organização interna das equipes técnicas do SERPRO, para acompanhar um processo crítico e dar agilidade no tratamento de ocorrências, se necessário. Uma sala de situação pode ser presencial ou virtual, tendo um prazo determinado de existência e um evento crítico específico.

A COTEC poderá solicitar a criação de salas de situação em eventos e situações críticas e estratégicas que envolvam os sistemas da RECEITA, a ser negociada entre as partes.

5.3 Procedimento para Recebimento dos Serviços

O SERPRO deverá encaminhar mensalmente, conforme prazos acordados neste Contrato, ao Fiscal do Contrato da RECEITA e ao Gestor do Serviço da RECEITA, o RGNS e o Relatório de

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

Ateste de Serviços - RAS, com a apuração dos serviços realizados.

O RAS deverá ser entregue em eletrônico e ser editável. O RAS deverá conter, discriminadamente:

- a) Valor total contratado, separado por categoria;
- b) Eventuais acréscimos em virtude de novo sistema ou nova versão de sistema. Nesses casos, deverá ser informado: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;
- c) Eventuais decréscimos em virtude de desativação de sistema, suspensão de pagamento ou nova versão de sistema. Nesses casos, deverá ser informado: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;
- d) Outros acréscimos, compensações e decréscimos;
- e) Eventuais descontos por descumprimento de Níveis de Serviço; e
- f) Valor final a ser atestado.

O SERPRO apresentará, mediante solicitação formal da RECEITA, Relatório de Ocorrência, após uma ocorrência de alta severidade que afete os sistemas objeto deste serviço, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada.

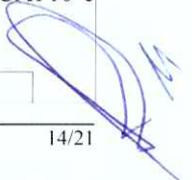
5.4 Acordos de Nível de Serviço

ANS 01 – DISP	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar a disponibilidade dos sistemas para o usuário final.
Meta a cumprir	Vide tabela de meta a cumprir.
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Produção (Prestação de contas).
Forma de acompanhamento	Análise do relatório de ANS enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>I. para cada sistema será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula:</p> <p style="text-align: center;">$D = [(T_m - T_i) / T_m] * 100$, onde:</p> <p>D = Percentual de Disponibilidade;</p> <p>T_i = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada sistema, durante o período de faturamento.</p> <p>T_m = Total de minutos no mês, em média. (30 dias para o mês, se 7 dias por semana, e 21 dias por mês, se dias úteis). A justificativa para os 21 dias por mês, quando se refere a dias úteis, pode ser obtida, dentre outras formas, da quantidade de edições do DOU (ou Diário da Justiça) por ano. Tomando por base que no ano de 2007, foram 250 dias úteis e em 2006, 249,</p>

CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

	<p>a média de dias úteis não deve ultrapassar 21 dias por mês.</p> <p>II. será computada a quantidade de minutos diários em que o sistema ficou indisponível, considerando registros de incidentes de alta severidade, sendo calculada a proporcionalidade da indisponibilidade, de modo a apurar o percentual correspondente ao horário de disponibilidade acordado.</p> <p>III. não será computada como indisponibilidade a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para o sistema de cada categoria.</p> <p>IV. o período reservado para os processamentos batch é entre o horário final e o inicial da disponibilidade de cada categoria de nível de serviço, nos casos em que isto for possível, ou fora do horário de pico sempre dando preferência para processamento on-line.</p> <p>V. o Termo de Início de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a interrupção do serviço ou uma redução de sua qualidade. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da Receita Federal, tanto abertos por ferramentas automatizadas quanto por usuários. Na determinação do termo de início de uma indisponibilidade poderá ser utilizada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos acionamentos em comparação com as ferramentas automáticas de monitoração (quando houver essa última). A caracterização do termo de início deve ser feita comparando as informações disponíveis, sejam elas relatadas por usuários ou por mecanismos automáticos. Vale ressaltar que as ferramentas automáticas de monitoração acompanham uma infraestrutura, mas dificilmente monitoram o negócio em si, assim, podendo haver registros de indisponibilidade de infraestrutura que afete ou não a disponibilidade do serviço. Isso pode acarretar alteração do termo de início de uma indisponibilidade. Portanto, a determinação do termo de início de uma indisponibilidade se dará pelo cotejo entre as informações de ferramentas automáticas, os acionamentos registrados na Central de Serviços e demais informações relevantes como: telas de erros, registros de reclamações na Ouvidoria da Receita Federal ou FaleConosco, volume de declarações entregues em um período, entre outras.</p> <p>VI. o termo de fim de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a operação normal de um serviço. Para isso, poderá ser utilizado os acionamentos registrados na Central de Serviços da Receita Federal, bem como informações de ferramentas automáticas. Assim como na determinação do termo de início, deve-se realizar o cotejo das informações disponíveis para determinar o termo de fim da indisponibilidade, observando os relatos de fim da indisponibilidade registrados na Central de Serviços da Receita Federal, logs de ferramentas de monitoração de ambiente, constatação de normalização de serviço por qualquer usuário ou contribuinte.</p>				
Início de vigência	Início da vigência do contrato.				
Descontos no pagamento	<p>I. Para sistemas das categorias CAT01, CAT02, CAT05, CAT06, CAT07, CAT09, CAT10 e CAT11</p> <table border="1" data-bbox="435 2072 1382 2116"> <thead> <tr> <th data-bbox="435 2072 925 2116">Faixa Métrica</th> <th data-bbox="925 2072 1382 2116">Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Faixa Métrica	Desconto		
Faixa Métrica	Desconto				



CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

98,00% <= disponibilidade	0,0 % do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
94,00% <= disponibilidade < 98,00%	1,4 % do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
90,00% <= disponibilidade < 94,00%	2,6% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
80,00% <= disponibilidade < 90,00%	4,8% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
disponibilidade < 80,00%	6,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

II. Para sistemas das categorias CAT03, CAT04

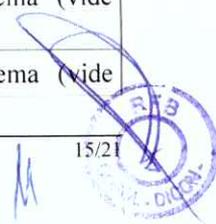
Faixa Métrica	Desconto
99,00% <= disponibilidade	0,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
95,00% <= disponibilidade < 99,00%	1,4% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
90,00% <= disponibilidade < 95,00%	2,6% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
80,00% <= disponibilidade < 90,00%	4,8% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
disponibilidade < 80,00%	6,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

III. Para sistemas da categoria CAT08

Faixa Métrica	Desconto
93,00% <= disponibilidade	0,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
88,00% <= disponibilidade < 93,00%	1,4% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
83,00% <= disponibilidade < 88,00%	2,6% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
73,00% <= disponibilidade < 83,00%	4,8% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
disponibilidade < 73,00%	6,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

IV. Para sistemas da categoria CAT12

Faixa Métrica	Desconto
95,00% <= disponibilidade	0,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
90,00% <= disponibilidade < 95,00%	1,4% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
85,00% <= disponibilidade < 90,00%	2,6% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)



CONTRATO RECEITA – SERPRO – ANEXO I.1
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

		anexo I.1)
	75,00% <= disponibilidade < 85,00%	4,8% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
	disponibilidade < 75,00%	6,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
	O valor total do desconto será o somatório dos valores de descontos apurados para cada sistema que ficou com disponibilidade abaixo da Garantia contratada	
Observações	<p>I. todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>II. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o mesmo deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.</p> <p>III. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal do sistema (vide Anexo I.1).</p> <p>IV. O horário considerado na disponibilidade dos serviços contratados é o de Brasília-DF.</p>	

ANS 02 – MTTR	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar o tempo médio gasto para sanar uma indisponibilidade de sistema, considerando os registros de incidente de alta severidade.
Meta a cumprir	Tempo médio máximo de 2 horas para sanar a indisponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Produção (Prestação de contas).
Forma de acompanhamento	Análise do relatório de ANS enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>I. Somatório dos tempos de indisponibilidade, por sistema, dividido pelo número de ocorrências de indisponibilidade, por sistema.</p> <p>II. Não será computada, para fins de apuração do tempo gasto para sanar a indisponibilidade, a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para os sistemas de cada categoria.</p>
Início de vigência	Início da vigência do contrato.