

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

### Sumário

1 OBJETO.....	2
2 OBJETIVO.....	2
3 REQUISITOS.....	2
3.1 REQUISITOS GERAIS.....	2
3.2 REQUISITOS LEGAIS.....	3
3.3 REQUISITOS GERAIS COMUNS A TODAS AS PLATAFORMAS.....	3
3.3.1 Requisitos de Segurança.....	3
3.3.2 Requisitos de Manutenção e Armazenamento.....	4
3.3.3 Requisitos de Acesso.....	4
3.4 REQUISITOS DA PLATAFORMA MAINFRAME.....	5
3.4.1 Requisitos de Manutenção e Armazenamento de Sistemas de Informação e Outras Soluções de TI.....	5
3.5 REQUISITOS DA PLATAFORMA BAIXA.....	5
3.5.1 Requisitos de manutenção e armazenamento de sistemas de informação e outras soluções de TI.....	5
3.6 REQUISITOS TECNOLÓGICOS.....	5
3.6.1 Requisitos de Arquitetura.....	5
3.6.2 Continuidade de Negócio.....	6
3.6.3 Requisitos para o ambiente das categorias de Soluções de TI.....	6
4 ESTRATEGIA DE CONTRATAÇÃO.....	7
4.1 CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO.....	7
4.2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO.....	7
4.2.1 Processo de Avaliação dos indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado.....	7
4.2.2 Indisponibilidade dos Serviços.....	11
4.2.3 Auditorias.....	13
5 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.....	14
5.1 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO.....	14
5.2 FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....	15
5.2.1 Entrada em Produção de Serviços.....	15
5.2.2 Desativação de Serviços.....	16
5.2.3 Revisão Técnica anual das soluções em produção.....	17
5.2.4 Execuções de Apurações Especiais.....	17
5.2.5 Paradas Programadas.....	18
5.2.6 Manutenção Emergencial.....	18
5.2.7 Comunicado de Indisponibilidade.....	19
5.2.8 Sala de Situação.....	20
5.3 PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS.....	20
5.4 INDICADORES AFERIDOS POR INSTRUMENTOS DE MENSURAÇÃO DE RESULTADOS (IMR).....	21
5.5 ITEM FATURÁVEL (IFA).....	32

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

### 1 OBJETO

- 1.1 Contratação de hospedagem e produção de Soluções de Tecnologia da Informação (TI) da CONTRATANTE, sob medida, relacionadas no Anexo I.1.1, nos ambientes de produção (*on-premise* ou nuvem), incluindo Bancos de Dados, Aplicações e Sítios Web.
- 1.2 Entende-se como solução sob medida:
  - 1.2.1 Desenvolvida e customizada para a CONTRATANTE pela CONTRATADA;
  - 1.2.2 Desenvolvida por terceiro e absorvida pela CONTRATADA, ou seja, a manutenção, evolução e sustentação do código-fonte é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.3 Não é solução sob medida a desenvolvida por terceiro e hospedada na CONTRATADA.

### 2 OBJETIVO

- 2.1 Prover a disponibilidade das soluções de TI para utilização pelos servidores da CONTRATANTE, órgãos, entidades externas e Sociedade, necessárias para atingir os objetivos da administração tributária e aduaneira federal.

### 3 REQUISITOS

#### 3.1 REQUISITOS GERAIS

- 3.1.1 O serviço de hospedagem e produção de soluções de TI será prestado nos centros de dados de alta disponibilidade da CONTRATADA, aderente ao Tier 2 da TIA-942, no mínimo, ou ambiente de computação em nuvem (próprio da CONTRATADA ou mediante parcerias), dependendo da especificidade da solução sob medida e acordado entre as partes. Contempla 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 CONTRATADA, na execução dos serviços operacionais objeto da contratação, deverá obedecer às melhores práticas de gerenciamento de serviços definidas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- 3.1.3 O Serviço de hospedagem e produção de Soluções de TI será realizado nas plataformas Mainframe e Baixa. Os requisitos gerais a seguir relacionados estão classificados em: 1) requisitos gerais, comuns a todas as plataformas; 2) requisitos gerais da plataforma Mainframe; e 3) requisitos gerais da plataforma Baixa.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 3.1.4 Adicionalmente às soluções de TI constantes do Anexo I.1.1, poderão ser incluídas, excluídas e/ou alteradas, para acréscimos ou diminuição de funcionalidades, soluções não previstas quando da assinatura deste contrato, mediante proposta comercial específica e sua respectiva aprovação pela CONTRATANTE, por meio de instrumento específico.
- 3.1.5 Poderão ser incluídas também novas versões de soluções de TI já em produção que venham a substituir versão anterior, em vista de necessidade de aprimoramento ou de atendimento a novas regras de negócio e novas determinações legais, mediante proposta comercial específica, aprovada pela CONTRATANTE.

### 3.2 REQUISITOS LEGAIS

- 3.2.1 Logs de infraestrutura (firewall, servidores de aplicação), que contenham informações que auxiliem em processos de auditoria e investigação, em consonância ao marco civil da internet (Lei nº 12.965/2014) e a LGPD (Lei nº 13.709/2018) serão armazenadas pelo prazo de 5 anos.
- 3.2.2 Logs de negócio serão armazenadas pelo prazo definido no artefato Levantamento de Eventos de Log - LEL preenchido pela CONTRATANTE e validado pela Coordenação-Geral de Auditoria Interna (Audit) e Corregedoria-Geral (Coger), vinculado aos requisitos funcionais e não funcionais do sistema, em consonância com a Portaria RFB Nº 693/2014, ou ato que vier a substituí-lo, acordado entre as partes.
- 3.2.3 Nos casos em que não houver artefato LEL preenchido pela CONTRATANTE, os logs de negócio, definidos nos requisitos funcionais e não funcionais do sistema, serão armazenados por no mínimo 16 (dezesesseis) anos, conforme documento "Informação Coger/Codis/Diedi nº 073/2008", podendo a CONTRATADA solicitar ajuste do prazo quando identificar dificuldades técnicas de armazenamento.
- 3.2.4 À CONTRATADA é vedada a divulgação de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades, conforme determinação do Código Tributário Nacional – CTN, sem prejuízo de outras normas legais.

### 3.3 REQUISITOS GERAIS COMUNS A TODAS AS PLATAFORMAS

#### 3.3.1 Requisitos de Segurança

- 3.3.1.1 O acesso às bases de produção das soluções da CONTRATANTE deverá observar os requisitos de segurança estabelecidos pela CONTRATANTE e ao que segue:

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 3.3.1.1.1 Computadores instalados em sala de segurança máxima, com controle de acesso físico feito por meio de dispositivos de segurança;
- 3.3.1.1.2 Conexão à rede de comunicações e internet protegida por firewall;
- 3.3.1.1.3 Certificado digital de servidores, quando aplicável;
- 3.3.1.1.4 Proteção contra acessos indevidos aos arquivos de dados.

### **3.3.2 Requisitos de Manutenção e Armazenamento**

- 3.3.2.1 Execução automatizada de atividades de programação e controle da operação dos serviços;
- 3.3.2.2 Execução e restauração de backups em observância à Portaria COTEC/RFB nº 94/2022 ou outro ato acordado entre as partes, que vier a substituí-la, e normas complementares;
- 3.3.2.3 Descarte de Logs em conformidade com o item 3.2.1 conforme definição da CONTRATANTE comunicada formalmente à CONTRATADA.

### **3.3.3 Requisitos de Acesso**

- 3.3.3.1 Deverá ser permitido o acesso direto para consulta às bases de dados das soluções de TI, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante critérios de acesso e responsabilidades a serem definidos pela CONTRATANTE e acordados com a CONTRATADA, com avaliação das áreas de segurança da CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme atos pertinentes.
- 3.3.3.2 Caso a concessão de acesso às bases implique indisponibilidade dos serviços por culpa ou dolo dos servidores da CONTRATANTE, os descontos e as penalidades previstas no contrato não serão aplicados à CONTRATADA.
- 3.3.3.3 Caso seja necessário incremento de infraestrutura para viabilizar o acesso direto às bases de dados, o custo adicional será objeto de proposta comercial a ser aprovada previamente pela CONTRATANTE, acompanhada da respectiva abertura de preços.
- 3.3.3.4 Na hipótese do item 3.3.3.3, após a realização do acesso às bases de dados, o incremento de infraestrutura será desfeito mediante demanda de desativação parcial.
- 3.3.3.5 Dados ingeridos em ambientes analíticos devem ser consultados preferencialmente nestes ambientes visando manter a disponibilidade dos ambientes transacionais, salvo os casos em que a periodicidade da ingestão não atender à ne-

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

cessidade de consulta no ambiente analítico ou em casos em que a necessidade da CONTRATANTE for comprovadamente de acesso aos dados transacionais.

### 3.4 REQUISITOS DA PLATAFORMA MAINFRAME

#### **3.4.1 Requisitos de Manutenção e Armazenamento de Sistemas de Informação e Outras Soluções de TI**

- 3.4.1.1 Permanente monitoração, gerenciamento e administração do ambiente produtivo;
- 3.4.1.2 Balanceamento de carga, para garantir tempos de resposta adequados;
- 3.4.1.3 Armazenamento de arquivos em discos magnéticos, externos ao servidor, com acesso direto para leitura e gravação, elevado desempenho e segurança de recuperação de dados;
- 3.4.1.4 Armazenamento de arquivos em fitas magnéticas residentes em silos robóticos.

### 3.5 REQUISITOS DA PLATAFORMA BAIXA

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

- 3.5.1.1 Permanente monitoração, gerenciamento e administração do ambiente produtivo;
- 3.5.1.2 Balanceamento de carga, de forma a garantir adequados tempos de resposta.

### 3.6 REQUISITOS TECNOLÓGICOS

#### **3.6.1 Requisitos de Arquitetura**

- 3.6.1.1 A CONTRATADA deverá prover o conjunto de software básico necessário ao processamento e armazenamento das soluções de TI e dados da CONTRATANTE, composto de no mínimo: sistema operacional, software de comunicação, sistemas de bancos de dados, sistemas de arquivos distribuídos, softwares utilitários e de monitoração.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

### 3.6.2 Continuidade de Negócio

- 3.6.2.1 Os requisitos de contingência para disponibilidade das soluções de TI constantes neste Anexo serão apresentados nas respectivas propostas comerciais de cada serviço e no Artefato de Requisitos Não Funcionais.
- 3.6.2.2 A implantação do nível de contingência para garantia de continuidade de negócios, baseada em solução de Disaster Recovery, será objeto de propostas comerciais específicas, quando a plataforma não tiver a solução em operação.

### 3.6.3 Requisitos para o ambiente das categorias de Soluções de TI

- 3.6.3.1 As soluções de TI do Anexo I.1.1 estão agrupadas em categorias, que doravante serão referidas como CATXXX, levando em conta o regime de produção e o percentual de disponibilidade.

CATEGORIAS, REGIME DE PRODUÇÃO E PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE		
CATEGORIA	REGIME DE PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE MENSAL
CAT145	Das 07h00 às 21h00, durante 14 horas, em dias úteis (Tm=17.640 minutos). Janela de manutenção fora do horário de disponibilidade contratada.	98%
CAT227	Das 03h00 às 00h59, durante 22 horas, 7 dias/semana (Tm=39.600 minutos), considerando a janela de manutenção diária de 2 horas (01:00 às 02:59 horas).	99%
CAT247	Das 00:00 às 23:59 horas, durante 24 horas, 7 dias por semana (Tm=43.200 minutos). <i>As soluções de TI que dependerem da CAT145 estarão com as respectivas funcionalidades disponíveis nas janelas de disponibilidade daquela categoria.</i>	98%
CAT125	Das 07h00 às 19h00, durante 12 horas, em dias úteis (Tm=15.120 minutos).	95%

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

	Janela de manutenção fora do horário de disponibilidade contratada.	
--	---	--

### 4 ESTRATEGIA DE CONTRATAÇÃO

#### 4.1 CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

4.1.1 Os serviços objeto desse contrato, definidos no ANEXO I.1.1 e/ou incluídos ou alterados no decorrer do contrato, serão submetidos à avaliação por meio de indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado (IMR).

#### 4.2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

##### 4.2.1 Processo de Avaliação dos indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado

4.2.1.1 Durante a prestação mensal dos serviços, a CONTRATANTE acompanhará as ocorrências na prestação dos serviços, registrando todas as informações em controle próprio. Nessa apuração, a CONTRATANTE utilizar-se-á, além de todas as outras fontes de informação, da ferramenta de gestão de registro de incidentes para caracterização do evento de indisponibilidade, ocorrido no ambiente central da CONTRATADA.

4.2.1.2 A CONTRATADA informará para ateste da CONTRATANTE, mensalmente, os serviços que efetivamente estão em produção. Nessa apuração deverão ser incluídas soluções de TI que entraram e as que se encontram em produção e os demais serviços em execução. Nessa apuração deverão ser excluídas as soluções de TI que saíram de produção e soluções de TI que tiveram seus pagamentos suspensos. Nessa análise, deverá ser considerada a proporcionalidade de dias efetivamente em produção. Igualmente, a CONTRATANTE realizará a apuração conforme seus controles, seguindo esses mesmos critérios.

4.2.1.3 Quando um período de apuração for diferente do período de aferição mensal, os serviços deverão ser recebidos e atestados de maneira proporcional e os IMR avaliados também de maneira proporcional.

4.2.1.4 A CONTRATADA deverá enviar mensalmente Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) em meio magnético com o objetivo de prestar conta dos serviços contratados, informando minimamente:

4.2.1.4.1 Relação de ocorrências, contendo minimamente para cada evento:

- a categoria;

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o número do registro do acionamento;
- a data e hora de início da abertura e encerramento do acionamento;
- a data e hora de início comprovado da ocorrência e da normalização do serviço;
- o tempo total da indisponibilidade calculada;
- a descrição detalhada do acionamento;
- a ferramenta de origem das informações;
- as ações realizadas para o restabelecimento da disponibilidade, conforme registrado na ferramenta de registro de acionamento;
- a informação da causa-raiz da ocorrência, quando cabível; e
- opcionalmente, poderão ser incluídas no relatório as justificativas da CONTRATADA.

### 4.2.1.4.2 Cálculo do Indicador de Disponibilidade (DISP):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o somatório do tempo total da indisponibilidade do serviço, por código de serviço;
- o valor de disponibilidade do serviço em percentual;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

### 4.2.1.4.3 Cálculo do Indicador de Tempo Médio de Reparo (MTTR):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o MTTR, em minutos, por código de serviço;



## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

### 4.2.1.4.4 Cálculo do Indicador de Quantidade de Ocorrências (IQOM):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- a quantidade de acionamentos considerados como indisponibilidade;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

### 4.2.1.4.5 Quadro Resumo da Competência:

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

4.2.1.5 Antes de encaminhar à CONTRATADA os registros de ocorrências considerados como indisponibilidade, caso a CONTRATANTE necessite de esclarecimentos acerca dos indicadores apurados pelos instrumentos de mensuração de resultados, esta poderá solicitar informações complementares, sem ônus, para avaliar as ocorrências na prestação de serviços.

4.2.1.5.1 Esses esclarecimentos poderão ser extrações de dados em períodos específicos, consulta de logs de soluções de TI, estatísticas de uso, relatos de usuários (Gestor Usuário e/ou Analista de Negócios) ou quaisquer outras evidências complementares.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 4.2.1.5.2 A solicitação, que será encaminhada de forma expressa e acompanhada de justificativa, destina-se para fins de averiguação do indício de indisponibilidade de um serviço.
- 4.2.1.5.3 A apresentação de esclarecimentos complementares à CONTRATANTE pela CONTRATADA, caso esta disponha de tais informações e seja possível do ponto de vista técnico, poderá ocorrer a qualquer tempo.
- 4.2.1.6 À vista dos seus registros de ocorrências no RGNS e de informações complementares recebidas durante o período de avaliação dos IMR, a CONTRATANTE realizará o cotejo de todos esses elementos e apurará os indicadores resultantes da mensuração de resultado praticados. O resultado dessa análise, será enviado à CONTRATADA de forma expressa e acompanhada de ato administrativo motivado para apreciação e eventual contestação. De forma complementar, poderão ser encaminhadas as evidências da ocorrência, se houver, nos casos em que a evidência não estiver registrada na ferramenta de registro de ocorrências.
- 4.2.1.7 Durante o período de aferição da prestação do serviço da competência, caso a CONTRATADA decida contestar algum registro de ocorrência considerado pela CONTRATANTE como indisponibilidade, aquela deverá enviar evidências, conforme item 4.2.1.5 com a indicação das cláusulas contratuais que embasaram a contestação e argumentações para análise da CONTRATANTE.
- 4.2.1.7.1 Em caso de recusa às contestações feitas pela CONTRATADA em relação aos indicadores apurados e informados, a CONTRATANTE deverá apresentar à CONTRATADA uma resposta por escrito motivando o ato administrativo.
- 4.2.1.8 Após a conclusão do ateste da competência e autorização de faturamento pela CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente contestação, essa deverá seguir o rito de processo administrativo junto à CONTRATANTE, sendo sempre observados o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório.
- 4.2.1.8.1 Caso a contestação apresentada pela CONTRATADA seja considerada procedente pela CONTRATANTE, total ou parcialmente, o faturamento do valor correspondente à parcela incontroversa será autorizado até a competência seguinte à notificação da decisão, pela Fiscalização Administrativa, à CONTRATADA e ao Gestor do Contrato, salvo mediante justificativa da CONTRATANTE, hipótese em que este prazo poderá ser prorrogado em até 6 (seis) competências.
- 4.2.1.8.2 Caso a contestação seja considerada parcial ou totalmente improcedente, a CONTRATANTE deverá apresentar os fundamentos por escrito, os quais poderão ser objeto de recurso pela CONTRATADA, observando o respectivo rito de processo administrativo, com ampla defesa e contraditório.

## 4.2.2 Indisponibilidade dos Serviços

4.2.2.1 Para efeito de aferição dos indicadores apurados pelos Instrumentos de Mensuração de Resultado, considera-se:

4.2.2.1.1 Indisponibilidade é qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço contratado, que cause interrupção ou redução da sua qualidade, conforme os requisitos contratados.

4.2.2.1.1.1 Considera-se operação padrão as funcionalidades core, declaradas pelo Gestor Usuário e/ou pelo Analista de Negócio do serviço.

4.2.2.1.1.2 As funcionalidades core deverão estar definidas no Documento de Visão do Sistema como críticas ou importantes. Caso a manifestação do Gestor Usuário ou do Analista de Negócio do serviço seja divergente do Documento de Visão do Sistema, este deverá ser atualizado e novamente validado pelo Gestor, nos termos do anexo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.

4.2.2.1.1.2.1 No caso de não existir Documento de Visão do Sistema elaborado e aprovado pela CONTRATANTE, todas as funcionalidades do sistema serão consideradas como core.

4.2.2.1.2 Para se caracterizar uma indisponibilidade é necessário que esse evento seja generalizado.

4.2.2.1.2.1 A responsabilidade de demonstrar que o evento não foi generalizado é da CONTRATADA e deve ser concordado pela CONTRATANTE.

4.2.2.1.2.2 A CONTRATADA poderá solicitar a descaracterização do evento como generalizado apresentando gráficos, logs de aplicação e de uso de máquina, prints de tela, registros de banco de dados ou outras evidências da disponibilidade da solução de TI, considerando o volumes aferidos em períodos anteriores à ocorrência, desde que as evidências apresentadas tenham relação direta com o fato gerador da ocorrência e que o período comparado guarde semelhança de uso do serviço com o período de suspeita de indisponibilidade em análise.

4.2.2.1.2.3 A CONTRATADA poderá solicitar a descaracterização o evento como generalizado por meio de apresentação de declaração escrita do Gestor Usuário e/ou do Analista de Negócio com o entendimento de que o evento foi pontual, local ou de alguma forma restrito, de maneira que não seria entendido como um evento generalizado.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 4.2.2.1.2.4 O não acatamento da solicitação de descaracterização do evento como generalizado deve ser efetivado em ato administrativo motivado da CONTRATANTE.
- 4.2.2.1.3 O serviço é considerado indisponível quando ocorrer queda de um ou mais equipamentos de infraestrutura e que o usuário não seja direcionado a uma infraestrutura em funcionamento normal. O que significa dizer que, se um ativo ficar inoperante e as requisições dos usuários forem direcionadas para outros ativos sem comprometimento dos níveis de serviço contratados, considerar-se-á disponível o serviço, não afetando o indicador de resultado.
- 4.2.2.1.3.1 O serviço será considerado indisponível quando não for possível executar as operações padrões de uma solução de TI, mesmo que todos os ativos da infraestrutura para hospedar o serviço estejam disponíveis.
- 4.2.2.2 Não caracterizam indisponibilidade:
- 4.2.2.2.1 A quantidade de minutos que um serviço ficar interrompido fora do horário definido como período de disponibilidade para a solução de TI.
- 4.2.2.2.2 Os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação do serviço objeto de outro anexo específico deste contrato.
- 4.2.2.2.3 Os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação das soluções de TI da CONTRATANTE causadas por serviços integrados (externos ou não) que não são objeto da presente contratação, sejam eles produzidos ou não pela CONTRATADA.
- 4.2.2.2.4 Os eventos causados pela falha em outros serviços deste anexo que se integram com o serviço afetado, desde que assim declarado pelo Gestor Usuário e/ou pelo Analista de Negócio dos serviços com falha. Neste caso, a eventual glosa se restringirá ao serviço indicado como causa raiz da indisponibilidade.
- 4.2.2.2.5 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 CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.6 As ocorrências que comprovadamente foram descaracterizadas como indisponibilidade pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.7 A impossibilidade de acesso a um serviço desde que exista outro meio disponível ao usuário para acessar o serviço.
- 4.2.2.2.8 A interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extração dos requisitos não-funcionais documentados.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 4.2.2.2.9 Alertas e ocorrências exclusivamente oriundos de monitoração, dado que esses eventos decorrem do processo interno da CONTRATADA para garantia de qualidade do serviço e manutenção do IMR.
- 4.2.2.2.9.1 A cláusula acima se aplica desde que a descaracterização do evento seja devidamente motivada com argumentos que permitam a CONTRATANTE excluir esta notificação como evidência.
- 4.2.2.2.10 Ocorrências por erro ou falta de especificação do produto por parte da CONTRATANTE ou por concordância com a especificação de requisitos realizada pela CONTRATADA, cabendo à CONTRATADA demonstrar, em tempo de ateste, a concordância do Gestor usuário e/ou Analista de Negócio.
- 4.2.2.2.11 A ocorrência de indisponibilidade nas situações de calamidade pública, caso fortuito e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.
- 4.2.2.2.12 Ocorrências caracterizadas como necessidade de evolução no serviço, não contemplados nos requisitos aprovados pela CONTRATANTE, desde que assim declaradas pelo Gestor Usuário e/ou Analista de Negócios ou mediante demanda aberta pela CONTRATANTE no sistema de controle de demandas.
- 4.2.2.2.13 Tempo da apuração especial para correção dos registros afetados pela ocorrência de indisponibilidade, quando depender de atuação e/ou definição da CONTRATANTE, mediante evidências que apresentem os tempos de responsabilidade da CONTRATANTE.

### 4.2.3 Auditorias

- 4.2.3.1 A CONTRATANTE poderá realizar auditorias nos ambientes de produção da CONTRATADA, dedicados à prestação de serviços para a CONTRATANTE, informando previamente à CONTRATADA:
- Escopo da auditoria;
  - Período desejado; e
  - Identificação do responsável e participantes da auditoria.
- 4.2.3.2 A CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE, formalmente, as condições para realização da auditoria, incluindo aspectos de segurança a serem observados.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 4.2.3.3 Mediante solicitação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer relatório discriminando quantitativo de usuários e transações diárias das soluções onde estes requisitos se aplicam.

### **5 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

#### **5.1 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

5.1.1 O Serviço de Produção de Soluções contempla as seguintes atividades:

- 5.1.1.1 Operação de computadores, fitotecas e equipamentos periféricos;
- 5.1.1.2 Administração e manutenção de bases de dados;
- 5.1.1.3 Monitoração de ambientes, de soluções de TI (que envolvem sistemas, aplicativos, entre outros tipos de soluções de TI) e de serviços;
- 5.1.1.4 Gerenciamento de disponibilidade;
- 5.1.1.5 Gerenciamento de incidentes e de problemas;
- 5.1.1.6 Planejamento e análise da produção (PAP);
- 5.1.1.7 Produção de soluções de TI em ambiente corporativo (desenvolvidos pela CONTRATADA ou na modalidade hosting);
- 5.1.1.8 Administração de armazenamento;
- 5.1.1.9 Suporte às plataformas de soluções de TI da CONTRATANTE;
- 5.1.1.10 Gerenciamento de mudanças;
- 5.1.1.11 Gerenciamento de configuração;
- 5.1.1.12 Gerenciamento de níveis de serviços;
- 5.1.1.13 Suporte à homologação de soluções de TI;
- 5.1.1.14 Administração de segurança da informação;
- 5.1.1.15 Plano de contingência;
- 5.1.1.16 Fornecimento de informações para os entes conveniados com a CONTRATANTE;
- 5.1.1.17 Fornecimento de relatórios gerenciais e apuração especial;
- 5.1.1.18 Implantação das soluções objeto deste Anexo;
- 5.1.1.19 Suporte no atendimento aos incidentes em soluções de TI em produção.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

### 5.2 FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

#### 5.2.1 Entrada em Produção de Serviços

5.2.1.1 Previamente à entrada em produção de novas soluções de TI ou novas versões de soluções de TI cuja infraestrutura instalada seja comprovadamente insuficiente ou quando forem necessários ajustes e/ou incremento na solução arquitetural para o atingimento dos IMR estabelecidos, a CONTRATANTE deverá receber uma proposta comercial contendo, minimamente, as seguintes informações:

5.2.1.1.1 Nome e código de serviço da nova solução de TI.

5.2.1.1.2 Nome e código de serviço da nova versão da solução de TI já em produção e da antiga versão, caso haja alteração dessas informações na nova versão.

5.2.1.1.3 Categoria de Nível de Serviço, conforme ANEXO I.1.1.

5.2.1.1.4 Necessidade de investimento em infraestrutura para atendimento da Demanda, se houver, com a devida justificativa para essa aquisição.

5.2.1.1.5 Nível de impacto em seu ambiente produtivo.

5.2.1.1.6 Diagrama de arquitetura da solução de TI, que deverá trazer a informação das interfaces que a nova solução de TI (ou nova versão) faz com outras soluções de TI ou base de dados da CONTRATANTE, podendo ser entregue o Documento de Arquitetura de Software (DAS), constante da metodologia de desenvolvimento de sistemas adotada pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.2.1.1.7 Fato motivador da Proposta, se é para novo serviço, nova funcionalidade, nova versão, aumento de volumetria, entre outros.

5.2.1.1.8 Exemplo da variação, quando o fato motivador da proposta comercial for aumento de volumetria.

5.2.1.1.9 Mapa de integrações.

5.2.1.1.10 Versão atualizada do artefato Requisitos Não Funcionais (RNF).

5.2.1.1.11 Demonstrativo de formação de preços da nova solução de TI ou da nova versão da solução de TI em conformidade com o Acórdão TCU 598/2018 Plenário, ou outro ato que venha a substituí-lo, em formato digital que permita a importação dessas informações para o sistema de controle da CONTRATANTE.

5.2.1.2 A entrada em produção de soluções está regulamentada pela Portaria COTEC/RFB Nº 173/2023, ou outro ato a substituí-la, acordado entre as partes.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 5.2.1.3 A entrada em produção de soluções de TI e novas versões de soluções de TI, que dependem de aprovação de propostas comerciais, deverá ser oficializada pela CONTRATANTE à CONTRATADA por meio de demanda específica no sistema de controle de demandas da CONTRATANTE, que terá o caráter de Ordem de Serviço (OS). Nas OS serão indicadas data e condições da implantação da solução de TI objeto da Proposta Comercial aprovada.
- 5.2.1.4 Sob nenhuma hipótese serão admitidas implantações sem a aprovação prévia, pela CONTRATANTE, de uma demanda específica para este fim, quando se tratar de implantação que altere o preço do serviço.
- 5.2.1.5 Após a implantação da solução de TI, a CONTRATADA deverá informar na respectiva demanda a efetiva data de implantação, a ser confirmada posteriormente pela CONTRATANTE. Esta data será utilizada para determinar quando a nova solução deverá começar a ser paga ou quando a nova versão de uma solução existente terá seu preço alterado.
- 5.2.1.6 A partir da entrada em produção, a solução estará sujeita aos IMR estabelecidos neste Anexo.

### **5.2.2 Desativação de Serviços**

- 5.2.2.1 O rito para a desativação total ou parcial de soluções é o definido pela Portaria COTEC/RFB nº 7/2020 ou ato que vier substituí-la, acordada entre as partes.
- 5.2.2.2 Após o ateste da desativação da solução de TI na produção pela CONTRATANTE, eventual prestação do serviço não será reconhecida pela CONTRATANTE, desobrigando-a do recebimento e pagamento referente à solução de TI.
- 5.2.2.3 Eventuais custos de desativação poderão ser analisados sob a ótica do anexo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e estarão informados na respectiva demanda de desativação.
- 5.2.2.4 As desativações parciais também deverão ser objeto de proposta comercial, incluindo os casos de guarda temporária de dados, quando cabível.
- 5.2.2.5 A data de desativação da solução de TI será informada pela CONTRATADA e confirmada pela CONTRATANTE. O pagamento do serviço prestado dar-se-á, inclusive, até a data da desativação confirmada pela CONTRATANTE.



### **5.2.3 Revisão Técnica anual das soluções em produção**

- 5.2.3.1 Anualmente, após o primeiro ano da celebração deste contrato, as soluções em produção serão objeto de revisão técnica quanto ao quantitativo dos insumos que constam de suas respectivas demonstrações de abertura de preços.
- 5.2.3.2 O ajuste decorrente da revisão técnica anual contemplará a revisão dos insumos alocados na prestação de serviços referentes à execução de cada solução em produção, considerando-se a sua efetiva utilização nos últimos doze meses.
- 5.2.3.3 Visando manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, sempre que possível, a revisão técnica anual deverá ser realizada por blocos compostos de soluções que serão objeto de redução de preço decorrente da diminuição do quantitativo de insumos e de soluções que terão preços majorados em função do aumento do quantitativo de seus insumos.
- 5.2.3.4 Não está abrangida pela revisão técnica anual a alteração dos preços unitários dos insumos que compõem as soluções.
- 5.2.3.5 A revisão técnica anual das soluções em produção nos termos do item 5.2.3.1 não afasta elegibilidade dos sistemas revisados à concessão de reajuste anual prevista na Cláusula Sétima – DO REAJUSTE deste contrato.
- 5.2.3.6 A CONTRATADA deverá prover meios para que a CONTRATANTE tenha visibilidade das variações de consumo dos insumos das soluções que serão submetidas à revisão anual.

### **5.2.4 Execuções de Apurações Especiais**

- 5.2.4.1 Apurações especiais para uso interno ou que se destinem a terceiros correrão sem ônus adicional de produção e serão computadas no custo total da produção, que é objeto de revisão técnica anual.
- 5.2.4.2 Apurações especiais que se destinem a terceiros com instrumentos de cooperação indicando ônus do conveniente correrão sem ônus para a CONTRATANTE, mas não prescindem de autorização prévia da CONTRATANTE.
- 5.2.4.3 Para apuração especial, entende-se como produto final os dados extraídos das bases de dados da CONTRATANTE que atendam às especificações registradas na demanda de Apuração Especial.
- 5.2.4.4 O fornecimento de informações para convenientes da CONTRATANTE seguirá trâmite próprio definido na Portaria RFB/SUCOR/COTEC Nº 54/2017, ou por outro ato que vier a substituí-la, acordada entre as partes.

### **5.2.5 Paradas Programadas**

- 5.2.5.1 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE com, no mínimo, 15 dias corridos de antecedência os eventos de parada programada, que impactem na disponibilidade dos serviços contratados.
- 5.2.5.2 A CONTRATANTE deverá autorizar formalmente a execução da parada programada, com no mínimo, 7 dias corridos de antecedência ao evento. A CONTRATADA não poderá executar o serviço sem a autorização da CONTRATANTE.
- 5.2.5.3 As paradas para evoluções de sistemas com publicações de novos serviços, módulos ou funcionalidades, devem conciliar data e horário que atendam as atividades a serem realizadas pela CONTRATADA e a validação da Área Usuária da CONTRATANTE ao término das atividades, e a janela de menor impacto aos usuários, considerando o cronograma do projeto e a quitação dos respectivos procedimentos contratuais como aprovação da demanda de implantação e a respectiva proposta comercial, se houver.
- 5.2.5.4 A CONTRATADA 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.
- 5.2.5.5 Na descrição do impacto para o usuário, a CONTRATADA deverá informar se o impacto possui extensão em nível local, regional ou nacional. Se não for nacional, a CONTRATADA deverá informar quais regiões e/ou localidades.
- 5.2.5.6 A CONTRATADA deverá informar as paradas programadas no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE.

### **5.2.6 Manutenção Emergencial**

- 5.2.6.1 Manutenções emergenciais são as que envolvem tratamento de vulnerabilidades de segurança, atualização de hardware e/ou software, redimensionamento e/ou reconfiguração do ambiente para garantia de disponibilidade dos serviços.
- 5.2.6.2 A execução de manutenção emergencial, deverá ser negociada tempestivamente.

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- 5.2.6.3 A CONTRATADA deverá enviar comunicado de manutenção emergencial, por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora de início da manutenção;
  - data e hora prevista de fim da manutenção;
  - descrição da atividade a ser realizada;
  - impacto para o usuário; e
  - código e nome dos serviços afetados.
- 5.2.6.4 Na descrição do impacto para o usuário, a CONTRATADA deverá informar se possui extensão em nível local, regional ou nacional. Se não for nacional, a CONTRATADA deverá informar quais regiões e/ou localidades.
- 5.2.6.5 A CONTRATADA deverá informar as manutenções emergenciais no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE.

### 5.2.7 Comunicado de Indisponibilidade

- 5.2.7.1 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, sempre que detectar um evento de indisponibilidade dos serviços, por modalidade eletrônica, e disponibilizar a informação no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE; e da mesma forma, reportar o restabelecimento normal da operação da solução de TI.
- 5.2.7.2 Ao detectar o evento de indisponibilidade, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora de início da indisponibilidade com nº de RI ou manutenção;
  - data e hora de previsão de normalização (opcional); e
  - descrição resumida da indisponibilidade.
- 5.2.7.3 Quando o evento de indisponibilidade for solucionado, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE o evento de indisponibilidade por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora do registro de indisponibilidade;
  - data e hora fim do restabelecimento do funcionamento normal do serviço;
  - número do registro de indisponibilidade;
  - descrição da indisponibilidade;

## ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

- impacto;
- causa-raiz, quando houver sido detectada; e
- solução aplicada.

### 5.2.8 Sala de Situação

- 5.2.8.1 Sala de Situação é uma forma de organização interna das equipes técnicas da CONTRATADA, para acompanhar um processo crítico e dar agilidade no tratamento de ocorrências, se necessário. Uma sala de situação pode ser presencial ou virtual, tendo um prazo determinado de existência e um evento crítico específico.
- 5.2.8.2 A CONTRATADA poderá utilizar o recurso de Sala de Situação para acompanhar eventos críticos, tais como:
- implantação de soluções de TI ou nova versão de solução de TI;
  - eventos tributários e aduaneiros com massiva utilização das soluções de TI da CONTRATANTE.
- 5.2.8.3 Poderá solicitar a criação de salas de situação em eventos e situações críticas e estratégicas que envolvam as soluções de TI da CONTRATANTE, a ser negociada entre as partes.

### 5.3 PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.3.1 A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, conforme prazos acordados neste Contrato, ao Fiscal do Contrato da CONTRATANTE e ao Gestor do Serviço da CONTRATANTE, o RGNS e o Relatório de Ateste de Serviços - RAS, com a apuração dos serviços realizados.
- 5.3.2 O RAS deverá ser entregue em meio eletrônico e ser editável. O RAS deverá conter, discriminadamente:
- 5.3.2.1 Valor total contratado, separado por categoria;
- 5.3.2.2 Eventuais acréscimos em virtude de nova solução de TI ou nova versão de solução de TI. Nestes casos, deverão ser informados: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;
- 5.3.2.3 Eventuais decréscimos em virtude de desativação de solução de TI, suspensão de pagamento ou nova versão da solução de TI. Nestes casos, deverão ser informados: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

5.3.2.4 Outros acréscimos, compensações e decréscimos;

5.3.2.5 Eventuais descontos por descumprimento de Níveis de Serviço; e

5.3.2.6 Valor final a ser atestado.

5.3.3 A CONTRATADA apresentará, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, Relatório de Ocorrência, após uma ocorrência de alta severidade que afete as soluções de TI objeto deste serviço, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada.

**5.4 INDICADORES AFERIDOS POR INSTRUMENTOS DE MENSURAÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

5.4.1 As soluções objeto deste anexo e relacionadas no Anexo I.1.1 serão submetidas a 3 (três) indicadores de IMR.

<b>INDICADORES AFERIDOS POR IMR</b>		
<b>IMR</b>	<b>SIGLA</b>	<b>NOME</b>
IMR01	DISP	Disponibilidade
IMR02	MTTR	Tempo Médio para Reparo
IMR03	IQOM	Indicador de Quantidade de Ocorrências Mensais

**5.4.2 IMR 01 – Indicador de Disponibilidade**

<b>IMR 01 – DISP</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Verificar a disponibilidade da solução de TI para o usuário final.
Meta a cumprir	% de Disponibilidade conforme tabela de meta a cumprir item 3.6.3.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS)

ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

acompanhamento CONTRATANTE	da	enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.
-------------------------------	----	--

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>i. Para cada solução de TI será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula:</p> $D = [(T_m - T_i) / T_m] * 100, \text{ onde:}$ <p>D = Percentual de Disponibilidade;</p> <p>T<sub>i</sub> = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada solução de TI, durante o período de faturamento.</p> <p>T<sub>m</sub> = Total de minutos no mês, em média (30 dias para o mês, se 7 dias por semana, e 21 dias por mês, se dias úteis). A justificativa para os 21 dias por mês, quando se refere a dias úteis, pode ser obtida, dentre outras formas, da quantidade de edições do DOU (ou Diário da Justiça) por ano. Tomando por base que no ano de 2007, foram 250 dias úteis e em 2006, 249, a média de dias úteis não deve ultrapassar 21 dias por mês.</p> <p>ii. Será computada a quantidade de minutos diários em que a solução de TI ficou indisponível, considerando registros de incidentes de alta severidade, sendo calculada a proporcionalidade da indisponibilidade, de modo a apurar o percentual correspondente ao horário de disponibilidade acordado.</p> <p>iii. Não será computada como indisponibilidade a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para a solução de TI de cada categoria.</p> <p>iv. O período reservado para os processamentos batch é entre o horário 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.</p> <p>v. O Termo de Início de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a interrupção do serviço ou uma redução de sua qualidade. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, tanto abertos por ferramentas automatizadas quanto por usuários. Na determinação do termo de início de uma indisponibilidade poderá ser utilizada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos acionamentos em comparação com as ferramentas automáticas de monitoração (quando houver essa última). A caracterização do termo de início deve ser feita comparando as informações disponíveis, sejam elas relatadas por usuários ou por mecanismos automáticos. Vale ressaltar que as ferramentas automáticas de monitoração acompanham uma infraestrutura, mas</p>

ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

	<p>difícilmente monitoram o negócio em si, assim, podendo haver registros de indisponibilidade de infraestrutura que afete ou não a disponibilidade do serviço. Isso pode acarretar alteração do termo de início de uma indisponibilidade. Portanto, a determinação do termo de início de uma indisponibilidade se dará pelo cotejo entre as informações de ferramentas automáticas, os acionamentos registrados na Central de Serviços e demais informações relevantes como: telas de erros, registros de reclamações na Ouvidoria da CONTRATANTE ou FaleConosco, volume de declarações entregues em um período, entre outras.</p> <p>vi. O termo de fim de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a operação normal de um serviço. Para isso, poderá ser utilizado os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE, logs de ferramentas de monitoração de ambiente, constatação de normalização de serviço por qualquer usuário ou contribuinte.</p>
--	---



ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO

Início de vigência	Início da vigência do contrato.
--------------------	---------------------------------

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

Faixas de ajuste no pagamento	i. Para soluções de TI das categorias CAT145 e CAT247:	
	<b>Faixa Métrica</b>	<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>
	98% <= disponibilidade	<b>0%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	94% <= disponibilidade < 98%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	90% <= disponibilidade < 94%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	80% <= disponibilidade < 90%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	disponibilidade < 80%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	ii. Para soluções de TI da categoria CAT227:	
	<b>Faixa Métrica</b>	<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>
	99% <= Disponibilidade	<b>0%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	95% <= disponibilidade < 99%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	90% <= disponibilidade < 95%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	80% <= disponibilidade < 90%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	Disponibilidade < 80%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	iii. Para soluções de TI da categoria CAT125:	
	<b>Faixa Métrica</b>	<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>
	95% <= Disponibilidade	<b>0%</b> do valor mensal da solução de TI

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>(vide anexo I.1.1)</td> </tr> <tr> <td>90% &lt;= disponibilidade &lt; 95%</td> <td><b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)</td> </tr> <tr> <td>85% &lt;= disponibilidade &lt; 90%</td> <td><b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)</td> </tr> <tr> <td>75% &lt;= disponibilidade &lt; 85%</td> <td><b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidade &lt; 75%</td> <td><b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)</td> </tr> </table> <p>A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à faixa métrica e às faixas de ajuste no pagamento.</p> <p>O valor total do desconto será o somatório dos valores de descontos apurados para cada solução de TI que ficou com disponibilidade abaixo da garantia contratada.</p>		(vide anexo I.1.1)	90% <= disponibilidade < 95%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)	85% <= disponibilidade < 90%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)	75% <= disponibilidade < 85%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)	Disponibilidade < 75%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	(vide anexo I.1.1)										
90% <= disponibilidade < 95%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)										
85% <= disponibilidade < 90%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)										
75% <= disponibilidade < 85%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)										
Disponibilidade < 75%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)										
Sanções	Quando a disponibilidade aferida para cada serviço for inferior ao patamar mínimo estabelecido no IMR01 - DISP (< 75% ou < 80%, conforme a CAT), será passível de aplicação de multa, conforme preconizado na Cláusula Décima Segunda do Contrato.										
Observações	<p>i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>ii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o mesmo deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.</p> <p>iii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</p>										

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

	iv. O horário considerado na disponibilidade dos serviços contratados é o de Brasília-DF.
--	---

**5.4.3 IMR 02 – Indicador de Tempo Médio de Reparação (MTTR)**

<b>IMR 02 – MTTR</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Verificar o tempo médio gasto para sanar uma indisponibilidade de sistema, considerando os registros de incidente de alta severidade.
Meta a cumprir	Tempo médio máximo de 2 (duas) horas para sanar a indisponibilidade.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>i. Somatório dos tempos de indisponibilidade, por solução de TI, dividido pelo número de ocorrências de indisponibilidade, por solução de TI.</p> <p>ii. Não será computada, para fins de apuração do tempo gasto para sanar a indisponibilidade, a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para as soluções de TI de cada categoria.</p>
Início de vigência	Início da vigência do contrato.

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

Faixas de ajuste no pagamento	Faixa de tempo excedente à garantia contratada	Faixas de ajuste no pagamento
	MTTR ≤ 120 minutos (2 horas)	0,00% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	120 minutos < MTTR ≤ 150 minutos	0,12% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	150 minutos < MTTR ≤ 180 minutos	0,24% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	180 minutos < MTTR ≤ 210 minutos	0,36% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	210 minutos < MTTR ≤ 240 minutos	0,50% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	MTTR > 240 minutos	0,60% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
<p>A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à faixa de tempo excedente à garantia contratada e às faixas de ajuste no pagamento.</p> <p>Garantia – é o tempo da garantia contratada (2 horas).</p> <p>MTTR – Tempo médio de recuperação efetivamente praticado.</p> <p>O valor total do desconto será resultado do somatório dos valores de descontos apurados para cada ocorrência que ficou com tempo de recuperação abaixo da Garantia contratada, para cada solução de TI.</p>		

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável
Observações	<p>i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>ii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</p> <p>iii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o acionamento deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.</p>

**5.4.4. IMR 03 - Indicador de Quantidade de Ocorrência Mensal (IQOM)**

<b>IMR 03 – IQOM</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Verificar a quantidade de vezes que uma solução de TI ficou indisponível
Meta a cumprir	Máximo de 2 (duas) ocorrências de indisponibilidade no mês.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

Mecanismo de cálculo	i. Somatório das ocorrências de indisponibilidade por solução de TI, dentro de seu horário de operação.	
Início de vigência	Início da vigência do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento	<b>Quantidade indisponibilidades</b>	<b>de Faixas de ajuste no pagamento</b>
	De 0 a 2	0,00% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 3 a 5	0,35% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 6 a 8	0,70% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 9 a 11	1,12% do valor da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	Acima de 11	1,47% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à quantidade de indisponibilidades e às faixas de ajuste no pagamento.	
Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável	

**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

Observações	<p>i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>ii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</p> <p>iii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o acionamento deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.</p>
-------------	--

5.4.5 A tabela do item 3.6.3 contém os critérios de meta a cumprir para o IMR de Disponibilidade, por categoria.

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

5.4.7 Os descontos previstos nos indicadores aferidos por instrumentos de mensuração de resultados poderão ser aplicados cumulativamente.

**5.5 ITEM FATURÁVEL (IFA)**

<b>ITEM FATURÁVEL</b>	
<b>CÓDIGO - NOME DO IFA</b>	
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 125 de regime de produção e percentual de disponibilidade



**ANEXO I.1 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SOLUÇÕES – ESPECIFICAÇÃO**

<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados
01.01.02 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT145	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 145 de regime de produção e percentual de disponibilidade
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados
01.01.03 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT227	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 227 de regime de produção e percentual de disponibilidade
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados
01.01.04 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT247	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 247 de regime de produção e percentual de disponibilidade
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados