



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO I.1
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES DE TI

1 Objeto

Contratação de hospedagem e processamento de Soluções de Tecnologia da Informação (TI) da RFB relacionados no Anexo I.1.1, nos ambientes de produção e treinamento, incluindo Bancos de Dados, Aplicações e Sítios Web.

2 Objetivo

Prover a disponibilidade das soluções de TI para utilização pelos servidores da RFB, órgãos e entidades externas, necessários para atingir os objetivos da administração tributária federal.

3 Requisitos

O SERPRO deverá atender, no mínimo, aos requisitos gerais e tecnológicos a seguir descritos.

3.1 Requisitos Gerais

O serviço de hospedagem, produção, de soluções de TI será prestado nos centros de dados de alta disponibilidade do SERPRO, 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.

O SERPRO, 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 hospedagem, produção de Soluções de TI será realizado nas plataformas Mainframe, Avançada, Ambiente Analítico e Repositório de ferramenta Case, onde residirá o modelo corporativo de dados OLTP e OLAP da RFB. 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; 4) requisitos gerais de plataforma Ambiente Analítico; e 5) requisitos gerais da plataforma Repositório da ferramenta Case.

Adicionalmente às soluções de TI constantes do Anexo I.1.1, poderão ser incluídas, excluídas e/ou alteradas, para acréscimos ou diminuição de funcionalidades, soluções não previstas quando da assinatura do contrato, mediante proposta comercial específica e sua respectiva aprovação pela RFB, por meio do Termo de Aprovação da Proposta Comercial (TAP).

Poderão ser incluídas também novas versões de soluções de TI 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 RFB relatórios de apurações especiais, mediante demanda específica na solução de controle de demandas da RFB.

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 RFB.

Caberá ao SERPRO em até 6 meses da assinatura do Contrato o envio de todas as fichas técnicas das soluções de TI em produção, conforme modelo acertado entre RFB e SERPRO, com entrega escalonada (2o. mês = 20% do volume previsto de fichas; 4o. mês = 50% do volume e 6o. mês = 100% do volume previsto).

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 RFB e validado pela Coordenação-Geral de Auditoria Interna (Audit) e Corregedoria-Geral (Coger), para os dados armazenados desde janeiro de 2009, ou a ato que vier a substituí-lo.

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, sem prejuízo de outras normas legais.

3.3 Requisitos gerais comuns a todas as plataformas

3.3.1 Requisitos de segurança: O acesso às bases de produção das soluções da RFB deverá observar os requisitos de segurança estabelecidos pela RFB 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.

3.3.2 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 RFB comunicada formalmente ao SERPRO.

3.3.3 Requisitos de Acesso:

- a) Deverá ser permitido o acesso direto às bases de dados das soluções de TI, conforme solicitação da RFB, mediante critérios de acesso e responsabilidades a serem definidos pela RFB e acordados com o SERPRO, com avaliação das áreas de segurança da RFB e SERPRO, conforme atos pertinentes.
- b) Caso a concessão de acesso às bases implique indisponibilidade dos serviços por culpa ou dolo dos servidores da RFB, os descontos e as penalidades previstas no contrato e nos Acordos de Níveis de Serviços não serão aplicados ao SERPRO.

3.4 Requisitos da plataforma Mainframe

3.4.1 Requisitos de manutenção e armazenamento de sistemas de informação e outras soluções de TI

- 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

3.5.1 Requisitos de manutenção e armazenamento de sistemas de informação e outras soluções de TI

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

3.6 Requisitos de Ambiente Analítico

O Serviço de Ambiente Analítico a ser prestado no contexto deste Anexo, consiste em um processo de captação, organização, análise, compartilhamento e monitoração de dados e informações, necessários ao apoio a gestão dos negócios da RFB.

Caracteriza-se por ser um conjunto de técnicas e ferramentas que auxiliam na transformação de dados brutos em informações significativas e úteis para o aprimoramento do negócio.

As tecnologias embarcadas neste serviço de Ambiente Analítico permitem suportar uma grande quantidade de dados estruturados e não estruturados que ajudam a identificar, desenvolver e criar uma oportunidade de atuação e organização dos assuntos institucionais da RFB.

Como resultado o uso deste serviço permite a geração de relatórios, processos de análise online, análises, mineração de dados, processamento de eventos complexos, gerenciamento de desempenho dos negócios, *benchmarking*, mineração de texto, análises previsíveis, análises prescritivas, e análises cognitivas.

No contexto da RFB, este serviço está desdobrado em dois subserviços específicos, DATA LAKE e DATA WAREHOUSE, descritos conforme abaixo:

a) Data Lake: o serviço está contido no segmento tecnológico *Big Data Analytics*, que disponibiliza uma plataforma para análise de dados, captura, curadoria, descoberta, mineração e integração de grande volume de dados, estruturados e não estruturados, de variadas fontes e formatos.

b) Data Warehouse: permite uma visão integrada dos dados originados dos diversos sistemas transacionais da RFB. O conjunto de ferramenta *On-line Analytical Processing* – OLAP, aliada a tecnologia DW, possibilita o tratamento e análise dos dados estruturados, sob múltiplas perspectivas e visões organizadas. A solução possibilita ainda ao próprio usuário gerar relatórios, painéis e análises visuais de qualidade, sem depender de uma equipe de profissionais especializados para desenvolvê-los e também compartilhar análises geradas por outros usuários.

3.7 Requisitos da plataforma Repositório Ferramenta Case

3.7.1 Requisitos de segurança:

- a) O Repositório da ferramenta Case será acessado somente por servidores da RFB e Prestadores de Serviços habilitados pela RFB.
- b) O acesso dos usuários do SERPRO e da RFB ao Repositório da ferramenta Case será protegido por *firewall* e sem acesso à Internet.
- c) Os usuários cadastrados no Repositório Case, conforme privilégios de acesso atribuídos, deverão executar somente os aplicativos: Ferramenta Case na mesma versão disponibilizada na RFB e programas de apoio à ferramenta (*extra-case*).

3.7.2 Requisitos de manutenção e armazenamento:

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

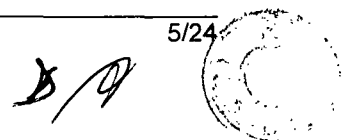
3.8 Requisitos Tecnológicos

3.8.1 Requisitos de Arquitetura:

- a) O SERPRO deverá prover o conjunto de software básico necessário ao processamento e armazenamento das soluções de TI e dados da RFB, composto de no mínimo: sistema operacional, software de comunicação, sistemas de bancos de dados Adabas e relacional, sistemas de arquivos distribuídos, softwares utilitários e de monitoração.
- b) Aplicações que realizem processamento intensivo de consultas a dados, como, por exemplo, Ambiente Analítico, deverão ser garantidos os seguintes requisitos:
 - i. Utilização de Servidores de Aplicação para os softwares de serviços *Data Warehouse*, mineração de dados, *data discovery* e APIs;
 - ii. Utilização de Servidores de Banco de Dados e Servidor WEB.
- c) Para a Plataforma do Repositório *Case* e Sistema de Apoio à Administração do Modelo Corporativo de Dados, OLTP e OLAP, o SERPRO proverá servidor ao Repositório de Ferramenta *Case* e SGBD correspondente, conforme acordado entre as partes.

3.8.2 Requisitos de Implantação e Desativação:

- a) O SERPRO só iniciará a produção de nova solução e implementará a nova versão da solução após autorização formal da RFB, materializada pela Ordem de Serviço - OS, devidamente assinada pelas pessoas competentes. A entrada em produção de soluções está regulamentada pela Portaria COTEC nº 37/2018 ou outro ato que vier a substituí-la, acordada entre as partes.
- b) Ao entrar uma solução em produção, a partir desse momento, a mesma estará sujeita ao acordo de nível de serviço definido na categoria em que se enquadrou, conforme descrito no item 3.8.4.
- c) A desativação de qualquer solução deverá ser solicitada e autorizada formalmente pela RFB 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 RFB avaliação de impacto técnico, operacional e financeiro. A desativação de soluções está regulamentada pela Portaria COTEC nº 53, de 01/06/2017 ou



outro ato que vier a substituí-la, acordada entre as partes.

3.8.3 Requisitos de Suporte, Garantia e Manutenção

Os requisitos de contingência para disponibilidade das soluções de TI constantes neste Anexo serão apresentados nas respectivas fichas técnicas de cada solução.

A evolução do nível de contingência para garantia de continuidade de negócios, baseada em solução de *Disaster Recovery* serão objetos de propostas comerciais específicas a serem negociadas entre as partes.

3.8.4 Requisitos para o ambiente das categorias de Soluções de TI:

As soluções de TI do Anexo I.1.1 estão agrupadas em categorias, que doravante serão referidas como CATXX, levando em conta aspectos de tecnologia, uso e metas a cumprir para o ANS de Disponibilidade.

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	Requisitos para o ambiente da Categoria	META a Cumprir
CAT01	Ambiente para soluções de TI 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.	Disponibilidade mensal 98%, das 07:00 às 21:00 horas em dias úteis (Tm=17640 minutos). Janela de manutenção de 01 às 05hs.
CAT02	Soluções do tipo de TI - Sief	Atendimento simultâneo de 2.000 usuários.	Disponibilidade mensal 98%, das 07:00 às 21:00 horas em dias úteis (Tm=17.640 minutos). A janela das 21:01 as 06:59 horas é destinada a processos <i>batches</i> e backup, as manutenções são negociadas via processo.
CAT03	Soluções de TI do tipo - Siscomex Importação	Atendimento simultâneo de 2.000 usuários. Atendimento de 7.500.000 de transações diárias.	Disponibilidade mensal 99%, durante 22 horas/dia, 7 dias/semana (Tm=39.600 minutos), considerando a janela de manutenção diária de duas horas (01:00 às 03:00 horas).
CAT04	Soluções de TI do tipo - Siscomex Exportação	Atendimento simultâneo de 2.000. Atendimento de 6.000.000 de transações diárias.	Disponibilidade mensal 99%, período de disponibilidade é das 06:00 às 00:59, 7 dias/semana (Tm= 34.200 minutos), considerando a janela de manutenção diária de 5 horas (01:00 às 05:59h).
CAT05	Soluções de TI do tipo - Portais Intranet	Atendimento simultâneo de 2.100 usuários.	Disponibilidade mensal 98% (Tm=43.200 minutos). O período de disponibilidade é das 00:00 às 23:59 horas, 7 dias por semana. <i>As soluções de TI que dependerem da CAT01 e CAT02 estarão com as respectivas funcionalidades disponíveis nas janelas de disponibilidade daquelas categorias (CAT01 e CAT02)</i>
CAT06	Soluções de TI do	Atendimento simultâneo de	Disponibilidade mensal 98% (Tm=43.200

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	Requisitos para o ambiente da Categoria	META a Cumprir
	tipo - Portais Internet – Conteúdo Estático	2.100 usuários.	minutos). O período de disponibilidade é das 00:00 às 23:59 horas, 7 dias por semana. <i>As soluções de TI que dependerem da CAT01 e CAT02 estarão com as respectivas funcionalidades disponíveis nas janelas de disponibilidade daquelas categorias (CAT01 e CAT02).</i>
CAT07	Soluções de TI do tipo - Portais Internet – Aplicativos	Atendimento simultâneo de 2.100 usuários.	Disponibilidade mensal 98% (Tm=43.200 minutos). O período de disponibilidade é das 00:00 às 23:59 horas, 7 dias por semana. <i>As soluções de TI que dependerem da CAT01 e CAT02 estarão com as respectivas funcionalidades disponíveis nas janelas de disponibilidade daquelas categorias (CAT01 e CAT02).</i>
CAT08	Soluções de TI do tipo Ambiente Analítico (Data Warehouse e Data Lake)	Para DW - atendimento de 500 sessões de usuários simultâneas para acesso à aplicação OLAP e emissão de 150 relatórios simultâneos no banco.	Disponibilidade mensal 95%. O período de disponibilidade é das 07h00 às 22h00 (15 horas/dia) em dias úteis (de segunda a sexta-feira) (Tm=18.000 minutos). <i>Exclusivamente para soluções DW RFB: Noturno e finais de semana sem limites para agendamentos, com exceção de terças e sextas-feiras, quando ocorre o backup do banco de dados.</i>
CAT09	Soluções de TI do tipo - Cliente/Servidor	Atendimento simultâneo de 3.000 usuários.	Disponibilidade mensal de 98% no horário entre 05:00 as 01:00 horas, 7 dias por semana (Tm=36.000 minutos). Janela de manutenção entre 01:00 as 05:00 horas. <i>Exceção para o sistema RFBNet (cod. serviço 34161) que terá o período de operação diária de 21 (vinte) horas, das 04h00min à 00h59min. Janela de manutenção diária da 01h00 às 03h59min</i>
CAT10	Repositório Ferramenta Case	Atendimento simultâneo de 300 usuários.	Disponibilidade mensal 98% no horário entre 07:00h às 20:00h em dias úteis. Janela de manutenção de 01 às 05 hs (Tm=16.380 minutos).
CAT11	Soluções de TI tipo Hosting	Hospedagem de soluções de TI, requisitos específicos para cada solução contratada.	Disponibilidade mensal 98% (Tm=43.200 minutos). 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).
CAT12	Soluções de TI para ambientes de produção restrita	Atendimento de 500 usuários simultâneos.	Disponibilidade mensal 95%, durante 12 horas/dia, no horário de 7:00h às 19:00h, nos 5 dias úteis da semana (de segunda a sexta-feira) (Tm=15.120 minutos).



Os Requisitos para o ambiente da Categoria constante nesta tabela poderão ser ajustados de comum acordo entre RFB e SERPRO, considerando, inclusive, a entrega das fichas técnicas de todas as soluções de TI a ser realizada como definido no item 3.1 deste anexo. Assim como, um serviço poderá apresentar requisitos distintos da Categoria, conforme demanda do negócio, desde que aprovados na respectiva proposta comercial e constante na ficha técnica.

4 Estratégia de Contratação

4.1 Critérios de mensuração

Os serviços objeto desse contrato, definidos no ANEXO I.1.1 e/ou incluídos ou alterados no decorrer do contrato, serão mensurados por meio da sistemática de Acordo de Níveis de Serviço – ANS.

As soluções de cada categoria serão submetidas a três (3) ANS, quais sejam: Disponibilidade (DISP), Tempo de Médio Reparo (MTTR) e Indicador de Quantidade de Ocorrências Mensais (IQOM).

Especificamente para a CAT08 - Soluções de TI do tipo – Ambiente Analítico (Data Warehouse e Data Lake), será elaborado estudo entre RFB e SERPRO para criação de novo ANS de atualização das bases de dados, que será tema de Termo Aditivo posterior.

4.2 Metodologia de avaliação

4.2.1 Processo de Avaliação dos Níveis de Serviços

Durante a prestação mensal dos serviços, a RFB 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 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;
- 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 RFB 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 soluções de TI, 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 RFB. 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 RFB 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 RFB 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 RFB deverá informar ao SERPRO qual a via que será seguida para analisar a contestação formulada.

A RFB apurará mensalmente os serviços que efetivamente estão em produção. Para tanto, deverão ser incluídas soluções de TI que entraram em produção, excluir as soluções de TI que saíram de produção, soluções de TI 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 ANS 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 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 uma solução de TI, 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 a solução de TI.
- 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 RFB.
- Os incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo SERPRO e aceito pela RFB.
- 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.
- Alertas e ocorrências de monitoração (falso/positivo) que não se caracterizem incidentes de indisponibilidade nas soluções, justificadas pelo SERPRO.

Auditorias

A RFB poderá realizar auditorias nos ambientes de produção do SERPRO, dedicados à prestação de serviços para a RFB, informando previamente ao SERPRO:

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

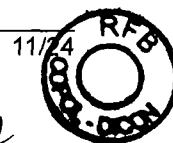
O SERPRO comunicará à RFB, formalmente, as condições para realização da auditoria, incluindo aspectos de segurança a serem observados.

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;



- monitoração de ambientes, de soluções de TI (que envolvem sistemas, aplicativos, Ambiente Analítico, Ferramenta Case, entre outros tipos de soluções de TI) e de serviços;
- gerenciamento de disponibilidade;
- gerenciamento de incidentes e de problemas;
- planejamento e análise da produção (PAP);
- produção de soluções de TI em ambiente corporativo (desenvolvidos pelo SERPRO ou na modalidade *hosting*);
- administração de armazenamento;
- suporte às plataformas de soluções de TI da RFB;
- gerenciamento de mudanças;
- gerenciamento de configuração;
- gerenciamento de níveis de serviços;
- suporte à homologação de soluções de TI;
- administração de segurança da informação;
- plano de contingência;
- fornecimento de informações para os entes conveniados com a RFB;
- fornecimento de relatórios gerenciais e apuração especial;
- implantação das soluções desenvolvidas pelo SERPRO; e
- suporte no atendimento aos incidentes em soluções de TI 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 novas soluções de TI ou novas versões de soluções de TI, a RFB deverá receber uma proposta contendo, minimamente, as seguintes informações:

- a) nome e código de serviço da nova solução de TI;
- b) nome e código de serviço da nova versão da solução de TI já em produção e da antiga versão, caso haja alteração dessas informações na nova versão;
- c) categoria de Nível de Serviço, conforme ANEXO I.1.1;
- d) ficha técnica da nova solução de TI ou da nova versão, utilizando o modelo de artefato atual ou acordado entre as partes
- e) necessidade de investimento em infraestrutura para atendimento da Demanda, se houver;

- f) nível de impacto em seu ambiente produtivo;
- g) diagrama de arquitetura da solução de TI;
- h) informar fato motivador da Proposta, se é para novo serviço, nova funcionalidade, nova versão, ajuste de preço, aumento de volumetria e etc;
- i) fornecer detalhamento da variação, quando o fato motivador da proposta comercial for aumento de volumetria;
- j) mapa de integrações.

O diagrama de arquitetura deverá trazer a informação das interfaces que a nova solução de TI (ou nova versão) faz com outras soluções de TI ou base de dados da RFB, podendo ser entregue o documento de arquitetura de software (DAS), constante da metodologia de desenvolvimento de sistemas adotada pela RFB e o Serpro.

A entrada em produção de soluções de TI e novas versões de soluções de TI, que apresentem propostas comerciais, deverá ser oficializada pela RFB ao SERPRO por meio de Ordem de Serviço (OS). Na OS serão indicadas data e condições da implantação da solução de TI objeto da Proposta Comercial.

Após a implantação da solução de TI, deverá ser emitido pelo SERPRO e assinado entre as partes, o Termo de Entrada em Produção (TEP), que deverá conter:

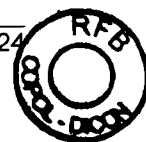
- data efetiva de entrada em produção, reconhecida pelo Requisitante da solução de TI;
- assinaturas dos gestores responsáveis da RFB e SERPRO;
- custo mensal da solução de TI;
- data de saída de produção (opcional).

O TEP não deverá ser emitido quando da ausência da OS respectiva, exceto no caso de expressa autorização da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação da RFB e devidamente justificado. A área da RFB, 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 RFB, que ficará desobrigada do recebimento e pagamento referente ao sistema.

A desativação de qualquer solução de TI deverá ser solicitada, formalmente, pela RFB ao SERPRO informando:

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



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

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

Após a formalização da RFB ao SERPRO quanto à desativação da solução de TI, eventual prestação do serviço não será reconhecida pela RFB, desobrigando-a do recebimento e pagamento referente à solução de TI. 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 soluções de TI em produção leva em conta o dia especificado, excluindo fração do dia ou fração de hora.

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

Apurações especiais para uso interno da RFB correrão sem ônus adicional de produção, já estando computadas no custo total da produção.

Apurações especiais já em execução em tempo de assinatura deste contrato, sejam de carga completa ou incremental, independentemente da periodicidade, que se destinem a terceiros, com instrumentos de cooperação indicando ônus para a RFB, correrão sem ônus adicional de produção, já estando computadas no custo total da produção.

Apurações especiais, iniciadas a partir da assinatura do contrato, que se destinem a terceiros, com instrumentos de cooperação indicando ônus para a RFB, serão limitados a 1 (uma) execução por tema para um dado CNPJ da Matriz ao longo da vigência do contrato. As reexecuções de carga completa ou incremental sobre o mesmo tema serão consideradas recorrência e, neste caso, serão atendidas com ônus. Casos excepcionais serão objeto de acordo entre as partes.

Apurações especiais que se destinem a terceiros com instrumentos de cooperação indicando ônus do conveniente correrão sem ônus para a RFB.

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

O fornecimento de informações para convenientes da RFB seguirá trâmite próprio definido na Portaria RFB/SUCOR/COTEC Nº 54, de 08 de junho de 2017, ou por outro ato que vier a substituí-la, acordada entre as partes.

Mediante solicitação formal da RFB, o SERPRO deverá fornecer relatório discriminando quantitativo de usuários e transações diárias das soluções onde estes

requisitos se aplicam.

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

As paradas para evoluções de sistemas com publicações de novos serviços, módulos ou funcionalidades, devem conciliar data e horário que atendam as atividades a serem realizadas pelo SERPRO e a validação da Área Usuária da RFB ao término das atividades, e a janela de menor impacto aos usuários, considerando o cronograma do projeto e a quitação dos respectivos procedimentos contratuais como aprovação de proposta comercial e assinatura de OS, se houver.

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 Serviços da RFB.

Indisponibilidades

O SERPRO deverá informar à RFB sempre que detectar um evento de indisponibilidade dos serviços por SMS e e-mail ou outra modalidade eletrônica acordada entre as partes, e disponibilizar a informação na Central de Serviços da RFB. Deverá ser informado também o restabelecimento normal da operação da solução de TI por SMS e e-mail, ou outra modalidade eletrônica acordada entre as partes.

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

O SERPRO deverá enviar de evento de indisponibilidade por SMS ou outra modalidade eletrônica acordada entre as partes, 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 o 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 soluções de TI ou nova versão de solução de TI; ou
- eventos tributários com massiva utilização das soluções de TI da RFB.

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 as soluções de TI da RFB, 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 RFB e ao Gestor do Serviço da RFB, o RGNS e o Relatório de Ateste de Serviços - RAS, com a apuração dos serviços realizados.

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

- a) Valor total contratado, separado por categoria;
- b) Eventuais acréscimos em virtude de nova solução de TI ou nova versão de solução de TI. 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 solução de TI, suspensão de pagamento ou nova versão da solução de TI. 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 RFB, Relatório de Ocorrência, após uma ocorrência de alta severidade que afete as soluções de TI 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 da solução de TI para o usuário final.
Meta a cumprir	Vide tabela de meta a cumprir item 3.8.3.
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 solução de TI será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula:</p> $D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100, \text{ onde:}$ <p>D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada solução de TI, durante o período de faturamento. Tm = 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, a média de dias úteis não deve ultrapassar 21 dias por mês.</p> <p>II. será computada a quantidade de minutos diários em que a solução de TI 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 a solução de TI de cada categoria.</p> <p>IV. o período reservado para os processamentos batch é entre o horário</p>



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.

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 RFB, 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 RFB ou FaleConosco, volume de declarações entregues em um período, entre outras.

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 RFB, 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 RFB, logs de ferramentas de monitoração de ambiente, constatação de normalização de serviço por qualquer usuário ou contribuinte.

Início de vigência

Início da vigência do contrato.

Descontos no pagamento

I. Para soluções de TI das categorias CAT01, CAT02, CAT05, CAT06, CAT07, CAT09, CAT10 e CAT11

Faixa Métrica	Desconto
98,00% <= disponibilidade	0,0 % do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
94,00% <= disponibilidade < 98,00%	1,4 % do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
90,00% <= disponibilidade < 94,00%	2,6% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
80,00% <= disponibilidade < 90,00%	4,8% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
disponibilidade < 80,00%	6,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula

Décima Terceira do Contrato.

II. Para Soluções de TI das categorias CAT03, CAT04

Faixa Métrica	Desconto
99,00% <= disponibilidade	0,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
95,00% <= disponibilidade < 99,00%	1,4% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
90,00% <= disponibilidade < 95,00%	2,6% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
80,00% <= disponibilidade < 90,00%	4,8% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
disponibilidade < 80,00%	6,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

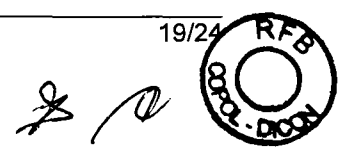
III. Para sistemas da categoria CAT08

Faixa Métrica	Desconto
95,00% <= disponibilidade	0,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
90,00% <= disponibilidade < 95,00%	1,4% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
85,00% <= disponibilidade < 90,00%	2,6% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
75,00% <= disponibilidade < 85,00%	4,8% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
disponibilidade < 75,00%	6,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

IV. Para soluções de TI da categoria CAT12

Faixa Métrica	Desconto
95,00% <= disponibilidade	0,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
90,00% <= disponibilidade < 95,00%	1,4% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
85,00% <= disponibilidade < 90,00%	2,6% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
75,00% <= disponibilidade < 85,00%	4,8% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
disponibilidade < 75,00%	6,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1) cumulativamente com a multa compensatória da Cláusula Décima Terceira do Contrato.

O valor total do desconto será o somatório dos valores de descontos apurados

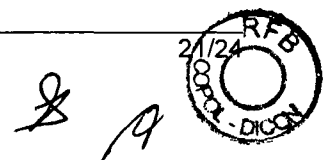


	para cada solução de TI que ficou com disponibilidade abaixo da Garantia contratada
Observações	<p>I. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>II. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados 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 da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</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 solução de TI, dividido pelo número de ocorrências de indisponibilidade, por solução de TI.</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 as soluções de TI de cada categoria.</p>	
Início de vigência	Início da vigência do contrato.	
Descontos no pagamento	Faixa de tempo excedente à garantia contratada	Desconto
	$MTTR \leq \text{Garantia}$	0,00 % do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	$\text{Garantia} < MTTR \leq 1,25 * \text{Garantia}$	0,24 % do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	$1,25 * \text{Garantia} < MTTR \leq 1,50 * \text{Garantia}$	0,48 % do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	$1,50 * \text{Garantia} < MTTR \leq 1,75 * \text{Garantia}$	0,72 % do valor mensal da solução de TI

	(vide anexo I.1.1)
1,75 * Garantia < MTTR ≤ 2 * Garantia	0,96% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
MTTR ≥ 2 * Garantia	1,20 % do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	<ul style="list-style-type: none"> • Garantia – é o tempo da garantia contratada. MTTR – Tempo médio de recuperação efetivamente praticado. • O valor total do desconto será resultado do somatório dos valores de descontos apurados para cada ocorrência que ficou com tempo de recuperação abaixo da Garantia contratada, para cada solução de TI.
Observações	<p>I. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>II. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</p> <p>III. 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>IV. Esse ANS não constitui fato gerador de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.</p>

ANS 3 – IQOM		
Item	Descrição	
Finalidade	Verificar a quantidade de vezes que uma solução de TI ficou indisponível	
Meta a cumprir	Máximo de duas ocorrências de indisponibilidade no mês.	
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	I. Somatório das ocorrências de indisponibilidade por solução de TI, dentro de seu horário de operação.	
Início de vigência	Início da vigência do contrato.	
Descontos no pagamento	Quantidade de indisponibilidades	Desconto
	De 0 a 2	0,00 % do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 3 a 5	0,75% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)



	De 6 a 8	1,5% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)	
	De 9 a 11	2,25% do valor da solução de TI (vide anexo I.1.1)	
	Acima de 11	3,0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)	
Observações	<p>I. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>II. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</p> <p>III. 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>IV. Esse ANS não constitui fato gerador de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.</p>		

A tabela do item 3.8.4 contém os critérios de meta a cumprir para o ANS de Disponibilidade, por categoria.

Mediante solicitação da RFB e acordo entre as partes, poderá ser solicitada de maneira pontual e a ampliação do período de disponibilidade das soluções de TI, incluindo para dias não-úteis, respeitando prioritariamente o calendário de paradas programadas do SERPRO, para atender a uma necessidade específica. Caso a ampliação seja não onerosa, o período não será computado para fins de aferição de Níveis de Serviços.

Quando necessário, janela de manutenção deverá ser programada com a RFB.

Não será considerado descumprimento de Nível de Serviço a ocorrência de indisponibilidade nas situações de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

Os descontos previstos nos acordos de nível de serviço poderão ser aplicados cumulativamente.

5.5 Local da Entrega de Produtos e Execução de Serviços

Nas dependências do SERPRO.

5.6 Item faturável (IFA)

CÓDIGO	NOME DO IFA
01.01.01	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 1
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 1 de níveis de serviços
01.01.02	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 2
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 2 de níveis de serviços
01.01.03	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 3
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 3 de níveis de serviços
01.01.04	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 4
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 4 de níveis de serviços
01.01.05	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 5
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 5 de níveis de serviços
01.01.06	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 6
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 6 de níveis de serviços
01.01.07	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 7
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 7 de níveis de serviços
01.01.08	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 8
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 8 de níveis de serviços
01.01.09	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 9
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 9 de níveis de serviços
01.01.10	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 10
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 10 de níveis de serviços
01.01.11	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 11
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 11 de níveis de serviços
01.01.12	Produção de Soluções de TI – Nível de Serviço - Categoria 12
Descrição	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 12 de níveis de serviços
Natureza do Serviço	Serviços de Processamento de Dados
Locais de Prestação do Serviço	
Regional Brasília	CNPJ: 33.683.111/0002-80; Inscrição Municipal: 07334743/002-94; Inscrição Estadual: (Isento)

	End: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo "G"; Brasília – DF CEP: 70836-900 Telephone: (61) 2105.9000 Fax: (61) 2105.9806
Regional São Paulo	CNPJ: 33.683.111/0009-56; Inscrição Municipal: 8.242.483-0; Inscrição Estadual: (Isento) End: Rua Olívia Guedes Penteadó, nº. 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo - SP - CEP: 04766-900; Telephone: (11) 2173 1622/1641/1377 - FAX: (11) 21735 1388