



**QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO RBF/COPOL Nº 2/2018 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELA SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL (RFB) E A EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA (DATAPREV).**

Aos 22 dias do mês de janeiro de 2020 na Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "P", Anexo A, 2º andar, desta cidade de Brasília, Distrito Federal, de um lado, a União, por intermédio da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil - RFB, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.460/0058-87, neste ato representada pelo Coordenador-Geral de Programação e Logística, Sr. MARCOS ANTÔNIO DA CUNHA, nomeado pela Portaria nº 762, de 25 de maio de 2018, publicada no DOU, de 28 de maio de 2018, inscrito no CPF nº [REDACTED] doravante denominada CONTRATANTE, e a EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA (Dataprev) inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.422.253/0001-01, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Blocos E/F, em Brasília, Distrito Federal, neste ato representada por sua Presidente, Sra. CHRISTIANE ALMEIDA EDINGTON, portadora da cédula de identidade nº [REDACTED] SSP/SP, inscrita no CPF nº [REDACTED] e por seu Diretor de Relacionamento e Negócios, Sr. ANDRÉ CÔRTE, portador da cédula de identidade nº [REDACTED] expedida por SSP/PC, inscrito no CPF [REDACTED] 53, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si, justo e avençado, e celebram, por força do presente instrumento, elaborado de acordo com a minuta previamente examinada pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, ex vi do disposto no Parágrafo Único do artigo 38, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e em conformidade com o constante do e-processo nº 12440.720301/2017-18, o presente Termo Aditivo ao Contrato RFB/Copol nº 2/2018, de prestação de serviços de tecnologia da informação, que se regerá pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e pelas seguintes cláusulas e condições:

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por objeto prorrogar a vigência do contrato e alterar os seguintes anexos:

- Anexo I – Serviço de Produção dos Sistemas (Hospedagem e Processamento de Sistemas) - Especificação;
- Anexo I.1 – Serviço de Produção dos Sistemas (Hospedagem e Processamento de Sistemas) - Demonstrativo da Formação do Valor Mensal Contratado dos Sistemas em Produção a Partir do seu Valor em Produção;
- Anexo IV – Detalhamento do Orçamento.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O contrato RFB/Copol nº 2/2018 é prorrogado por 3 meses e seu novo prazo de vigência passa a ser de 23/1/2020 a 22/4/2020.



### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO TERMO ADITIVO

3.1. Com a celebração deste termo aditivo, o valor total estimado dos serviços a serem prestados durante a nova vigência do contrato é de **R\$ 40.600.176,33 (quarenta milhões, seiscentos mil, cento e setenta e seis reais e trinta e três centavos)** sendo R\$ 39.940.338,18 (trinta e nove milhões, novecentos e quarenta mil, trezentos e trinta e oito reais e dezoito centavos) como custeio e R\$ 659.838,15 (seiscentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e trinta e oito reais e quinze centavos) como investimento.

### 4. CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DA NOTA DE EMPENHO

4.1. A despesa decorrente deste Aditamento correrá à conta:

Gestão/Unidade: 00001/25103 / Fonte: 1

Programa de Trabalho: 04126211020VG0001/PI: 0001

Natureza Despesa:

Item 1 – 44904001 – Desenvolvimento de Software

Item 2 – 33904021 – Serviços Técnicos de Profissionais de TIC – PJ

Item 3 – 33904009 – Hospedagens de Sistemas

4.2. Para atender à despesa inerente ao presente, no exercício de 2019, foram emitidas as Notas de Empenho 2020NE800046, 2020NE800047 e 2020NE800048.

### 5. CLÁUSULA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES DOS ANEXOS

5.1. As alterações no contrato, implementadas neste Termo Aditivo, não alteram seu objeto nem seu equilíbrio econômico-financeiro.

5.2. No Anexo I do contrato, foram implementadas alterações de redução das metas dos níveis de serviços.

5.3. O Anexo I passa a vigorar com a redação do Anexo A do presente Termo Aditivo.

5.4. No Anexo I.1 do contrato, houve a redução linear de 4,8% no valor mensal de todos os sistemas.

5.5. O Anexo I.1 passa a vigorar com a redação do Anexo B do presente Termo Aditivo.

5.6. No Anexo IV do contrato, a quantidade mensal relativa aos serviços do Anexo II – Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas passa a ser de 191 PF. A quantidade mensal relativa aos serviços do Anexo III – Serviço Técnico Especializado continua em 200 HH.

5.7. O Anexo IV passa a vigorar com a redação do Anexo C do presente Termo Aditivo.

### 6. CLÁUSULA SEXTA – DAS RATIFICAÇÕES

6.1. Ficam mantidas todas as demais cláusulas, condições e anexos do contrato original.

### 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA VALIDADE E EFICÁCIA

7.1. O presente Termo Aditivo somente terá validade depois de aprovado pelo Subsecretário de Gestão Corporativa da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, em atendimento ao que determina o inciso I do art. 33 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, e considerando o disposto no inciso III do art. 164 do Regimento Interno da RFB, aprovado pela Portaria MF nº 430, de 9 de outubro de 2017, e somente terá eficácia depois de publicado, mediante extrato, no Diário Oficial da União, em conformidade com o disposto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

*Rogério Lineu Arita*  
Coordenador Jurídico de Administração Interna e de  
Direito Financeiro, Tributário e Disciplinar - COJF  
OAB/DF 53.810

*Rafael de Moraes Mota*  
Consultor Jurídico Substituto  
OAB/DF - 25.853

*André Côrte*  
Diretor de Relacionamento  
e Negócio - DRN  
Interino

*Christiane Edington*  
Presidente



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

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DOS ANEXOS

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

- A) Anexo I – Serviço de Produção dos Sistemas (Hospedagem e Processamento de Sistemas) – Especificação;
- B) Anexo I.1 – Serviço de Produção dos Sistemas (Hospedagem e Processamento de Sistemas) – Demonstrativo da Formação do Valor Mensal Contratado dos Sistemas em Produção a Partir do seu Valor em Produção;
- C) Anexo IV – Detalhamento do Orçamento.

## 9. CLÁUSULA NONA – DO FORO

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

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

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



MARCOS ANTÔNIO DA CUNHA  
SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL

Christiane Edington  
Presidente  
CHRISTIANE ALMEIDA EDINGTON  
DATAPREV

André Corte  
Diretor de Relacionamento  
e Negócio - DRN  
ANDRÉ CORTE  
DATAPREV

TESTEMUNHAS:

1)

  
MAT. 09209

2)

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS****1 Objeto**

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

**2 Objetivo**

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

**3 Requisitos**

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

**3.1 Requisitos Gerais**

3.1.1. O serviço de Produção de Sistemas será prestado nos centros de processamento de dados da DATAPREV, contemplando a implementação, configuração e manutenção de recursos de hardware e software, conectividade internet, quando necessário, bem como a estruturação de processos de armazenamento, segurança, monitoração, gerenciamento e processamento.

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

3.1.3. Adicionalmente aos sistemas constantes do anexo I.1, poderão ser incluídos no escopo do serviço objeto de contratação, novos sistemas não previstos quando da assinatura do contrato.

3.1.4. Poderão ser incluídas também novas versões de sistemas já em produção que venham a substituir versão anterior, em vista de necessidade de aprimoramento ou de atendimento a novas regras de negócio e novas determinações legais. Também se enquadram como novas versões, a diminuição de funcionalidades do sistema, a desativação parcial de sistemas ou qualquer alteração que modifique o custo mensal do sistema.

3.1.5. Todas as modificações previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 necessitam apresentação de proposta comercial específica pela DATAPREV e sua respectiva aprovação pela RFB.

3.1.6. Poderão ser solicitados pela RFB relatórios de apurações especiais, mediante demanda específica no sistema de controle de demandas – SCD, sem ônus adicional, até o limite de 10 (dez) apurações.

3.1.7. Poderão ser solicitadas recuperações de dados bem como alterações diretamente em bases de dados, em caráter emergencial ou pontual, não prevista pelas soluções de TI existentes, a pedido da RFB.

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS****3.2 Requisitos legais**

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

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

**3.3 Requisitos de plataforma tecnológica**

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

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

3.3.2. Requisitos de manutenção e armazenamento:

- a) execução de backups; e
- b) descarte de logs conforme definição da RFB comunicada formalmente à DATAPREV.

3.3.3. Requisitos de Acesso

- a) Deverá ser permitido o acesso direto às bases de dados dos sistemas informatizados, conforme solicitação da RFB, mediante critérios de acesso e responsabilidade definidos pela RFB e acordados com a DATAPREV.
- b) Caso a concessão de acesso às bases incorra em indisponibilidade dos serviços, as penalidades e sanções previstas no contrato e nos Acordos de Níveis de Serviços não poderão ser aplicados à DATAPREV.

3.3.4. Requisitos de Capacidade e Disponibilidade:

- a) Capacidade de processamento adequada para atendimento dos serviços contratados com os níveis de serviços acordados;
- b) Permanente monitoração, gerenciamento e administração do ambiente produtivo;
- c) Horário de manutenção de equipamentos previamente acordado com a RFB;
- d) Execução de atividades de programação e controle da operação dos serviços;
- e) Mediante solicitação da RFB e acordo entre as partes, poderá ser solicitada a ampliação do período de disponibilidade dos sistemas para dias não-úteis,

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

respeitando prioritariamente o calendário de paradas programadas da DATAPREV, de maneira pontual, para atender a uma necessidade específica, sem ônus. Nesse caso, a ampliação do período não será computada para fins de aferição de Níveis de Serviços;

- f) Balanceamento de carga, quando cabível, para garantir tempos de resposta adequados;
- g) Utilização de storages (discos magnéticos externos) ficará a critério da DATAPREV de acordo com a arquitetura adotada.
- h) Armazenamento de arquivos em fitas magnéticas residentes em silos robóticos.

**3.4 Requisitos Tecnológicos****3.4.1 Requisitos de Software**

- a) A DATAPREV deverá prover o conjunto de software básico necessário ao processamento e armazenamento dos sistemas e dados da RFB, composto de no mínimo: sistema operacional, software de comunicação, sistemas de bancos de dados e softwares utilitários.

**3.4.2 Requisitos de Implantação**

- a) A DATAPREV só iniciará a produção de novo sistema e implementará a nova versão de sistema após autorização formal da RFB.
- b) Ao entrar um sistema em produção, ele estará sujeito aos acordos de níveis de serviços, conforme Termo de Entrada em Produção – TEP, respectivo.
- c) A desativação de qualquer sistema deverá ser solicitada e autorizada formalmente pela RFB à DATAPREV, constando da solicitação, obrigatoriamente, definição quanto ao destino a ser dado às informações. No caso de determinação da guarda dos dados, a DATAPREV apresentará à RFB avaliação de impacto técnico, operacional e financeiro.

**3.4.4. Requisitos para o ambiente das categorias de sistemas:**

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

<b>Categoria</b>	<b>Requisitos para o ambiente da Categoria</b>
<b>CAT01</b>	Sistemas on-line, disponíveis nos dias úteis, com período de aferição de Níveis de Serviço das 7:00 às 19:00 (horário de Brasília).  Manutenções realizadas em finais de semana e feriados. Quando inevitável, em dias úteis e das 19:01 horas até as 06:59 horas do dia seguinte (horário de Brasília), observando o disposto no item 6.2  A disponibilidade dos sistemas só poderá ser interrompida, por iniciativa da DATAPREV, após prévia autorização da RFB.
<b>CAT02</b>	Sistemas batch, executados conforme periodicidade e critérios a serem acordados.

Independentemente do horário de funcionamento dos sistemas do anexo I.1, a RFB poderá

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

solicitar, de comum acordo, motivada e justificadamente, a manutenção da disponibilidade dos sistemas fora do horário de aferição dos níveis de serviço. Não serão aplicáveis a esses serviços os índices previstos no Acordo de Níveis de Serviços.

**4 Estratégia de Contratação****4.1 Critérios de mensuração**

Os serviços objeto desse contrato, definidos no anexo I.1, serão mensurados por meio da sistemática de Acordo de Níveis de Serviços – ANS.

A ficha técnica de cada sistema do anexo I.1, formalmente aprovada detalhada, é parte integrante do presente contrato.

**4.2 Processo de Avaliação dos Níveis de Serviços**

Durante a prestação mensal dos serviços, a RFB acompanhará as ocorrências de indisponibilidades, registrando em controle próprio todas as informações relativas aos incidentes ocorridos. Nessa apuração, a RFB utilizar-se-á da ferramenta de gestão de registro de incidentes (vide Cláusula terceira, item II, alínea f do contrato), para caracterização do evento de indisponibilidade, ocorrido no ambiente central da DATAPREV.

A DATAPREV enviará relatório mensal, em meio magnético, com assinatura digital realizada por meio de certificado emitido por Autoridade Certificadora da ICP-Brasil, contendo minimamente as informações requeridas na definição do Relatório Mensal de Gerenciamento de Níveis de Serviços (RGNS).

Durante o processo de avaliação dos níveis de serviço, a RFB poderá solicitar esclarecimentos complementares para tentar caracterizar o evento de indisponibilidade.

Caberá à DATAPREV apresentar esclarecimentos sobre os questionamentos, respeitando o escopo, conforme detalhamento do item Acordo de Níveis de Serviços.

A vista dos seus registros de indisponibilidades, do RGNS e de informações complementares recebidas durante o período de avaliação do ANS, a RFB realizará o cotejo de todos esses elementos e apurará o Nível de Serviço praticado.

A RFB terá acesso às ferramentas de registro de incidentes que a DATAPREV utiliza para aferir o nível de serviço e que serviram de base para a emissão dos relatórios mensais.

O Termo de Início de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a interrupção do serviço ou uma redução de sua qualidade. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da RFB, tanto abertos por ferramentas automatizadas quanto por usuários, e comunicados à DATAPREV. Na determinação do termo de início de uma indisponibilidade poderá ser utilizada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos acionamentos em comparação com as ferramentas automáticas de monitoração (quando houver essa última). A caracterização do termo de início deve ser feita comparando as informações disponíveis, sejam elas relatadas por usuários ou por mecanismos automáticos. Vale ressaltar que as ferramentas automáticas de monitoração acompanham uma infraestrutura, mas dificilmente monitoram o negócio em si, assim, pode haver registros de indisponibilidade de infraestrutura que afete ou não a disponibilidade do serviço. Isso pode acarretar alteração do termo de início de uma indisponibilidade. Portanto, a determinação do termo de início de uma indisponibilidade *se dará pelo cotejo entre as informações de ferramentas automáticas, os*

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

*acionamentos registrados na Central de Serviços, e comunicados à DATAPREV, e demais informações relevantes como: telas de erros, registros de reclamações na Ouvidoria da RFB ou FaleConosco, volume de declarações entregues em um período, entre outras.*

O termo de fim de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a operação normal de um serviço. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da RFB, bem como informações de ferramentas automáticas. Assim como na determinação do termo de início, deve-se realizar o cotejo das informações disponíveis para determinar o termo de fim da indisponibilidade, observando os relatos de fim da indisponibilidade registrados na Central de Serviços da RFB, comunicação da DATAPREV, logs de ferramentas de monitoração de ambiente, constatação de normalização de serviço por qualquer usuário ou contribuinte.

Para fins de apuração de ANS, apenas serão consideradas indisponibilidades formalmente comunicadas à DATAPREV.

A avaliação de um incidente deverá ser caso a caso, quando da sua ocorrência, e deverá se basear em critérios objetivos.

#### *4.3 Definição de relatório mensal de Gerenciamento de Níveis de Serviços (RGNS):*

O RGNS, na respectiva competência de apuração, deverá conter as 5 (cinco) seções conforme descrito a seguir, sendo que alterações deverão ser previamente acordadas entre as partes.

A RFB informará à DATAPREV o modelo do RGNS.

##### *4.3.1 Relação de eventos de indisponibilidade, contendo minimamente para cada evento:*

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

##### *4.3.2 Cálculo do Indicador de Disponibilidade (DISP)*

- o a categoria;
- o o código do serviço;
- o o nome do serviço;
- o o somatório do tempo total da indisponibilidade do serviço no ambiente central da DATAPREV, por código de serviço ;
- o o valor de disponibilidade do serviço em percentual;
- o o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- o a base de cálculo, por código de serviço; e
- o o valor do desconto aplicado, por código de serviço.



**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS****4.3.3 Cálculo do ANS de Tempo Médio de Reparo (MTTR)**

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

**4.3.4 Cálculo do ANS de Indicador de Quantidade de Ocorrências (IQOM)**

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

**4.3.5 Quadro Resumo da competência:**

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

**4.4 Conceito de Indisponibilidade**

Para efeito de aferição dos Acordos de Nível de Serviço, conceitua-se uma indisponibilidade do serviço conforme os conceitos a seguir:

- Indisponibilidade é qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço contratado, que cause interrupção ou redução da sua qualidade.
- Para se caracterizar uma indisponibilidade é necessário que esse evento seja generalizado, independente de uma localidade, região ou usuário específico.
- O serviço é considerado indisponível quando não possa ser utilizado, na operação padrão, pelo usuário final.
- O serviço é considerado indisponível quando ocorrer queda de um ou mais equipamentos de infraestrutura e o usuário não seja direcionado a uma infraestrutura em funcionamento normal.
- O serviço é considerado indisponível, quando não é possível executar as ações essenciais de um sistema, mesmo que todos os ativos da infraestrutura para hospedar o serviço estejam disponíveis. Ou seja, um servidor disponível não caracteriza um serviço disponível, pois é possível que o serviço não esteja sendo entregue ao usuário

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**  
Final.

Não será computada como indisponibilidade a quantidade de minutos que um serviço ficar interrompido fora do horário definido como período de disponibilidade para o sistema.

Não serão computados como indisponibilidade os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação do serviço objeto de outro anexo específico desse contrato.

Não será computada como indisponibilidade a quantidade de minutos que um serviço for interrompido dentro de uma janela de manutenção preventiva/corretiva previamente estabelecida nesse anexo ou dentro de uma janela de manutenção previamente autorizada pela RFB.

Não serão computados como indisponibilidade os incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pela DATAPREV e aceito pela RFB.

Não será computada como indisponibilidade a impossibilidade de acesso a um serviço desde que exista outro meio disponível ao usuário para acessar o serviço.

Não será computada como indisponibilidade a interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extrapolação dos requisitos não-funcionais de usuários simultâneos da categoria do serviço ou do próprio serviço, dos dois o maior entre eles.

#### 4.5 *Processo de Avaliação Serviços*

A RFB apurará mensalmente os serviços do anexo I.1 que efetivamente estão em produção. Para tanto, deverá ser incluído sistemas que entraram em produção, excluir os sistemas que saíram de produção, sistemas que tiveram seus pagamentos suspensos ou diminuídos durante o período mensal de prestação do serviço. Nessa análise, deverá ser considerada a proporcionalidade de dias efetivamente em produção.

A DATAPREV enviará relatório dos serviços efetivamente em produção, mensalmente, para a RFB, denominado RGNS.

A RFB de posse do relatório próprio previamente elaborado e de posse do RGNS, realizará o cotejo das informações e notificará a DATAPREV do que foi efetivamente apurado.

A RFB informará à DATAPREV, após o processo de Avaliação dos Níveis de Serviço, o montante apurado.

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

#### 4.6 *Demais metodologias de avaliação*

A RFB poderá realizar auditorias nos ambientes de produção da DATAPREV - dedicados à prestação de serviços para a RFB - e nas ferramentas utilizadas para aferição de Níveis de Serviços, informando previamente à DATAPREV:

- a) escopo da auditoria;

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

- b) período desejado; e
- c) identificação dos responsáveis e dos participantes da auditoria.

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

## 5 Descrição do Serviço

### 5.1 Características do Serviço

Este serviço contempla as seguintes atividades:

- operação de computadores, fitotecas e equipamentos periféricos;
- administração e manutenção de bases de dados;
- monitoração de ambientes;
- gerenciamento de disponibilidade;
- gerenciamento de incidentes e de problemas;
- planejamento e análise da produção (PAP);
- produção de sistemas em ambiente corporativo;
- administração de armazenamento;
- suporte às plataformas dos sistemas da RFB;
- gerenciamento de mudanças;
- gerenciamento de configuração;
- gerenciamento de níveis de serviços;
- suporte à homologação de sistemas e aplicativos;
- administração de segurança da informação;
- plano de contingência;
- fornecimento de informações para os entes conveniados com a RFB;
- fornecimento de relatórios gerenciais e apuração especial;
- implantação dos sistemas desenvolvidos pela DATAPREV;
- participação pontual, com prazos acordados entre as partes, da DATAPREV para acompanhamento dos sistemas em situações críticas e/ou estratégicas definidas pela RFB;
- suporte pós-produção no atendimento dos incidentes dos sistemas do anexo I.1;

### 5.2 Forma de Execução do Serviço

Os serviços objeto desse contrato deverão respeitar as seguintes diretrizes:



8/17

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

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

- a) nome e código de serviço do novo sistema;
- b) nome e código de serviço da nova versão de sistema já em produção e da antiga versão, caso haja alteração dessas informações na nova versão;
- c) descrição resumida do sistema;
- d) categoria de Nível de Serviço, conforme anexo I.1;
- e) ficha técnica do novo sistema ou da nova versão;
- f) necessidade de investimento em infraestrutura para atendimento da demanda, se houver;
- g) diagrama de Arquitetura do Sistema.

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

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

A reunião para assinatura do TEP poderá ser substituída por outro ato de formalização a ser definido entre as partes.

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

A desativação de qualquer sistema deverá ser solicitada, formalmente, pela RFB à DATAPREV informando:

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

Antes de proceder à desativação, a DATAPREV informará formalmente à RFB:

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

Após a formalização da RFB à DATAPREV quanto à desativação do sistema, eventual

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

prestação do serviço não será reconhecida pela RFB, desobrigando-a do pagamento referente ao sistema.

A RFB poderá solicitar apuração especial à DATAPREV, especificando e registrando a demanda no Sistema de Controle de Demandas – SCD. A DATAPREV deverá apresentar proposta de execução contendo o prazo de atendimento da demanda. A RFB deverá autorizar formalmente o início da execução da demanda. A DATAPREV deverá realizar a apuração especial nos prazos e condições acordados e fornecer o resultado para a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (COTEC). Caberá à RFB concluir a demanda no SCD e atestar o recebimento do produto final. As apurações especiais, até o limite de 10 (dez) ao longo da vigência do contrato, não gerarão custos adicionais à RFB, já estando computadas no custo total da produção e deverão ser executadas de forma célere, atendendo as necessidades da RFB.

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

A RFB poderá solicitar até duas apurações especiais para obter o quantitativo de acessos aos sistemas. Independente de ter sido atingido o limite máximo de apurações especiais definidos nesse anexo. Essa apuração deverá ser detalhada na abertura da demanda e pode englobar todos os sistemas presentes no Anexo I.1

O fornecimento de informações para convenientes da RFB seguirá trâmite próprio definido pela RFB.

A DATAPREV deverá fazer as correções necessárias nos serviços bem como as demais ações para instalação e configuração dos sistemas do anexo I.1 e prover o suporte pós-produção na correção de incidentes.

A DATAPREV deverá adotar a plataforma de gestão de serviços padronizada pela RFB como forma de identificação, notificação e tratamento de acionamentos de usuários.

A DATAPREV deverá notificar a RFB com, no mínimo, 30 dias de antecedência eventos de parada programada, que impactem na disponibilidade dos serviços contratados. A RFB deverá autorizar formalmente a execução da parada programada, com no mínimo, 15 dias de antecedência ao evento. A DATAPREV não poderá executar a parada programada sem a autorização da RFB. A execução de manutenção corretiva emergencial para garantir a disponibilidade do serviço poderá ser realizada, em caráter excepcional, desde que haja prévia autorização da RFB.

A DATAPREV deverá enviar comunicado de parada programada, por e-mail, informando minimamente:

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

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

Ao ser detectada uma indisponibilidade nos serviços do anexo I.1, a DATAPREV deverá

**CONTRATO RFB – DATAPREV****ANEXO I****ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

enviar à RFB, por e-mail, comunicado de indisponibilidade dos serviços. A RFB informará a lista de destinatários.

O comunicado também deverá ser enviado quando for restabelecido o funcionamento normal do sistema.

Tais comunicados deverão conter minimamente:

- data e hora do registro de indisponibilidade;
- data e hora fim do restabelecimento do funcionamento normal do serviço;
- número do registro de indisponibilidade, quando houver;
- previsão de retorno;
- descrição da indisponibilidade;
- nome dos serviços impactados; e
- solução aplicada;

A DATAPREV apresentará, mediante solicitação formal da RFB e em casos excepcionais, relatório detalhado sobre evento específico de indisponibilidade que tenha afetado os sistemas objeto deste contrato.

A RFB solicitará formalmente participação pontual à DATAPREV para os sistemas do anexo I.1 em situações críticas e/ou estratégicas.

### 5.3 Sala de Situação

A RFB, por meio da COTEC, poderá solicitar a participação pontual da DATAPREV em eventos e situações críticas e estratégicas que envolvam os sistemas da RFB. Essa participação é denominada sala de situação.

A DATAPREV deverá oferecer equipe técnica qualificada para acompanhar a sala de situação, que pode ser remota ou presencial, negociado entre as partes. A sala de situação deverá ter um prazo fixado e um evento específico.

A DATAPREV poderá recusar a participação na sala de situação desde que exista a ocorrência de outras salas em dias coincidentes e dificuldade de equipe técnica, nesse caso, a COTEC deverá escolher o evento específico para ser realizado.

A sala de situação deverá ocorrer principalmente para:

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

A sala de situação poderá ocorrer em outras situações não elencadas no item anterior, desde que devidamente motivada pela COTEC.

A DATAPREV poderá sugerir a criação de sala de situação não prevista nos itens anteriores.

**CONTRATO RFB – DATAPREV**
**ANEXO I**
**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**
**5.4 Procedimento para Recebimento dos Serviços**

A DATAPREV deverá encaminhar mensalmente à RFB, conforme prazos acordados neste Contrato, Relatório de Aprovação de Serviços – RAS e RGNS

A RFB informará a DATAPREV o modelo do RAS.

O RAS deverá ser entregue em meio impresso e magnético. Nesse último caso, o arquivo deverá ser editável. O RAS deverá conter, discriminadamente:

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

A RFB, ao receber o RGNS e o RAS, avaliará o serviço prestado, aferirá o ANS conforme definido no item 5.2 e procederá, se houver, aos ajustes necessários no RAS. Concluído o recebimento do serviço, a RFB informará à DATAPREV o valor a ser faturado.

**5.5 Acordos de Nível de Serviço**

ANS 01 – DISP	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar a disponibilidade dos sistemas do anexo I.1.
Meta a cumprir	93% de disponibilidade dos sistemas
Instrumento de medição	Vide item 5.2
Forma de acompanhamento	Vide item 5.2
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>I. Para os sistemas da CAT01, a disponibilidade do serviço será calculada com base nos tempos interrupção do serviço (indisponibilidade). A indisponibilidade será apurada por meio de registro de incidentes, cadastrados em ferramenta de gestão, levando-se em consideração do regime de operação do sistema e aplicando-se a fórmula a seguir.</p> <p><b>D = [(Tm – Ti) / Tm] * 100</b>, onde:  D = Percentual de Disponibilidade;  Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada sistema, durante o período de faturamento.  Tm = Total de 15120 (21 dias úteis) minutos no período de apuração</p>

12/17

**CONTRATO RFB – DATAPREV**
**ANEXO I**
**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SISTEMAS**

da competência, considerando o regime de operação do sistema, conforme apresentado no item 3.4.4. Serão considerados feriados as datas referenciadas no Calendário Oficial de Feriados e Pontos Facultativos publicados em Portaria do MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

II. Será computada a quantidade de minutos em que o serviço ficou indisponível, considerando os registros de indisponibilidade, a fim de se calcular a proporcionalidade da indisponibilidade e assim apurar o percentual de disponibilidade praticado.

III. Não será computada como indisponibilidade a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para o sistema de cada categoria.

IV. O período reservado para os processamentos batch é entre o horário final e o inicial da disponibilidade de cada categoria de nível de serviço, nos casos em que isto for possível, ou fora do horário de pico sempre dando preferência para processamento on-line.

V. Não serão computadas como indisponibilidades os eventos ocorridos em ambientes que não estejam sob gestão da DATAPREV, bem como as indisponibilidades ocorridas fora do regime de operação e devido a paradas programadas e acordadas entre as partes.

VI. Disponibilidade significa não apenas manter servidores no ar. Este conceito vai além, pois envolve a manutenção das aplicações e dados acessíveis para os usuários finais. Um servidor disponível, mas com aplicações indisponíveis não tem valor para o usuário final porque ele não tem acesso às informações de que necessita.

VII. A indisponibilidade de um sistema que afete o acesso a outros, com aqueles integrados, implicará na indisponibilidade de todos esses sistemas

VIII. Para os sistemas da CAT02, o percentual de disponibilidade será calculado com base na quantidade de execuções realizadas em relação à quantidade de execuções previstas no período, conforme periodicidade acordada para cada sistema, consoante a seguinte fórmula:

$$D = [(Er/Ep) * 100], \text{ onde:}$$

D = Percentual de Disponibilidade;

Er = Número de execuções realizadas, conforme periodicidade acordada para cada sistema.

Ep = Número de execuções previstas, conforme periodicidade acordada para cada sistema.

Início de vigência Início da vigência do contrato.

Descontos no Pagamento

I. Para sistemas da categoria CAT 01

Faixa Métrica	Desconto
93,00% <= disponibilidade	0,0 % do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
85,00% <= disponibilidade < 93,00%	2,5 % do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)
80,00% <= disponibilidade < 85,00%	5,0% do valor mensal do sistema (vide anexo I.1)

