

CONTRATO RFB-SERPRO – ANEXO IV.2 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO REMOTO (SAR)

1 Objeto

Serviço de Acesso Remoto (SAR).

2 Objetivo

Disponibilizar o serviço de VPN do tipo Acesso Remoto aos usuários da RFB.

3 Requisitos

3.1 Requisitos Tecnológicos

a) O SAR deve possibilitar aos usuários o acesso à intranet da RFB por meio de um túnel virtual criptografado através da Internet;

b) O túnel virtual deve ser protegido por criptografia forte;

c) A autenticação dos usuários deve ser realizada utilizando Certificado Digital no padrão reconhecido pela ICP-Brasil;

d) Todo o tráfego de dados da estação dos usuários, inclusive o tráfego de Internet, deve passar pelo túnel virtual criptografado.

3.2 Requisitos de Segurança

a) O SAR deve controlar quais usuários podem acessar determinados sistemas, por meio de perfis e regras de acesso pré-estabelecidas, mediante solicitação da RFB;

b) Todo o tráfego de VPN direcionado à rede da RFB deverá ser tratado por sistema de detecção de intrusão;

c) Todo o tráfego de acesso web à Internet deverá ser submetido ao filtro de conteúdo, aplicando as categorias de restrições definidas pela RFB;

d) A autorização dos usuários deverá ser realizada no serviço de diretório da RFB, via protocolo LDAP;

e) Para acessar o SAR, o usuário e a estação de trabalho utilizada deverão estar autorizados no serviço de diretório da RFB;

f) A administração dos usuários e estações de trabalho, no serviço de diretório, será de responsabilidade da RFB.

3.3 Requisitos de Gerência

a) O SERPRO deve monitorar, controlar e armazenar os eventos do SAR, inclusive hora de conexão, hora de desconexão e endereço IP de VPN do usuário;

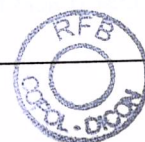
b) A gerência do serviço deverá contemplar os processos de gerência de incidentes, desempenho e configuração;

c) A gerência do serviço deverá atuar de forma proativa, antecipando-se à ocorrência de problemas e garantindo a qualidade do serviço contratado;

d) A infraestrutura para o serviço deve ser monitorada quanto ao crescimento do número de acessos simultâneos, visando a manutenção da qualidade do serviço ao longo do tempo.

3.4 Requisitos para Relatórios Gerenciais

a) O SAR disponibilizará os registros de acesso dos usuários da RFB, quando solicitado formalmente;



CONTRATO RFB-SERPRO – ANEXO IV.2 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO REMOTO (SAR)**

b) O Relatório de Disponibilidade deverá ser fornecido à RFB para fins de gestão, acompanhamento e ateste do serviço.

3.5 Requisitos de disponibilidade

- a) O SAR deverá apresentar disponibilidade mensal de no mínimo 99,00%.
- b) O SAR deverá estar disponível para acesso aos usuários 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- c) A indisponibilidade do serviço de diretório da RFB impedirá a conexão ao SAR. Isso não impactará o ANS de disponibilidade do SAR;
- d) A infraestrutura do SAR poderá passar por manutenção preventiva, desde que sigam a norma vigente da RFB que trata da interrupção programada e serem devidamente aprovadas.

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 (ANS).

4.2 Metodologia de avaliação

Indicador	Descrição
1 Disponibilidade do SAR	Percentual de disponibilidade mensal do serviço.

4.3 Quantificação ou estimativa prévia

Capacidade para 9.000 conexões simultâneas.

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

O Serviço de Acesso Remoto (SAR) tem como objetivo disponibilizar, via VPN, o ambiente informatizado da RFB quando o usuário se encontrar fora do ambiente informatizado da RFB. É capaz de estabelecer conexões mesmo através de *firewalls* e NAT, sem necessidade de reconfiguração da rede. Utiliza o protocolo OpenVPN, não sendo compatível com IPSec ou outro tipo de tecnologia VPN.

Através de certificado digital para autenticação, o SAR implementa tecnologia de chaves públicas assimétricas de pelo menos 1024 bits garantindo a integridade, confidencialidade, autenticidade e não-repúdio, além de possibilitar auditoria dos acessos. Para acesso ao SAR é obrigatório o uso de certificado digital pessoa física emitido pela ICP-Brasil e que segue o padrão ITU-T X.509.

O ambiente do SAR funciona 24x7 e possui redundância de link Internet e site, funcionando no modo ativo/ativo.

5.2 Forma de Execução do Serviço

A habilitação e desabilitação dos usuários e estações de trabalho para uso do SAR serão realizadas pela RFB em seu serviço de diretório. Mediante solicitação prévia, a RFB poderá passar a utilizar o serviço de administração de usuários do SAR.



**CONTRATO RFB-SERPRO – ANEXO IV.2 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO REMOTO (SAR)**

5.3 Procedimento para Recebimento dos Serviços

O serviço será considerado executado a partir da análise e aceite do Demonstrativo de Execução do Serviço, entregue pelo SERPRO mensalmente.

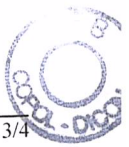
5.4 Acordos de Nível de Serviço

ANS 1 – Disponibilidade

Item	Descrição												
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.												
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99,00%												
Instrumento de medição	Relatório de ANS do SAR												
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	O percentual de disponibilidade será calculado de acordo com a seguinte fórmula: $D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100$, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para o SAR, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos no mês, em média. (30 dias para o mês)												
Início de vigência	Início da vigência do contrato.												
Descontos no pagamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Faixa Métrica</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,00% <= disponibilidade</td> <td>0,0 %</td> </tr> <tr> <td>98,00% <= disponibilidade < 99,0%</td> <td>1,0 % do valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>96,00% <= disponibilidade < 98,00%</td> <td>2,0 % do valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>94,00% <= disponibilidade < 96,00%</td> <td>3,0 % do valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>disponibilidade < 94,00%</td> <td>5,00 % do valor mensal do serviço</td> </tr> </tbody> </table>	Faixa Métrica	Desconto	99,00% <= disponibilidade	0,0 %	98,00% <= disponibilidade < 99,0%	1,0 % do valor mensal do serviço	96,00% <= disponibilidade < 98,00%	2,0 % do valor mensal do serviço	94,00% <= disponibilidade < 96,00%	3,0 % do valor mensal do serviço	disponibilidade < 94,00%	5,00 % do valor mensal do serviço
Faixa Métrica	Desconto												
99,00% <= disponibilidade	0,0 %												
98,00% <= disponibilidade < 99,0%	1,0 % do valor mensal do serviço												
96,00% <= disponibilidade < 98,00%	2,0 % do valor mensal do serviço												
94,00% <= disponibilidade < 96,00%	3,0 % do valor mensal do serviço												
disponibilidade < 94,00%	5,00 % do valor mensal do serviço												
Sanções	Menos de 92% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.												

5.5 Local de Prestação dos Serviços

Nas dependências do SERPRO.



CONTRATO RFB-SERPRO – ANEXO IV.2 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO REMOTO (SAR)****6 Item Faturável (IFA)**

IFA	CÓDIGO	DESCRIÇÃO
	04.02.01	Serviço de Acesso Remoto - SAR
Unidade de Medida		Parcela fixa mensal
Descrição		Serviço de Acesso Remoto - SAR
Natureza do Serviço		Serviços especializados de TI
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	

