

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

1 Objeto

Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificação digital na RFB composto pelos seguintes itens:

- a) Gerenciamento do ciclo de vida dos certificados digitais e-CPF;
- b) Gerenciamento do ciclo de vida dos certificados digitais de equipamento e-Servidor e e-Aplicação;
- c) Arquivamento e gerenciamento dos dossiês dos funcionários da RFB e dos agentes de registro da AR RFB Funcionários;
- d) Treinamento dos Agentes de Registro da RFB;
- e) Hospedagem, manutenção e operação da Autoridade Certificadora da RFB (AC-RFB).

2 Objetivo

A presente contratação tem por objetivos principais:

- a) A disponibilização do certificado digital de pessoa física e-CPF, emitido dentro da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, respaldado juridicamente pela Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, aos servidores em exercício na RFB, para acesso aos recursos, informações e serviços no ambiente informatizado da RFB, bem assim assinatura eletrônica de documentos efetivada no exercício de suas funções como funcionário;
- b) A disponibilização de certificados de equipamento e-Servidor e e-Aplicação para atender às necessidades das aplicações hospedadas pela RFB em seu Datacenter ou em sua Intranet.
- c) Essa contratação não objetiva contemplar os certificados necessários às aplicações/servidores hospedados pelo SERPRO, vez que os mesmos são inerentes à contratação do serviço de Produção de Sistemas.

3 Justificativa

3.1 Necessidade do Serviço

O Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificação digital da RFB se encontra em conformidade com a Resolução nº 1 de 18/02/2010 da SLTI/MPOG, que traz como uma das metas de gestão de segurança da informação recomendada aos órgãos integrantes do SISP a implementação de certificação digital nos sistemas de gestão governamental.

O Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificação digital da RFB se encontra em conformidade com o disposto na ação 4.7 - Evoluir o plano de sistemas da RFB, conforme item ação/projetos 7 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da RFB.

O Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificação digital da RFB se encontra em conformidade com o disposto na ação 4.15 - Manter o acervo tecnológico em nível de segurança

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

crescente, conforme itens ação/projetos 1, 8 e 9 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da RFB.

O Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificação digital da RFB se encontra em conformidade com a Portaria SRF nº 450, de 28 de abril de 2004, que Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação no âmbito da RFB, em especial no que dispõe os seus artigos 7º e 9º.

Em consonância com a Portaria RFB/Cotec nº 14, de 29 de janeiro de 2018, que dispõe sobre a utilização de certificados digitais e-CPF, no âmbito interno, pelos funcionários da RFB para acesso aos recursos, informações e serviços no ambiente informatizado.

Em consonância com a Instrução Normativa SRF nº 1077, de 29 de outubro de 2010, que dispõe sobre o Centro Virtual de Atendimento da RFB - e-CAC e estabelece a Infraestrutura da Autoridade Certificadora da RFB.

3.2 Motivação para Contratação

A contratação de um prestador de serviço ocorre em função de serem atividades de execução e o órgão RFB não possuir carreira com quadros específicos para área de TI, em conformidade com a Resolução nº 1 de 18/02/2010 da SLTI/MPOG, que traz como princípio norteador que o exercício de atividades de TI no âmbito do SISP deve contemplar basicamente a gestão, sendo recomendável que atividades de execução se façam na forma de contratação de serviços.

A Portaria nº 356, de 24 de junho de 2010, que dispõe sobre os serviços de tecnologia da informação estratégicos no âmbito do Ministério da Fazenda, prevê o estabelecimento dos requisitos mínimos que o SERPRO deverá disponibilizar para os serviços estratégicos especialmente no que se refere ao item de integridade e segurança dos dados e aplicações (artigo 4º inciso III), ao qual o Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificação digital da RFB suporta diretamente.

A presente contratação encontra, também, aderência de conformidade com os artigos 1º e 2º da Portaria nº 356, de 24 de junho de 2010.

3.3 Resultados e Benefícios Esperados

Agregar maior segurança ao processo de autenticação e controle de acesso aos sistemas e recursos de tecnologia da informação da RFB, abolindo a utilização de usuário/senha como identificação para acesso ao ambiente informatizado.

3.4 Usuários Beneficiados

Todos os servidores da RFB que acessam os recursos, informações e serviços no ambiente informatizado da RFB.

3.5 Impactos Negativos

Os serviços são considerados estratégicos e sua descontinuidade implicará na redução dos níveis de segurança definidos como mínimos necessários à RFB, em função da criticidade das informações contidas em seu ambiente informatizado.

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

4 Requisitos

4.1 Requisitos Gerais

O SERPRO deverá prestar treinamento aos servidores da RFB que atuarão como Agentes de Registro, desde que devidamente acionado pela RFB por meio de um sistema informatizado de controle de demandas, onde serão descritas as necessidades para atendimento.

O ambiente da AC SERPRO SRF e AC SERPRO RFB, bem como da AC SRF e AC RFB, deverão estar disponíveis pelo menos 99,5% do tempo, bem assim suas respectivas LCR. Em adição à sua disponibilidade, as LCR das AC SERPRO SRF e AC SERPRO RFB deverão estar atualizadas de hora em hora.

4.2 Requisitos Legais

Os itens que compõe o serviço contratado observam a legislação em vigor da ICP-Brasil, bem assim a Portaria RFB/Cotec nº 14, de 29 de janeiro de 2018 e a Instrução Normativa SRF nº 1077, de 29 de outubro de 2010.

4.3 Requisitos de Relatórios

Sempre que solicitado, o SERPRO deverá apresentar à RFB os seguintes relatórios:

Relatório de Disponibilidade da página da AC SERPRO RFB para solicitação de emissão, de revogação e renovação de certificado e-CPF para funcionário da RFB, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade da AC SERPRO RFB SSL para solicitação de emissão, solicitação de revogação e renovação de certificado de equipamento e-Servidor e e-Aplicação, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade da AC SERPRO RFB para solicitação de emissão, solicitação de revogação e renovação de certificado, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade da LCR da AC SERPRO RFB para consultas, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade da LCR da AC SERPRO RFB SSL para consultas, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade da LCR da AC RFB para consultas, discriminando o



**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade da LCR da AC RFB v3 para consultas, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade da LCR da AC RFB v4 para consultas, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório de Disponibilidade do Sistema de aprovação, pelos AGR, da solicitação de emissão, de revogação de certificado e-CPF para funcionário, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

Relatório contendo os certificados emitidos, revogados e renovados no mês de referência, discriminando os nomes dos servidores da RFB que tiveram, no mês de referência, certificado emitido, revogado e renovado, bem assim o respectivo número da solicitação.

Relatório contendo os certificados emitidos, revogados e renovados no mês de referência na AC SERPRO RFB SSL, para uso nas aplicações e servidores hospedadas pela RFB em seu Datacenter ou em sua Intranet, discriminando os nomes das aplicações que tiveram, no mês de referência, certificado emitido, revogado e renovado, bem assim o respectivo número da solicitação.

Relatório dos Agentes de Registro da RFB, contendo dados operacionais e gerenciais dos Agentes de Registro da RFB, cujo leiaute e detalhamento dos dados deve ser definido conjuntamente pela RFB e o SERPRO após o início da vigência do contrato e antes da emissão do primeiro relatório

5 Estratégia de Contratação

5.1 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 (ANS).

5.2 Metodologia de avaliação

Indicador	Descrição
1 Disponibilidade da página para solicitação de emissão, de revogação e renovação de certificado e-CPF para funcionário da RFB.	É o percentual de tempo em que a página para solicitação de emissão, de revogação e renovação se encontra disponível no ambiente da AC SERPRO SRF e AC SERPRO RFB em condições normais de funcionamento, ou seja, disponível para que sejam realizadas solicitações pelos servidores da RFB.

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

2	Disponibilidade do Sistema de aprovação, pelos AGR, da solicitação de emissão e de revogação de certificado e-CPF para funcionário.	É o percentual de tempo em que o Sistema de aprovação, pelos AGR, da solicitação de emissão e de revogação de certificado e-CPF para funcionário se encontra disponível no ambiente da AC SERPRO SRF e AC SERPRO RFB em condições normais de funcionamento, ou seja, disponível para que sejam realizadas as operações pelos Agentes de Registro da RFB.
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.3 *Quantificação ou estimativa prévia*

	Serviços	Quantidade
3	Treinamento de Agentes de Registro	25 AGR's/ ano

O quantitativo referente ao serviço de emissão ou renovação de certificados digitais e-CPF para funcionário da RFB e ao serviço de emissão de certificados de equipamento e-Servidor e e-Applicação constam no Anexo V deste Termo de Contrato.

6 **Descrição do Serviço**

6.1 *Características do Serviço*

O Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificação digital da RFB compreende os seguintes itens:

- a) Gerenciamento do Ciclo de Vida dos certificados digitais e-CPF e certificados digitais de equipamento e-Servidor e e-Applicação;
- b) Arquivamento e gerenciamento dos dossiês dos funcionários da RFB e dos Agentes de Registro;
- c) Treinamento de Agentes de Registro; e
- d) Hospedagem, manutenção e operação da Autoridade Certificadora da RFB.

Gerenciamento do Ciclo de Vida dos certificados digitais e-CPF e certificados de equipamento e-Servidor e e-Applicação.

Este item de serviço destina-se a gerenciar todo o ciclo de vida de um certificado e-CPF, desde sua emissão até sua expiração ou, quando for o caso, revogação, emitido para funcionários da RFB, assim definidos: servidores em exercício na RFB, incluindo titular de cargo em comissão, prestador de serviço ou estagiário e servidor lotado na RFB e com mandato no Conselho de Contribuintes.

Este item requer:

- a) Página específica para solicitação de emissão, de revogação e de renovação de certificados e-CPF e de equipamento e-Servidor e e-Applicação, pelos funcionários da RFB, em ambiente de alta disponibilidade;
- b) Sistema de gerenciamento do serviço de emissão, revogação e renovação de certificados;
- c) Infraestrutura para aprovação, pelos Agentes de Registro da RFB, da solicitação de

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

emissão e de revogação do certificado e-CPF de funcionário, em ambiente de alta disponibilidade;

- d) Captação e armazenamento eletrônico dos documentos utilizados no processo de emissão e revogação de certificados;
- e) Sistema de gerenciamento dos Agentes de Registro;
- f) Base de dados contendo todos os certificados digitais emitidos para funcionários da RFB e também para certificados de equipamento e-Servidor e e-Applicação emitidos para aplicações hospedadas pela RFB em seu Datacenter ou em sua Intranet;
- g) Emissão e publicação de Lista de Certificados Revogados das AC SERPRO RFB e AC SERPRO SRF e AC SERPRO RFB SSL, em ambiente de alta disponibilidade;
- h) Os certificados emitidos devem estar íntegros e conformes com a legislação aplicável;
- i) Certificado tipo A3, em conformidade com a regulamentação da ICP-Brasil, com validade plena de cinco anos, para emissão de certificados e-CPF e Certificado tipo A1, em conformidade com a regulamentação da ICP-Brasil, com validade plena de um ano, para emissão de certificados de equipamento e-Servidor e e-Applicação;
- j) Elaboração e atualização de manual operacional dos Agentes de Registro.

Arquivamento e gerenciamento dos dossiês dos funcionários da RFB e dos Agentes de Registro

Este serviço refere-se ao exercício da função de Ponto de Armazenamento Centralizado dos Dossiês dos Titulares de Certificado e da Centralização da AR RFB Funcionário, de forma centralizada, responsável pelo armazenamento de uma via dos Dossiês dos Titulares de Certificado Digital e-CPF para Funcionário da RFB e armazenamento de uma via dos Dossiês dos Agentes de Registro da RFB, pelo prazo definido na regulamentação da ICP-Brasil.

Este item requer:

- a) Os dossiês de registro dos titulares de certificado e dos Agentes de Registro deverão ser mantidos arquivados em base de dados digitalizada. Deverá ser mantido arquivamento em papel para os documentos obrigatórios nessa mídia, em conformidade com a regulamentação da ICP-Brasil, bem assim para a documentação atualmente existente em papel até que seja realizada sua inclusão na base de dados.
- b) Ambiente de armazenamento compatível com a preservação e recuperação da informação armazenada conforme a mídia utilizada (papel ou eletrônica).
- c) Sistema de consulta e recuperação da documentação armazenada.

Além dos documentos que compõem um dossiê, em conformidade com a regulamentação interna da RFB e da ICP-Brasil, o SERPRO deve manter em arquivo, as seguintes informações:

- a) Notificações de comprometimento de chaves privadas;
- b) Emissões e revogações de certificados; e
- c) Informações de auditoria.

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

Em caso de documentos suportados em mídia papel, os documentos para fins de registro serão transferidos pela RFB para as instalações do SERPRO que providenciará a catalogação dos lotes de documentos em aplicativo de controle e seu acondicionamento em estruturas especiais de arquivo. Nesse caso, mediante demanda da RFB, o SERPRO deverá transmitir a imagem do documento por e-mail ou fax, ou encaminhá-lo por remessa postal.

Subsidiariamente, o SERPRO, na função de Ponto de Armazenamento Centralizado dos Dossiês dos Titulares de Certificado e de Ponto de Centralização do AR RFB Funcionário, deve apresentar, em caso de realização de auditoria regulamentada pela ICP-Brasil ou pela RFB, vias da documentação armazenada aos auditores devidamente credenciados, mantendo registro dessas auditorias, dos respectivos auditores e da documentação apresentada.

Os documentos deverão ser mantidos arquivados pelos períodos especificados na tabela a seguir, só podendo ser destruídos mediante autorização formal da Contratante:

Documento	Prazo
LCR	Retenção permanente, para fins de consulta histórica.
Cópias dos documentos de identificação apresentadas para emissão e revogação de certificados, e os termos de titularidade e responsabilidade.	Retenção por, no mínimo, 16 (dezesseis) anos a contar da data da emissão.
Demais informações, inclusive auditoria.	Retenção por, no mínimo, 6 (seis) anos.

Treinamento de Agentes de Registro

Esse serviço se refere aos treinamentos de servidores da RFB para exercer a função de Agentes de Registro. O treinamento deverá abranger todos os requisitos da ICP-Brasil e sistemas informatizados utilizados pela RFB.

Os treinamentos deverão ocorrer nas capitais nas Regiões Fiscais da RFB.

Os treinamentos deverão ser solicitados ao SERPRO por meio do sistema informatizado de controle de demandas.

Hospedagem, manutenção e operação da Autoridade Certificadora da RFB

Este serviço se refere à disponibilização da infraestrutura física e lógica do ambiente de Certificação Digital e de recursos humanos especializados, em conformidade com a Política de Segurança (PS) e a Declaração de Práticas de Certificação (DPC) da Autoridade Certificadora da RFB, aprovadas por Portaria do Coordenador da COTEC.

Este item requer:

- a) A utilização de hardware exclusivo de armazenamento da Chave Privada da AC RFB, em três níveis de segurança, em ambiente off-line de produção, backup e contingência, bem assim ambiente físico de produção/backup e de contingência em





CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL DA RFB

dois locais distintos (Rio e Brasília) com capacidade plena de funcionamento;

- b) Garantia de que o ambiente de contingência estará plenamente operacional em caso de indisponibilidade do ambiente de produção/backup;
- c) Publicação de Lista de Certificados Revogados da AC RFB em ambiente de alta disponibilidade;
- d) Manutenção da documentação da AC RFB (PS e DPC)

6.2 Forma de Execução do Serviço

Página para solicitação de emissão, de revogação e renovação de certificado.

A emissão, a revogação e a renovação de certificados e-CPF para funcionários da RFB ocorre por intermédio de solicitação realizada em página especificamente desenvolvida pelo SERPRO para a RFB para esse fim.

A emissão e a revogação de certificados de equipamento e-Servidor e e-Aplicação ocorre por intermédio de solicitação realizada na página da Autoridade Certificadora do SERPRO RFB SSL e a aprovação da mesma é realizada por Agente de Registro do SERPRO.

6.3 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, entregue pelo SERPRO.

6.4 Acordos de Nível de Serviço

ANS 01 – Disponibilidade da página para solicitação de emissão, de revogação e renovação de certificado e-CPF para funcionário da RFB.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade da página para solicitação de certificado e-CPF para funcionário da RFB.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99.5%
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Certificação Digital (Prestação de Contas)
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços e ferramentas de monitoramento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$D = ((TM - TI)/TM) * 100$, onde: D = Percentual de tempo de disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de faturamento. Tm = 43200, que representa o total de tempo do mês de referência considerando 30 dias por mês no horário de 24 horas x 7 dias/semana (30 dias x 24 horas x 60 minutos)
Início de vigência	Início da prestação do serviço

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

Descontos no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte:										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Disponibilidade</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,50% <= disponibilidade</td> <td>0 % do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>99,00% <= disponibilidade < 99,49%</td> <td>1,00 % do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>97,50% <= disponibilidade < 98,99%</td> <td>3,00 % do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>disponibilidade < 97,50%</td> <td>5 % do custo mensal do serviço</td> </tr> </tbody> </table>	Disponibilidade	Desconto	99,50% <= disponibilidade	0 % do custo mensal do serviço	99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00 % do custo mensal do serviço	97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00 % do custo mensal do serviço	disponibilidade < 97,50%	5 % do custo mensal do serviço
Disponibilidade	Desconto										
99,50% <= disponibilidade	0 % do custo mensal do serviço										
99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00 % do custo mensal do serviço										
97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00 % do custo mensal do serviço										
disponibilidade < 97,50%	5 % do custo mensal do serviço										
Sanções	Menos de 97,5% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.										
Observações	A indisponibilidade será considerada como justificada quando ocorrerem as seguintes situações: a)Períodos de manutenção por interesse da RFB ; b)Períodos de manutenção por interesse do SERPRO ; c)Paradas acordadas entre a RFB e o SERPRO ; e d)Motivos de força maior dentro dos prazos previstos no Plano de Continuidade de Negócios do SERPRO. Os descontos incidem apenas sobre a parcela da RASE referente às despesas de custeio.										

ANS 02 – Disponibilidade do Sistema de aprovação, pelos AGR, da solicitação de emissão e de revogação de certificado e CPF para funcionário da RFB.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade do sistema de aprovação de certificado e-CPF para funcionário da RFB.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99.5%
Instrumento de medição	Relatório de ANS de Certificação Digital (Prestação de Contas)
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços e ferramentas de monitoramento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$D = ((TM - TI)/TM) * 100$, onde: D = Percentual de tempo de disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de faturamento. Tm = 43200, que representa o total de tempo do mês de referência considerando 30 dias por mês no horário de 24 horas x 7 dias/semana (30 dias x 24 horas x 60 minutos)
Início de vigência	Início da prestação do serviço
Descontos no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte:

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

Disponibilidade	Desconto
99,50% <= disponibilidade	0,00 % do custo mensal do serviço
99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00 % do custo mensal do serviço
97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00 % do custo mensal do serviço
disponibilidade < 97,50%	5,00 % do custo mensal do serviço

Sanções	Menos de 97,5% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.
Observações	A indisponibilidade será considerada como justificada quando ocorrerem as seguintes situações: a) Períodos de manutenção por interesse da RFB ; b) Períodos de manutenção por interesse do SERPRO ; c) Paradas acordadas entre a RFB e o SERPRO ; e d) Motivos de força maior dentro dos prazos previstos no Plano de Continuidade de Negócios do SERPRO. Os descontos incidem apenas sobre a parcela da RASE referente às despesas de custeio.

6.5 Local da Entrega de Produtos e Execução de Serviços

Os treinamentos de Agente de Registro poderão, de comum acordo entre as partes, serem executados nas dependências da RFB.

7. Itens Faturáveis (IFA)

CÓDIGO IFA	DESCRIÇÃO
04.04.01	Certificado Emitido para Usuário
Descrição	Refere-se ao certificado tipo A3 emitido para usuário da RFB
04.04.02	Autoridade Certificadora - Processamento de Dados
Descrição	Refere-se ao serviço de Criação, hospedagem, operação e manutenção de Autoridades Certificadoras em ambiente de alta disponibilidade e segurança.
04.04.03	Arquivamento de Dossiês.
Descrição	Refere-se ao serviço de Arquivamento e gerenciamento dos Dossiês dos Titulares de Certificado Digital e-CPF para usuários da RFB e dos Dossiês dos Agentes de Registro

**CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.4 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO
DIGITAL DA RFB**

04.04.04	Certificados Digitais de Máquina (E-Servidor e E-Aplicação)
Descrição	E-Servidor refere-se ao certificado do tipo A1 emitido para uso em servidores web e servidores de aplicação hospedados pela RFB em seu Datacenter ou em sua intranet. E-Aplicação refere-se ao certificado do tipo A1 emitido para aplicações desenvolvidas pela RFB e hospedados em seu Datacenter ou em sua intranet.
Natureza do Serviço	Serviço de Gerenciamento de Certificação Digital.
Cronograma de execução	Vigência do Contrato.
Locais de Prestação do Serviço	
Regional Brasília	CNPJ: 33.683.111/0002-80; Inscrição Municipal: 07334743/002-94; Inscrição Estadual: (Isento) End: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo “G”; Brasília – DF CEP: 70836-900 Telefone: (61) 2105.9000 Fax: (61) 2105.9806
Regional São Paulo	CNPJ: 33.683.111/0009-56; Inscrição Municipal: 8.242.483-0; Inscrição Estadual: (Isento) End: Rua Olívia Guedes Penteado, no. 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo - SP - CEP: 04766-900; Telefone: (11) 2173 1622/1641/1377 - FAX: (11) 21735 1388