

## **1 Objeto**

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

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

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

## **2 Objetivo**

São objetivos a serem alcançados com a presente contratação:

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

## **3 Requisitos**

### **3.1 Requisitos Gerais**

O serviço deverá ser prestado para as Unidades da RFB e, eventualmente, em reuniões e eventos fora das dependências da RFB, desde que respeitado o horário contratado e a Unidade de atuação do funcionário do SERPRO. Na necessidade de atendimento fora do horário e das Unidades, deverá ser aberta demanda específica com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

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

A RFB deverá manter equipe técnica qualificada para:



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

- a) Disponibilizar e criar condições de acesso aos recursos para os técnicos e administradores do ambiente;
- b) Homologar *patches*, pacotes de instalação, aplicativos, *scripts* e demais softwares a serem instalados no ambiente informatizado;
- c) Contratação de licenças de uso de software para os produtos instalados, Sistema operacional, Antivírus, aplicativos de automação de escritórios entre outros;
- d) Estabelecer a política de backup e fornecer as fitas, equipamentos e softwares necessários, bem como o local adequado para guarda das fitas;
- e) Fazer controle de qualidade sobre os chamados registrados e atendidos;
- f) Analisar problemas registrados na ferramenta corporativa de gestão de serviços visando identificar aqueles que foram causados por gestão inadequada da segurança do ambiente;
- g) Solicitar formalmente o registro das mudanças da configuração no ambiente informatizado da RFB.
- h) Acompanhar e gerenciar os acionamentos de fornecedor de hardware e softwares abertos pelo SERPRO;
- i) Repassar para os técnicos indicados pelo SERPRO os conhecimentos necessários para iniciar a prestação do serviço, em soluções de TI adquiridas pela RFB, posteriormente à data de assinatura deste Anexo;
- j) Aplicar as melhores práticas de gestão especificadas no COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*), mantido pela *Information Systems Audit and Control Association (ISACA)*;
- k) Promover e garantir a segurança física do ambiente da administração operacional, permitindo o acesso apenas às pessoas autorizadas;
- l) Garantir que todas as mudanças de configuração, não realizadas pelo SERPRO sejam registradas.

O SERPRO deverá:

- a) Documentar todos os procedimentos operacionais dos serviços e inovações, sob sua responsabilidade, aplicadas para soluções de problemas, mantendo-os atualizados;
- b) Acionar fornecedor de hardware e software e encaminhar à área responsável na RFB a ordem de serviço de fornecedor, para ciência e devida gestão;
- c) Adotar políticas de segurança de informação para atender aos requisitos de sigilo e segurança definidos pela RFB;
- d) Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, para executar os serviços;
- e) Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a RFB, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- f) Observar, quanto ao método de trabalho e produtos gerados, os critérios e a metodologia estabelecida pela RFB;
- g) Observar, no limite de suas atribuições, as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI constantes na biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);

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

- h) Efetuar registro, na ferramenta de *Workflow*, de todas as mudanças de configuração no ambiente de administração operacional quando executadas exclusivamente pela equipe técnica do SERPRO;
- i) Acompanhar o acesso físico e lógico de fornecedor, conforme processo definido pela RFB, estando sempre preocupado com o conteúdo armazenado neste ambiente, mitigando possíveis riscos de segurança. Esta atividade deve ser autorizada pelo gestor técnico da RFB, comunicando ao fim do dia sobre o andamento das atividades realizadas;
- j) Documentar todas as mudanças antes de serem realizadas, exceto mudanças emergenciais que poderão ser documentadas posteriormente a efetivação da mudança.

### 3.2 *Requisitos de Experiência Profissional:*

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

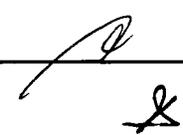
	<b>Unidade Administrativa (UA)</b>	<b>Áreas</b>
1	SRRF e Órgãos Centrais	MCSA ou MCTS equivalente LPIC-1 ou RHCT Enterasys Certified Specialist (ECS)
2	Demais Unidades	MCSA ou MCTS equivalente

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

	<b>Segmento</b>	<b>Áreas</b>
1	Estações de Trabalho	LPIC-1 LPIC-2 LPIC-3 MCSA ou MCTS equivalente
2	Servidores Linux e Unix	LPIC-1 LPIC-2 LPIC-3 RHCT
3	Plataforma Microsoft	MCSA ou MCTS equivalente MCSE ou MCITP equivalente
4	Infraestrutura de Redes	Enterasys Certified Specialist (ECS)
5	Acessibilidade e Inclusão Digital	MCSO MCSO 2
6	Segurança	Symantec Certified Specialist (SCS) MCSO MCSO 2
7	Comunicação Multimídia e Certificação Digital	MCSO MCSO 2 CISSP

### 3.3 *Requisitos de Atendimento*

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



## **CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.1 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO**

### **SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE REDES LOCAIS – ESPECIFICAÇÃO**

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

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

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

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

A lista das Unidades contempladas neste serviço, bem como sua distribuição nas respectivas Categorias, estão descritas no Anexo IV.1.1. A RFB poderá solicitar ao SERPRO, durante a vigência do contrato, a inclusão, exclusão e alteração de Unidades em função de suas necessidades administrativas e técnicas, conforme o cálculo estabelecido no item 4.3.

O horário comercial de prestação dos serviços é de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, excetuados casos excepcionais previamente estabelecidos com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e acordados entre as partes.

Para todas as Unidades Categoria 1 e Categoria 2, o SERPRO deverá designar formalmente responsável(eis), denominado(s) simplesmente de preposto(s), para representá-lo perante a RFB, com missão de definir as funcionalidades e tarefas dos seus recursos técnicos, sem a influência da equipe demandante, desde que cumpridas todas as normas técnicas, regras de segurança e boa conduta exigida pela organização. O preposto da Categoria 2 é o responsável pelos serviços nas Unidades Jurisdicionadas.

## **4 Estratégia de Contratação**

### **4.1 Critérios de mensuração**

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

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

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

### **4.2 Metodologia de avaliação**

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

A aferição dos níveis de serviço deverá desconsiderar em seu cálculo o tempo das indisponibilidades causadas por: paradas programadas, falta de energia, usuário ausente, execução de serviços, fornecidos por terceiros, de responsabilidade da RFB e por motivos de força maior, como enchentes, incêndios etc.

### **4.3 Distribuição do Valor Total dos Serviços**

O estabelecimento do Valor Total dos Serviços considera as particularidades específicas de cada Região Fiscal, considerando-se a proporção do número de funcionários do SERPRO, complexidade do serviço, capacidade de atendimento, previsão de deslocamentos, número de ativos de TI administrados nas redes e número de Unidades da RFB na Região Fiscal combinados às respectivas Categorias e ao fator de complexidade de cada Unidade.

Os valores apresentados nos relatórios Demonstrativo de Execução do Serviço (DES) para cada Unidade onde o serviço foi prestado são a representação da distribuição proporcional do Valor Total dos Serviços em cada Região Fiscal. Dessa forma, no mês referente ao relatório DES, as Unidades de uma mesma Região Fiscal e de uma mesma Categoria terão o mesmo valor, independente de suas particularidades específicas, conforme citadas acima.

O cálculo de distribuição dos valores para as Unidades por Região Fiscal considera a proporção entre os Serviços prestados nos Ativos de TI (contabilizados pela ferramenta de gerência de ativos da RFB) e os Serviços de Redes Locais, representados pelas Unidades da RFB onde foram prestados os serviços, estes últimos contabilizados pelo SISFAT/CMDB. Esse cálculo de distribuição do Valor Total do Contrato considera os seguintes passos:

1. Faz-se uma coleta dos números da quantidade de Ativos de TI e da quantidade de Redes Locais (Unidades da RFB) atendidas no mês, considerando as dez Regiões Fiscais e o Órgão Central e as Categorias das Redes Locais.
2. Encontra-se a proporção total mensal entre os Serviços em Ativos de TI e a Quantidades de Unidades atendidas.
  - 2.1. A proporção também deve ser calculada por Região Fiscal.
  - 2.2. A proporção deve desconsiderar o valor integral mensal do suporte especializado à administração do ambiente operacional, que será adicionado diretamente ao valor final encontrado para o Órgão Central.
3. Encontra-se os índices para cálculo dos Serviços de Rede Local, baseada na proporção total anteriormente mensurada.
  - 3.1. Considerando que a Categoria 1 tem peso relativo de 0,26, a Categoria 2 e a Categoria 2 Especial têm peso relativo de 0,25 cada e a Categoria 3 tem peso relativo de 0,24.
4. Aplicar os índices para se achar os valores (considerados como valores base) dos Ativos de TI e das Unidades de Rede Local, distribuídos em suas Categorias.
5. Distribui-se os valores base proporcionalmente para as Regiões Fiscais.
  - 5.1. Considera-se a quantidade contabilizada dos Ativos de TI e a quantidade contabilizada dos Serviços prestados nas Unidades.
  - 5.2. Em função da distribuição proporcional dos Serviços, os valores faturados em cada Região Fiscal são diferentes.

A inclusão, alteração, exclusão ou desativação dos Ativos de TI e/ou das Unidades atendidas dar-se-ão mediante solicitação formal da RFB, via sistema oficial de demandas.

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

É indispensável o registro das seguintes informações:

- Da Unidade: o nome, o CNPJ, o código de UA, o endereço completo e a data prevista;
- Da Unidade Jurisdicionante: o nome e o código UA;
- Do responsável para contato: o nome, CPF e telefone para contato (Unidades Categoria 1).

No caso específico dos Ativos de TI, há um limite para incremento/decremento de 20% sobre o número ponderado dos Ativos de TI por Região Fiscal para que seja realizado novo cálculo do valor para distribuição. Esse limite percentual considera o último mês sem alterações dos números de Ativos de TI em cada Região Fiscal.

A exceção é o Órgão Central, por suas características específicas, em que o limite para incremento/decremento é 0,2%.

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

O Anexo IV.1.1. apresenta a previsão de distribuição do Valor Total dos Serviços apenas como referência inicial do Contrato. Uma vez iniciada a vigência do Contrato, a revisão dos cálculos para distribuição dos valores poderá ser feita por solicitação de qualquer uma das partes ou por alteração do número de Ativos de TI por Região Fiscal acima do limite estabelecido ou, ainda, por alteração na quantidade de Unidades da RFB atendidas.

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

## **5 Descrição dos Serviços**

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

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

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

No caso em que os serviços forem prestados remotamente, esses serão realizados a partir das instalações de rede local da RFB e de acordo com as suas políticas de segurança, salvo nos casos onde devidamente justificados e autorizados pela COTEC.

### **5.1 Características dos Serviços**

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

A execução dos Serviços compreende as atividades de operação, administração e suporte para a seguinte relação de sistemas operacionais de servidores de rede, estações de trabalho, *smartphones* e *tablets*:

- Windows® 2003 Server;
- Windows® 2008 Server;
- Windows® 2012 Server;
- Windows® 7;
- Windows® 8;
- Windows® 10;
- CentOS® e Debian®;
- iOS™;
- Android.

A realização das atividades contratadas se distribuem nos Serviços enumerados a seguir.

#### **5.1.1 Administração de serviços de rede local**

Conjunto de processos e procedimentos que visam garantir:

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

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

- g) Cópias de segurança dos servidores de rede (*backup*) – Executar a cópia/restauração de segurança (*backup/restore*), visando a manutenção da disponibilidade dos servidores do ambiente, conforme níveis de serviço estabelecidos e política de backup definida pela RFB, desde que sejam fornecidos os meios apropriados ao SERPRO;
- h) Administração do Sistema de Gerenciamento Corporativo do Ambiente Informatizado – manter a ferramenta de gerenciamento do ambiente atualizada nos servidores e estações de trabalho devendo a RFB fornecer acesso à console aos administradores do SERPRO responsáveis pelo serviço;
- i) Administração do Sistema de Segurança Corporativa – manter a ferramenta de segurança atualizada nos servidores de rede e estações de trabalho devendo a RFB fornecer acesso à console aos administradores do SERPRO responsáveis pelo serviço;
- j) Administração da Distribuição de Software – gerenciar/programar a rotina automática de instalação e/ou correção de aplicativos dos servidores de rede e das estações de trabalho, observando os critérios abaixo:
  - a. Aplicações da RFB – sistemas projetados/desenvolvidos pela RFB e que possuam orientações específicas de instalação, formuladas pelo desenvolvedor;
  - b. Aplicações do SERPRO – sistemas projetados/desenvolvidos pelo SERPRO, sob demanda da RFB;
  - c. Aplicações de Terceiros – sistemas projetados/desenvolvidos por outros fornecedores e que possuam orientações específicas de instalação, formuladas pelo desenvolvedor;
  - d. Todas as aplicações devem ser homologadas pela RFB antes da efetiva disponibilização no ambiente de produção.
- k) Política de Segurança – aplicar no ambiente informatizado da RFB todas as orientações normativas expedidas pela Divisão responsável pela segurança da informação na Coordenação-Geral da Tecnologia da Informação da RFB, visando à segurança lógica dos dados da RFB. A aplicação das políticas de segurança não se resumirá ao uso de uma ferramenta específica (GPOs do Windows Server 2003, por exemplo);
- l) Inicialização e finalização de ambientes – executar as rotinas de ativação e desativação dos servidores, quando necessárias;
- m) Atualização do MGAD (Módulo de Procedimentos Operacionais) – publicar, após análise dos impactos pelo SERPRO, novos manuais e procedimentos elaborados e solicitados formalmente pela COTEC; submeter à aprovação da RFB as alterações dos documentos que compõem o Modelo de Gestão de Ambientes Descentralizados (MGAD), de responsabilidade do SERPRO.

**Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:**

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

## 5.1.2 Suporte ao ambiente de rede

### 5.1.2.1 *Suporte a estações de trabalho e periféricos (atendimento de 1º nível)*

Conjunto de procedimentos que visam:

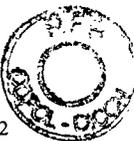
- a) Manter o perfeito funcionamento das estações de trabalho e periféricos;
- b) Assegurar a disponibilidade das estações de trabalho e periféricos;
- c) Respeitar os níveis de serviço acordados, com acionamento exclusivo pela Central de Serviços.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

**Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:**

- a) Manutenção e suporte ao uso de dispositivos multifunções, como *tablets*, *smartphones*, à exceção de procedimentos definidos pela RFB e acordo entre as partes;
- b) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes.



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

**5.1.2.2 Suporte especializado à administração do ambiente operacional**

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

Este subserviço será prestado no período de segunda a sexta-feira, das 7 h às 19 h e engloba os seguintes segmentos:

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

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

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

A solicitação de serviços fora dos requisitos e condições definidos neste documento deverá ser objeto de Ordem de Serviço, especificamente para este fim, assinada por responsável da COTEC, relacionando as atividades a serem desenvolvidas, bem como a previsão de data e hora de início e término das mesmas, para que o SERPRO possa analisar e informar a viabilidade de atendimento.

No caso de solicitação de serviço a ser realizado fora do horário contratado, a quantidade de horas efetivamente realizadas no serviço será apresentada pelo SERPRO no sistema de apropriação, a ser apresentado mensalmente à RFB, para fins de faturamento.

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

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

Este subserviço prevê até 6 (seis) deslocamentos para um período de 12 (doze) meses (ou proporcional a vigência do contrato) de técnicos do SERPRO para realização de laboratórios e/ou análises de viabilidade.

#### **5.1.2.2.1 Suporte à administração operacional do sistema de autenticação em diretório (AD)**

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

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Administração de Sites, Sites-Links e Subnets;
- b) Monitoramento da replicação entre domínios;
- c) Administração do Schema da floresta;
- d) Administração das relações de confiança entre domínios;
- e) Administração dos servidores DNS do domínio raiz “.SRF”;
- f) Verificação da conformidade do modelo tecnológico implementado na RFB nos ambientes informatizados regionais (GPO, delegação de controle, estrutura de diretório, atos normativos etc);
- g) Administração do domínio raiz da floresta “.SRF”;
- h) Administração do Sistema de Arquivos Distribuídos;
- i) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- j) Suporte técnico especializado de terceiro nível na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de segundo nível. Esta atividade é realizada em conjunto com os administradores regionais.

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

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

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

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

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

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



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

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

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

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

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

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

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

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

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

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

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

**5.1.2.2.5 Suporte à administração operacional do sistema de segurança corporativa**

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

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

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

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

**5.1.2.2.6 Suporte à administração operacional da solução de conectividade**

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Criação dos procedimentos gerais necessários à implementação dos sistemas nas localidades da RFB, conforme definição da RFB;
- b) Implementação e manutenção das políticas de acesso à rede definidas pela RFB;
- c) Configuração dos *Access Points* (AP) pertinentes à solução de rede sem fio da RFB;
- d) Extração de dados do sistema, possibilitando à RFB a criação de relatórios gerenciais;
- e) Resolução de problemas relacionados à implementação das políticas e procedimentos definidos para a solução de conectividade adotada pela RFB;
- f) Criação de relatórios acerca da implementação da solução de conectividade;
- g) Suporte técnico especializado de terceiro nível na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de segundo nível. Esta atividade é realizada em conjunto com os administradores regionais.

**Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:**

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

**5.1.2.2.7 Suporte à administração da infraestrutura de rede do ambiente da administração operacional**

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

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



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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

**Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:**

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

**5.1.2.2.8 Suporte à administração de servidores Windows® no ambiente da administração operacional**

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Manutenção dos softwares básicos dos servidores de rede atualizados com as últimas versões homologadas pela RFB;
- b) Instalação e configuração dos sistemas operacionais listados acima;

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

- c) Configuração dos softwares básicos, a fim de deixar os servidores de rede prontos para receberem outros sistemas de informática;
- d) Monitoramento do espaço em disco, uso de memória, rede e CPU, tomando as ações cabíveis para evitar perda de desempenho dos servidores;
- e) Resolução de problemas nos sistemas operacionais, acionando os fornecedores sempre que houver necessidade (atividade com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, em regime de sobreaviso após horário comercial).

**Não estão incluídas no escopo deste serviço** as seguintes atividades:

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

#### **5.1.2.2.9 Suporte à administração operacional do sistema de gerenciamento corporativo**

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

**Não estão incluídas no escopo deste serviço** as seguintes atividades:

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

#### **5.1.2.2.10 Suporte à administração do sistema de virtualização de servidores no ambiente da administração operacional**

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Criação e exclusão de servidores virtuais, de acordo com procedimentos pré-definidos;
- b) Alteração de características “físicas” básicas dos servidores virtuais (memória, disco e processador);
- c) Configuração de migração sem interrupção (live migration) e compartilhamento de recursos (processadores, memória, discos etc.);
- d) Manutenção do sistema de virtualização com a última versão recomendada pelo fornecedor e autorizada pela RFB;
- e) Controle do uso dos recursos de informática pelo sistema, informando à RFB quando houver risco de esgotamento;
- f) Aplicação de procedimentos disponibilizados pelo fornecedor para resolver problemas no sistema de virtualização;
- g) Manutenção da disponibilidade do ambiente de virtualização tomando ações proativas e reativas necessárias.

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

- a) A virtualização de aplicações.

#### **5.1.2.2.11 Suporte à administração operacional dos otimizadores de tráfego WAN**

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Configuração dos otimizadores de tráfego WAN, de acordo com as definições da RFB;
- b) Popular os discos rígidos (cache) dos otimizadores de tráfego WAN, quando demandado pela RFB;
- c) Criação de manuais de procedimentos, conforme determinações da RFB;
- d) Provedimento de acesso à console de administração, conforme definido pela RFB;
- e) Atualização de *firmware* dos aceleradores, quando recomendado pelo fabricante e autorizado pela RFB;
- f) Resolução de problemas nos otimizadores de tráfego WAN, acionando o fornecedor

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

sempre que necessário;

- g) Suporte técnico de Segundo Nível na resolução de problemas não solucionados pelo suporte de Primeiro Nível. O fornecedor prestará o suporte de Terceiro Nível para este subserviço.

**Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:**

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

**5.1.2.2.12 Monitoração dos sistemas hospedados no ambiente de administração operacional**

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

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

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

Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

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

**5.1.2.2.13 Manutenção da Infraestrutura de Chaves Públicas Corporativa (Certificado Digital)**

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

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

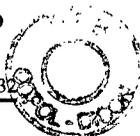
Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:

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

**5.1.3 Administração da infraestrutura de rede local**

Conjunto de processos e procedimentos que visam:

- a) Manter em funcionamento os *switches layer 2*;
- b) Manter o funcionamento da solução de conectividade;
- c) Garantir que os equipamentos de VoIP autorizados estejam conectados na rede local da RFB;
- d) Garantir que os *codecs* de videoconferência autorizados estejam conectados na rede local da RFB;
- e) Estabelecer o projeto da configuração e manutenção das VLAN criadas para segmentação da rede local;
- f) Estruturar a reorganização lógica de pilhas de *switches layer 2*;
- g) Manter atualizada a topologia física da rede local, assim como o controle de ocupação



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

de portas dos *switches layer 2* da rede local.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

**Não estão incluídas no escopo deste serviço as seguintes atividades:**

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

### 5.1.4 Administração do serviço de segurança da informação

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

- a) A garantia da atualização dos sistemas operacionais das estações de trabalho e servidores de rede, desde que as referidas atualizações tenham sido aprovadas pela RFB;
- b) A garantia de aplicação das correções de segurança (*patches*) aos sistemas operacionais dos servidores de rede e das estações de trabalho, desde que as referidas correções tenham sido aprovadas pela RFB;
- c) Prover proteção contra *malwares* em servidores de rede e estações de trabalho, com a garantia de atualização dos produtos utilizados;

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

- d) A garantia de distribuição das diretivas de segurança para as estações de trabalho e servidores;
- e) O acompanhamento da aplicação da política de segurança no ambiente informatizado;
- f) Garantir que os *switches layer 2* administrados pelo SERPRO estejam com as últimas versões de firmware recomendada pelo fabricante e autorizada pela RFB;
- g) Administrar e configurar a política de segurança em *switches layer 2*, conforme definição da RFB;
- h) A coordenação de atividades de campo para contingenciamento de problemas advindos da ação de vírus, cavalos-de-troia, softwares espiões.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

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

**Não estão incluídas no escopo deste serviço** as seguintes atividades:

- a) O controle do acesso à internet e liberação de portas de comunicação;
- b) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes.

### 5.1.5 Administração do serviço de configuração

Conjunto de processos e procedimentos que visam o controle do parque de estações, do



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

acompanhamento da disponibilidade das Unidades da RFB e da configuração dos componentes instalados no ambiente.

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

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

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

- vi. Patrimônio;
- e) Manter atualizado o CMDB/SISFAT;
- f) O SERPRO encaminhará, quando solicitado, extração da base dos itens de configuração para geração de relatórios customizáveis pela RFB.

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

- a) Administração e suporte em qualquer solução de iniciativa da RFB sem que tenha havido acordo formal entre as partes via sistema oficial de demandas do SERPRO.

### **5.1.6 Monitoração do Ambiente Informatizado**

Conjunto de processos e procedimentos que visam:

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

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Monitorar dentro do horário contratado em *switches*:
  - a. Percentual de disponibilidade;
  - b. Volume de dados trafegados;
  - c. Eventos de erros;
- b) Monitorar dentro do horário contratado em servidores de rede:
  - a. Percentual de disponibilidade;
  - b. Percentual de uso do processador e de memória;
  - c. Percentual de consumo de disco;
  - d. Eventos de erros;
  - e. Guardar os dados coletados pela monitoração em banco de dados por 6 meses, ou no limite do tamanho de arquivo do sistema operacional;
- c) Disponibilizar acesso à base de dados da monitoração para geração de relatórios em forma a ser combinada entre RFB e SERPRO;
- d) Gerar, sempre que solicitado via sistema oficial de demandas pela RFB, relatórios consolidados com os indicadores monitorados para comprovação de níveis de serviço;
- e) Prover forma de acompanhamento da disponibilidade, em tempo real, dos itens gerenciados para uso da equipe de administração do ambiente;
- f) Gerar, sempre que solicitado via sistema oficial de demandas pela RFB, relatório onde constam os dados monitorados relativos às atividades de monitoração de *switches* e servidores.

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

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



### **5.1.7 Serviço de apoio e suporte a realização de videoconferência**

Conjunto de processos e procedimentos que visam:

- a) Apoio e suporte à realização de transmissão multimídia com interatividade, utilizando a infraestrutura fornecida pela RFB para comunicação com entidades externas.

As atividades a serem executadas no âmbito deste serviço são:

- a) Agendamento para reserva de recursos;
  - Realização de agendamento de videoconferência para a reserva de recursos que possibilitem a realização de videoconferência multiponto.
  - Este agendamento deverá ser demandado via área de negócio do SERPRO que atende a RFB.
- b) Suporte e monitoramento de evento de videoconferência:
  - Prestação de suporte para realização do evento de videoconferência, acionamento e monitoração de todas as sessões realizadas para garantir seu funcionamento adequado.

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

**Não está incluída no escopo deste serviço a seguinte atividade:**

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

### **5.2 Forma de Execução dos Serviços**

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

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

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

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

#### **Central de Serviços da RFB**

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

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

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

### **5.3 Procedimento para Recebimento dos Serviços**

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

O Demonstrativo de Execução do Serviço (DES) será elaborado apenas para as Unidades Categorias 1 e 2, mas deverá conter as demais Unidades Jurisdicionadas a elas.

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

Esses relatórios não são utilizados como base de cálculo para o Valor Total, pois representam a distribuição mensal dos valores proporcionais e consideram as características específicas de cada Região Fiscal.

As informações mínimas a serem exibidas no DES serão:

- A Unidade a que o DES se refere;
- O período relativo a prestação de serviço;
- Os valores indicativos de cada Unidade da Região, bem como os valores dos descontos;
- Os índices apurados para cada ANS, separados por Unidade;
  - Para o ANS 2 o índice apurado é para a Região Fiscal, exibido na Superintendência e Unidades Centrais;
- A lista de Unidades de Categoria 3 Jurisdicionadas, quando for o caso.

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

**5.4 Acordos de Nível de Serviço**

ANS 1 – Indicador de prazo de atendimento dos acionamentos											
Item	Descrição										
Definição	É o percentual de acionamentos atendidos dentro do prazo.										
Finalidade	Garantir um atendimento célere aos acionamentos da RFB.										
Meta a cumprir	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Unidades</th> <th>Faixas da Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Categoria 1, Categoria 2 e Categoria 2 Especial</td> <td>a) 45% dos acionamentos atendidos em até 2hs b) 60% dos acionamentos atendidos em até 4hs c) 75% dos acionamentos atendidos em até 8hs d) 90% dos acionamentos atendidos em até 12hs e) 100% dos acionamentos atendidos em até 24hs</td> </tr> <tr> <td>Categoria 3</td> <td>a) 20% dos acionamentos atendidos em até 8hs b) 40% dos acionamentos atendidos em até 16hs c) 60% dos acionamentos atendidos em até 24hs d) 80% dos acionamentos atendidos em até 32hs e) 100% dos acionamentos atendidos em até 40hs</td> </tr> </tbody> </table>	Unidades	Faixas da Meta	Categoria 1, Categoria 2 e Categoria 2 Especial	a) 45% dos acionamentos atendidos em até 2hs b) 60% dos acionamentos atendidos em até 4hs c) 75% dos acionamentos atendidos em até 8hs d) 90% dos acionamentos atendidos em até 12hs e) 100% dos acionamentos atendidos em até 24hs	Categoria 3	a) 20% dos acionamentos atendidos em até 8hs b) 40% dos acionamentos atendidos em até 16hs c) 60% dos acionamentos atendidos em até 24hs d) 80% dos acionamentos atendidos em até 32hs e) 100% dos acionamentos atendidos em até 40hs				
Unidades	Faixas da Meta										
Categoria 1, Categoria 2 e Categoria 2 Especial	a) 45% dos acionamentos atendidos em até 2hs b) 60% dos acionamentos atendidos em até 4hs c) 75% dos acionamentos atendidos em até 8hs d) 90% dos acionamentos atendidos em até 12hs e) 100% dos acionamentos atendidos em até 24hs										
Categoria 3	a) 20% dos acionamentos atendidos em até 8hs b) 40% dos acionamentos atendidos em até 16hs c) 60% dos acionamentos atendidos em até 24hs d) 80% dos acionamentos atendidos em até 32hs e) 100% dos acionamentos atendidos em até 40hs										
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Rede Local.										
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS enviado pelo SERPRO.										
Periodicidade	Mensal.										
Mecanismo de cálculo	<p>O indicador será mensurado por meio de comparação dos registros de incidentes feitos na Central de Serviços. Para as Unidades Categoria 1 e 2, o cálculo é feito por Unidade da RFB.</p> <p>Para cada faixa especificada de a) à e):</p> $AP = \left( \frac{TAP}{TC} \right) \times 100$ <p>, onde:  AP = percentual de atendimentos no prazo  TAP = total de atendimentos executados no prazo  TC = total de acionamentos do mês de referência (ateste)</p> <p>Para as Unidades Categoria 3, os percentuais de cada faixa, deverão ser agrupadas as Unidades jurisdicionadas que pertençam a uma mesma jurisdicionante.</p> <p>Para cada grupo de Unidades jurisdicionadas e para cada faixa especificada de a) à e):</p> $AP\ g = \left( \frac{TAP\ g}{TC\ g} \right) \times 100$ <p>, onde:  AP g = percentual de atendimentos no prazo  TAP g = total de atendimentos executados no prazo  TC g = total de acionamentos do mês de referência (ateste)</p>										
Início de vigência	Início da prestação dos serviços.										
Descontos no pagamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Unidades</th> <th>Faixas da Métrica</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Categoria 1, Categoria 2 e Categoria 2 Especial</td> <td>a) AP &lt; 45% b) AP &lt; 60% c) AP &lt; 75% d) AP &lt; 90% e) AP &lt; 100%</td> <td>0,1% do VSR 0,2% do VSR 0,3% do VSR 0,4% do VSR 0,6% do VSR</td> </tr> <tr> <td>Categoria 3</td> <td>a) APg &lt; 20% b) APg &lt; 40% c) APg &lt; 60% d) APg &lt; 80% e) APg &lt; 100%</td> <td>0,1% do VSR 0,2% do VSR 0,3% do VSR 0,4% do VSR 0,6% do VSR</td> </tr> </tbody> </table>	Unidades	Faixas da Métrica	Desconto	Categoria 1, Categoria 2 e Categoria 2 Especial	a) AP < 45% b) AP < 60% c) AP < 75% d) AP < 90% e) AP < 100%	0,1% do VSR 0,2% do VSR 0,3% do VSR 0,4% do VSR 0,6% do VSR	Categoria 3	a) APg < 20% b) APg < 40% c) APg < 60% d) APg < 80% e) APg < 100%	0,1% do VSR 0,2% do VSR 0,3% do VSR 0,4% do VSR 0,6% do VSR	
Unidades	Faixas da Métrica	Desconto									
Categoria 1, Categoria 2 e Categoria 2 Especial	a) AP < 45% b) AP < 60% c) AP < 75% d) AP < 90% e) AP < 100%	0,1% do VSR 0,2% do VSR 0,3% do VSR 0,4% do VSR 0,6% do VSR									
Categoria 3	a) APg < 20% b) APg < 40% c) APg < 60% d) APg < 80% e) APg < 100%	0,1% do VSR 0,2% do VSR 0,3% do VSR 0,4% do VSR 0,6% do VSR									
Sanções	<p>VSR = Valor mensal do serviço, dividido pelo número de redes locais da RFB (de acordo com o anexo IV.1.1). Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p> <p>Para Unidades Categoria 3, constatado o descumprimento da métrica de determinada faixa, o desconto é aplicado sobre cada jurisdicionada que apresentou atendimentos acima do prazo previsto na faixa descumprida.</p> <p>Após 4h do prazo previsto na faixa e) deste ANS, multa moratória nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.</p>										





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

Observações	Nas Unidades de Categoria 1: o atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, observadas as exceções estabelecidas no item 3.3. Nas Unidades de Categoria 2, Categoria 2 Especial e Categoria 3: o atendimento é realizado no horário comercial, conforme definido no item 3.3.
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>ANS 2 – Nível de atualização do antivírus nas estações de trabalho e servidores</b>									
Item	Descrição								
Definição	É a verificação da ocorrência de estações de trabalho e servidores não atualizados com a vacina com data igual ou inferior a 7 dias da data da última comunicação com a console do servidor de gerenciamento.								
Finalidade	Garantir nível adequado de segurança nas estações de trabalho e servidores.								
Meta a cumprir	98% das estações de trabalho, exceto estações móveis e de teletrabalho, e servidores de rede atualizados com as vacinas com datas iguais ou inferiores a 5 dias da data da última comunicação com a console do servidor de gerenciamento.								
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Rede Local.								
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS.								
Periodicidade	Mensal.								
Mecanismo de cálculo	Para cada região fiscal será tomada a média aritmética do índice EA, da seguinte forma: $EA = \left( \frac{IA}{IC} \right) \times 100$ , onde: EA = percentual de estações e servidores atualizados IA = nº de estações e servidores atualizados IC = nº de estações e servidores ativos na console de gerenciamento da ferramenta								
Início de vigência	Início da prestação do serviço.								
Descontos no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Faixa da Métrica</th><th>Desconto</th></tr></thead><tbody><tr><td>96% ≤ EA &lt; 98%</td><td>0,08% do VMS</td></tr><tr><td>94% ≤ EA &lt; 96%</td><td>0,1% do VMS</td></tr><tr><td>EA &lt; 94 %</td><td>0,2% do VMS</td></tr></tbody></table> <p>VMS = Valor mensal do serviço para a região fiscal, conforme anexo IV.1.1. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p>	Faixa da Métrica	Desconto	96% ≤ EA < 98%	0,08% do VMS	94% ≤ EA < 96%	0,1% do VMS	EA < 94 %	0,2% do VMS
Faixa da Métrica	Desconto								
96% ≤ EA < 98%	0,08% do VMS								
94% ≤ EA < 96%	0,1% do VMS								
EA < 94 %	0,2% do VMS								
Sanções	Caso a média aritmética do índice EA for inferior a 94%, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.								

<b>ANS 3 – Indicador de disponibilidade da infraestrutura de rede local</b>	
Item	Descrição
Definição	É o percentual de tempo em que a infraestrutura de rede local permanece em condições normais de funcionamento, ou seja, com os serviços disponíveis com exceção do tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com a RFB.
Finalidade	Garantir a disponibilidade de infraestrutura de rede local.
Meta a cumprir	98% de disponibilidade mensal mínima para os servidores de autenticação ( <i>domain controllers</i> ) e para os <i>switches</i> da pilha principal de cada Unidade, com infraestrutura de rede de longa distância suportada pelo SERPRO.
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Rede Local.
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	A disponibilidade será mensurada através das ferramentas disponíveis utilizadas pela RFB ou pelo SERPRO, ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com o SERPRO.  O cálculo da disponibilidade será realizado para cada ativo físico ou virtual (servidores e switches) em separado, agrupados por Unidade da RFB, da seguinte forma: $DA = \frac{100 \times (HC - HI)}{HC}$ , onde: DA = Disponibilidade do Ativo em % HC = Horas Contratadas HI = Horas Indisponíveis do ativo
Início de vigência	Início da prestação do serviço.



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

Descontos no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,5% do VSR para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98%;</li> <li>• 0,8% do VSR para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 97,99% até o limite de 94%;</li> <li>• 1,1% do VSR para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 93,99% até o limite de 92,00%.</li> </ul> <p>VSR = Valor mensal do serviço, dividido pelo número de redes locais da RFB (de acordo com o anexo IV.1.1). Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p>
Sanções	Se a disponibilidade média de todos os ativos for inferior a 92% configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
Observações	Nas Unidades de Categoria 1: o atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, observadas as exceções estabelecidas no item 3.3. Nas Unidades de Categoria 2, Categoria 2 Especial e Categoria 3 e exceções da Categoria 1: o atendimento é realizado no horário comercial, conforme definido no item 3.3.

<b>ANS 4 – Indicador de Prazo de Atendimento de Acionamentos do Ambiente de Administração Operacional</b>													
Item	Descrição												
Definição	E o percentual de atendimento no prazo dos acionamentos registrados na Central de Serviços da RFB para o Ambiente de Administração Operacional												
Finalidade	Medir a celeridade na execução das atividades relativas à Administração Operacional do Ambiente e Suporte Especializado da RFB												
Meta a cumprir	Percentual de Acionamentos no Prazo (AP) de acordo com as faixas abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 45,00% dos acionamentos solucionados em até 120 minutos</li> <li>b) 60,00% dos acionamentos solucionados em até 240 minutos</li> <li>c) 75,00% dos acionamentos solucionados em até 480 minutos</li> <li>d) 95,00% dos acionamentos solucionados em até 720 minutos</li> <li>e) 99% dos acionamentos solucionados em até 2880 minutos</li> </ul>												
Instrumento de medição	Relatório de ANS do Serviço de Administração do ambiente de administração operacional da RFB.												
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS												
Periodicidade	Mensal												
Mecanismo de cálculo	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <math display="block">AP = \left( \frac{TAPr}{TAPe} \right) \times 100</math> </div> , onde: AP = Percentual de Atendimentos no prazo TAPr = Total de Atendimentos executados dentro do prazo TAPe = Total de atendimentos executados no período												
Início de vigência	Seis meses a partir da assinatura do contrato.												
Descontos no pagamento	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>FAIXA</th> <th>DESCONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A) AP &lt; 45,00%</td> <td>0,01% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>B) AP &lt; 60,00%</td> <td>0,03% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>C) AP &lt; 75,00%</td> <td>0,06% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>D) AP &lt; 95,00%</td> <td>0,13% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>E) AP &lt; 99%</td> <td>0,26% do VMUA</td> </tr> </tbody> </table> <p>VMUA – Valor Mensal do Serviço da Unidade Administrativa, conforme anexo IV.1.1 do contrato. Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p>	FAIXA	DESCONTO	A) AP < 45,00%	0,01% do VMUA	B) AP < 60,00%	0,03% do VMUA	C) AP < 75,00%	0,06% do VMUA	D) AP < 95,00%	0,13% do VMUA	E) AP < 99%	0,26% do VMUA
FAIXA	DESCONTO												
A) AP < 45,00%	0,01% do VMUA												
B) AP < 60,00%	0,03% do VMUA												
C) AP < 75,00%	0,06% do VMUA												
D) AP < 95,00%	0,13% do VMUA												
E) AP < 99%	0,26% do VMUA												
Sanções	Caso haja descumprimento em todas as faixas da meta estabelecida, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.												
Observações	Os atendimentos direcionados a fornecedores que possuem contrato pactuado com a RFB serão desconsiderados deste ANS. Todos os acionamentos de todos os serviços serão contabilizados juntos. Para fins de computo deste ANS será considerado o tempo de atendimento da equipe de suporte especializado.												



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

<b>ANS 5 – Indicador de Disponibilidade de Serviços do Ambiente da Administração Operacional</b>									
Item	Descrição								
Definição	E o percentual de cumprimento da disponibilidade acordada para os serviços hospedados no ambiente com suporte especializado da RFB que estão sob responsabilidade do SERPRO listados neste anexo.								
Finalidade	Monitorar se o ambiente que fornece os serviços de TI (de responsabilidade do SERPRO) ficaram disponíveis aos usuários da RFB.								
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal mínima (Dmm) para cada serviço superior à 99,00%								
Instrumento de medição	Relatório de ANS do Serviço de Administração do ambiente de com suporte especializado da RFB.								
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS								
Periodicidade	Mensal								
Mecanismo de Cálculo	<p>A disponibilidade mensal mínima de cada serviço será calculada da seguinte forma:</p> $DMM = \left( 1 - \left( \frac{T_i}{T_m} \right) \right) \times 100$ <p>onde:</p> <p>Dmm = Percentual de disponibilidade mensal mínima de cada serviço            Ti = Tempo em minutos de interrupção do serviço, durante o seu período de prestação definido            Tm = Tempo de disponibilidade contratada do serviço, calculado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços com atendimento 24x7: total de dias no mês x 24 horas x 60 minutos.</li> <li>• Demais serviços: dias úteis x 12h (das 7h às 19h) x 60 minutos.</li> </ul>								
Início de vigência	Seis meses a partir da assinatura do contrato.								
Descontos no pagamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FAIXA</th> <th>DESCONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>98,00% ≤ Dmm &lt; 99,00%</td> <td>0,01% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>95,00% ≤ Dmm &lt; 98,00%</td> <td>0,02% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>Dmm &lt; 95,00%</td> <td>0,03% do VMUA</td> </tr> </tbody> </table> <p>VMUA – Valor Mensal do Serviço da Unidade Administrativa, conforme anexo IV.1.1 do contrato.            Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p>	FAIXA	DESCONTO	98,00% ≤ Dmm < 99,00%	0,01% do VMUA	95,00% ≤ Dmm < 98,00%	0,02% do VMUA	Dmm < 95,00%	0,03% do VMUA
FAIXA	DESCONTO								
98,00% ≤ Dmm < 99,00%	0,01% do VMUA								
95,00% ≤ Dmm < 98,00%	0,02% do VMUA								
Dmm < 95,00%	0,03% do VMUA								
Sanções	Se a disponibilidade mínima medida de todos os serviços for inferior a 85,00%, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.								
Observações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falhas ocasionadas por eventos não administrados pelo SERPRO deverão ser descartadas, devendo ser formalmente comunicadas.</li> <li>• Quando da inclusão de novo sistema, a apuração do indicador se dará na competência posterior a sua data de ativação.</li> <li>• Ações na localidade, previamente acordadas entre a RFB e o SERPRO, que gerem impacto na disponibilidade (manutenções programadas), não devem ser computadas no cálculo da disponibilidade mensal;</li> <li>• Serão considerados como indisponibilidade os eventos que comprometerem o acesso aos serviços administrados pelo SERPRO. Falhas que comprometam um equipamento com mecanismos de redundância e não afetem o acesso ao serviço, não serão computadas como indisponibilidade.</li> <li>• A relação dos serviços afetados por este ANS e sua disponibilidade serão negociadas entre as partes quando da implantação do serviço ou mudanças ocorridas no ambiente.</li> <li>• Esse Indicador será calculado individualmente para cada serviço descrito no item 5 deste anexo, devendo ser calculado nesse caso 13 indicadores, cujos percentuais de desconto poderão ser somados.</li> </ul>								

<b>ANS 6 – Indicador de Gerência de Backup dos Dados no Ambiente da Administração Operacional</b>	
Item	Descrição
Definição	E o percentual de tratamento das tarefas de backup que apresentaram falhas no período de um dia útil. As tarefas de backup que não apresentaram falhas no período não serão computadas neste indicador.
Finalidade	Garantir o backup dos dados presentes nos servidores administrados pelo SERPRO no Ambiente da Administração Operacional.
Meta a cumprir	100% das tarefas agendadas de backup que apresentaram falha tratadas no próximo período útil das 07:00 às 19:00.
Instrumento de medição	Relatório de ANS do Serviço de Administração do ambiente com suporte especializado da RFB.
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS
Periodicidade	Mensal



*[Handwritten mark]*

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

Mecanismo de cálculo	$TB = \frac{TBT}{TBF} \times 100$ <p>onde:          TB = percentual das tarefas de backup tratadas no período          TBT = total de tarefas de backup tratadas no período          TBF = total de tarefas de backup que falharam no período</p>										
Início de vigência	Seis meses após assinatura do contrato.										
Descontos no pagamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FAIXA</th> <th>DESCONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90% ≤ TB &lt; 100%</td> <td>0,002% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>70% ≤ TB &lt; 90%</td> <td>0,003% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>50% ≤ TB &lt; 70%</td> <td>0,004% do VMUA</td> </tr> <tr> <td>TB &lt; 50%</td> <td>0,006% do VMUA</td> </tr> </tbody> </table> <p>VMUA – Valor Mensal do Serviço da Unidade Administrativa, conforme anexo IV.1.1 do contrato.          Desconto limitado ao valor máximo da Unidade.</p>	FAIXA	DESCONTO	90% ≤ TB < 100%	0,002% do VMUA	70% ≤ TB < 90%	0,003% do VMUA	50% ≤ TB < 70%	0,004% do VMUA	TB < 50%	0,006% do VMUA
FAIXA	DESCONTO										
90% ≤ TB < 100%	0,002% do VMUA										
70% ≤ TB < 90%	0,003% do VMUA										
50% ≤ TB < 70%	0,004% do VMUA										
TB < 50%	0,006% do VMUA										
Sanções	Se a disponibilidade mínima medida for inferior a 50,00%, configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.										
Observações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falhas ocasionadas por eventos não administrados pelo SERPRO deverão ser descartadas, devendo ser formalmente comunicadas.</li> <li>Os jobs que falharem em dias não úteis, deverão ser tratados até as 19:00 horas do próximo dia útil.</li> <li>Os jobs que falharem dentro do horário de expediente, até as 19:00 horas, deverão ser tratados preferencialmente no mesmo dia.</li> <li>A relação dos backups afetados por este ANS deverá ser negociada entre as partes quando da implantação do serviço ou mudanças ocorridas no ambiente.</li> </ul>										

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

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

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

### **5.5 Local da Entrega de Produtos e Execução de Serviços**

Os Serviços serão executados nas dependências da RFB.

A RFB poderá solicitar que os serviços sejam prestados fora das dependências da RFB, para apoio a eventos externos, como reuniões, conferências, trabalhos comunitários, através do sistema oficial de demandas.

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

**5.6 Itens Faturáveis (IFA)**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOME DO IFA</b>
<b>04.01.01</b>	<b>Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 1ª RF</b>
Descrição	Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 1ª RF
Natureza do Serviço	Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho.
Local de Prestação do Serviço	
REGIONAL BRASÍLIA	CNPJ: 33.683.111/0002-80 Inscrição Municipal: 07334743/002-94 - Inscrição Estadual: (Isento) End: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo "G"; Brasília – DF CEP: 70.836-900 - Telefone: (61) 2021-9000

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

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

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

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

<b>04.01.06</b>	<b>Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 6ª RF</b>
Descrição	Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 6ª RF
Natureza do Serviço	Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho.
Local de Prestação do Serviço	





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

REGIONAL BELO HORIZONTE	CNPJ: 33.683.111/0007-94
	Inscrição Municipal: 305.698/001-3 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Bairro Cidade Nova; Belo Horizonte – MG CEP: 31170-000 - Telefone: (31) 2101 6200 – Fax: (31) 2101 6320

<b>04.01.07</b>	<b>Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 7ª RF</b>
Descrição	Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 7ª RF
Natureza do Serviço	Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho.
Local de Prestação do Serviço	
REGIONAL RIO DE JANEIRO	CNPJ: 33.683.111/0008-75
	Inscrição Municipal: 00.940895 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Rua Pacheco Leão, 1235 Fundos – Bairro Jardim Botânico; Rio de Janeiro – RJ CEP: 22460-030 - Telefone: (21) 2159.3300 – Fax: (21) 2129.3550

<b>04.01.08</b>	<b>Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 8ª RF</b>
Descrição	Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 8ª RF
Natureza do Serviço	Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho.
Local de Prestação do Serviço	
REGIONAL SÃO PAULO	CNPJ: 33.683.111/0009-56
	Inscrição Municipal: 8.242.483-0 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro, São Paulo - SP CEP: 04766-900 - Telefone: (11) 2173 1622/1641/1377 – Fax: (11) 21735 1388

<b>04.01.09</b>	<b>Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – 9ª RF</b>
Descrição	Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades da 9ª RF
Natureza do Serviço	Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho.
Local de Prestação do Serviço	
REGIONAL CURITIBA	CNPJ: 33.683.111/0010-90
	Inscrição Municipal: 6.024.105.663-1 - Inscrição Estadual: (Isento) End: Rua Carlos Pioli, 133 - Bairro Centro Cívico; Curitiba –PR CEP: 80520-170 - Telefone: (41) 3313-8299/8420 – Fax: (41) 3313 8412

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

<b>04.01.11</b>	<b>Administração dos Ambientes de Redes Locais da RFB – OC</b>
Descrição	Refere-se ao serviço de administração das redes locais das Unidades Centrais
Natureza do Serviço	Serviço de administração de rede local e atendimento à estação de trabalho.
Local de Prestação do Serviço	
Regional Brasília	CNPJ: 33.683.111/0002-80
	Inscrição Municipal: 07334743/002-94 - Inscrição Estadual: (Isento) End: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo “G”; Brasília – DF CEP: 70.836-900 - Telefone: (61) 2021-9000