

Sumário

1 OBJETO.....	2
2 OBJETIVO.....	2
3 REQUISITOS.....	3
3.1 REQUISITOS GERAIS.....	3
3.2 REQUISITOS LEGAIS.....	3
3.3 REQUISITOS DE RELATÓRIOS.....	3
4 ESTRATEGIA DE CONTRATAÇÃO.....	4
4.1 CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO.....	4
4.2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO.....	5
4.3 QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA.....	6
5 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.....	6
5.1 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO.....	6
5.2 GERENCIAMENTO DO CICLO DE VIDA DOS CERTIFICADOS DIGITAIS DE PESSOAS FÍSICAS EMITIDOS EM MÍDIA CRIPTOGRÁFICA OU EM NUVEM e-CPF E CERTIFICADOS DIGITAIS DE EQUIPAMENTO e-SERVIDOR E e-APLICAÇÃO.....	6
5.3 TREINAMENTO DE AGENTES DE REGISTRO.....	8
5.4 HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DA AUTORIDADE CERTIFICADORA DA CONTRATANTE.....	8
6 FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....	8
6.1 PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS.....	9
6.2 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.....	9
6.3 LOCAL DA ENTREGA DE PRODUTOS E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS.....	16
6.4 ITENS FATURÁVEIS (IFA).....	16

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

1 OBJETO

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

- 1 Gerenciamento do Ciclo de Vida dos certificados digitais de pessoas físicas emitidos em mídia criptográfica ou em nuvem e-CPF e certificados digitais de equipamento e-Servidor e e-Aplicação;
- 2 Treinamento dos Agentes de Registro da CONTRATANTE;
- 3 Hospedagem, manutenção e operação da Autoridade Certificadora da RFB (AC RFB) em conformidade com as normas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.

2 OBJETIVO

A presente contratação tem por objetivos principais:

- a) A disponibilização do certificado digital de pessoa física e-CPF em mídia criptográfica ou em nuvem, emitido dentro da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, respaldado juridicamente pela Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, aos funcionários da CONTRATANTE, para acesso aos recursos, informações e serviços no ambiente informatizado da CONTRATANTE, bem assim assinatura eletrônica de documentos efetivada no exercício de suas funções como funcionário;
- b) A disponibilização de certificados e-Servidor e e-Aplicação para atender às necessidades das aplicações da CONTRATANTE, hospedadas em seu *datacenter*;
- c) Treinamento dos Agentes de Registro da CONTRATANTE para o exercício dessas atividades na aprovação de certificados para os funcionários da CONTRATANTE;
- d) A disponibilização da infraestrutura de Hospedagem, manutenção e operação da Autoridade Certificadora da RFB (AC RFB) em conformidade com as normas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.

Essa contratação não objetiva contemplar os certificados necessários às aplicações/servidores hospedados pela CONTRATADA, vez que eles são inerentes à contratação do serviço de Produção de Sistemas.

3 REQUISITOS

3.1 REQUISITOS GERAIS

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

O ambiente da AC SERPRO RFB, bem como da AC RFB, deverá estar disponível pelo menos 99,5% do tempo, bem assim suas respectivas Lista de Certificados Revogados - LCR. Em adição à sua disponibilidade, as LCR das AC SERPRO RFB deverão estar atualizadas de hora em hora.

Em relação às AC emissoras de certificados SSL, deverão estar disponíveis e atualizadas as respectivas LCR.

3.2 REQUISITOS LEGAIS

Os itens que compõem o serviço contratado observam a legislação em vigor da ICP-Brasil, bem assim as Portarias e Instruções Normativas CONTRATANTE, sobre o tema certificação digital, vigentes na CONTRATANTE.

3.3 REQUISITOS DE RELATÓRIOS

Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os seguintes relatórios:

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

- iv. **Relatório de Disponibilidade das LCR relativas aos certificados emitidos pela CONTRATADA** para consultas, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.
- v. **Relatório de Disponibilidade das LCR da AC RFB** para consultas, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado. Os Relatórios abrangem todas as instâncias da AC RFB.
- vi. **Relatório de Disponibilidade do Sistema de aprovação, pelos AGR, da solicitação de emissão, de revogação de certificado e-CPF para funcionário**, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.
- vii. **Relatório contendo os certificados emitidos, revogados e renovados no mês de referência**, discriminando os nomes dos funcionários da CONTRATANTE que tiveram, no mês de referência, certificado emitido, revogado e renovado, bem assim o respectivo número da solicitação.
- viii. **Relatório contendo os certificados Secure Sockets Layer (SSL) emitidos, revogados e renovados no mês de referência**, para uso nas aplicações e servidores hospedados pela CONTRATANTE em seu datacenter ou em sua Intranet, discriminando os nomes das aplicações que tiveram, no mês de referência, certificado emitido, revogado e renovado, bem assim o respectivo número da solicitação.
- ix. **Relatório dos Agentes de Registro da CONTRATANTE, contendo dados operacionais e gerenciais dos Agentes de Registro da CONTRATANTE**, cujo leiaute e detalhamento dos dados deve ser definido conjuntamente pela CONTRATANTE e o CONTRATADA após o início da vigência do contrato e antes da emissão do primeiro relatório.
- x. **Relatório do Indicador de disponibilidade do ambiente em nuvem, que armazena o Certificado em Nuvem (NeID)**, discriminando o tempo que o serviço ficou disponível e indisponível no mês, sendo, neste caso, detalhado o motivo da indisponibilidade e as ações corretivas realizadas para que o problema não volte a ocorrer ou, caso ocorra, seja minimizado.

4 ESTRATEGIA DE CONTRATAÇÃO

4.1 CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

A metodologia a ser adotada para avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços será baseada em Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

4.2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

INDICADOR		DESCRIÇÃO
1	Disponibilidade do sistema de certificação digital da CONTRATADA para solicitação, aprovação, instalação, revogação e renovação de certificado e-CPF para funcionário da CONTRATANTE.	É o percentual de tempo em que o sistema de certificação digital da CONTRATADA, para solicitação, aprovação, instalação, revogação e renovação se encontra disponível em condições normais de funcionamento, ou seja, disponível para que sejam realizadas todas as operações pelos funcionários da CONTRATANTE.
2	Disponibilidade do Sistema do Prestador de Serviço Biométrico (PSBio) para coleta e batimento biométrico, necessários para emissão de certificado e-CPF para funcionário da CONTRATANTE.	É o percentual de tempo em que o Sistema para coleta e batimento biométrico do solicitante do certificado e-CPF se encontra disponível em condições normais de funcionamento, ou seja, disponível para que sejam realizadas as operações pelos Agentes de Registro da CONTRATADA.
3	Disponibilidade da LCR atualizada da AC SERPRO RFB, de hora em hora, dos certificados e-CPF para funcionário da CONTRATANTE.	É o percentual de tempo em que a LCR atualizada da AC SERPRO RFB, de hora em hora, dos certificados e-CPF para funcionário da CONTRATANTE, está disponível para consulta on-line.
4	Disponibilidade do ambiente em nuvem, que armazena o Certificado NeOID, para funcionário da CONTRATANTE.	É o percentual de tempo em que o ambiente do Prestador de Serviço de Confiança (PSC) SERPRO, que armazena o certificado NeOID, para funcionário da CONTRATANTE, em condições normais de funcionamento, ou seja, disponível para que sejam realizadas as operações de instalação e utilização do NeOID pelos funcionários da CONTRATANTE.
5	Disponibilidade da LCR atualizada da AC RFB, on-line.	É o percentual de tempo em que a LCR atualizada da AC RFB, está disponível para consulta on-line.

4.3 QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA

O treinamento de Agentes de Registro (AGR), deve estar disponível em até três momentos por ano, a critério da CONTRATANTE. O número de treinandos será de acordo com a demanda.

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

É possível a emissão dos certificados digitais e-CPF, emitidos em mídia criptográfica ou em nuvem, e dos certificados e-Servidor e e-Aplicação, em quantidades maiores às previstas para o mês, desde que respeitado o limite total do quantitativo contratado para esses tipos somados e o valor global dos tipos contratados.

5 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

5.1 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

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

- a) Gerenciamento do Ciclo de Vida dos certificados digitais de pessoas físicas emitidos em mídia criptográfica ou em nuvem e-CPF e certificados digitais de equipamento e-Servidor e e-Aplicação;
- b) Treinamento de Agentes de Registro;
- c) Hospedagem, manutenção e operação da Autoridade Certificadora da RFB (AC RFB)

5.2 GERENCIAMENTO DO CICLO DE VIDA DOS CERTIFICADOS DIGITAIS DE PESSOAS FÍSICAS EMITIDOS EM MÍDIA CRIPTOGRÁFICA OU EM NUVEM e-CPF E CERTIFICADOS DIGITAIS DE EQUIPAMENTO e-SERVIDOR E e-APLICAÇÃO

O gerenciamento do ciclo de vida engloba gerenciar todo o ciclo de vida de um certificado e-CPF, desde sua emissão até sua expiração ou, quando for o caso, revogação, emitido para funcionários da CONTRATANTE, assim definidos: servidores em exercício na CONTRATANTE, incluindo titular de cargo em comissão, prestador de serviço ou estagiário e servidor lotado na CONTRATANTE e com mandato no Conselho de Contribuintes, bem assim gerenciar todo o ciclo de vida do certificado de equipamento e-Servidor e e-Aplicação, desde a sua emissão até a sua expiração.

Este item requer:

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

- a) Página específica para solicitação de emissão, de revogação e de renovação de certificados e-CPF pelos funcionários da CONTRATANTE, em ambiente de alta disponibilidade;
- b) Página para solicitação de emissão, de revogação e de renovação de certificados de equipamento e-Servidor e e-Aplicação, em ambiente de alta disponibilidade;
- c) Sistema para coleta e batimento biométrico dos funcionários da CONTRATANTE, conforme normativo ICP-Brasil, para emissão de certificados e-CPF para funcionários da CONTRATANTE;
- d) Sistema de gerenciamento do serviço de emissão, revogação e renovação de certificados;
- e) Infraestrutura para aprovação, pelos Agentes de Registro da CONTRATANTE, da solicitação de emissão e de revogação do certificado e-CPF de funcionário, em ambiente de alta disponibilidade;
- f) Infraestrutura para instalação dos certificados digitais e-CPF, em mídia criptográfica ou em nuvem.
- g) Captação e armazenamento eletrônico dos documentos utilizados no processo de emissão e revogação de certificados;
- h) Sistema de gerenciamento dos Agentes de Registro;
- i) Base de dados contendo todos os certificados digitais emitidos para funcionários da CONTRATANTE;
- j) Emissão e publicação de Lista de Certificados Revogados das AC, em ambiente de alta disponibilidade;
- k) Os certificados emitidos devem estar íntegros e conformes com a legislação aplicável;
- l) Os seguintes tipos de certificados em conformidade com a regulamentação da ICP-Brasil,
 - A3 com validade plena de 5 anos, para emissão de certificados e-CPF em token ou em nuvem;
 - A1 com validade plena de 1 ano, para emissão de certificados de equipamento e-Servidor e e-Aplicação;
- m) Elaboração e atualização de manual operacional dos Agentes de Registro.

5.3 TREINAMENTO DE AGENTES DE REGISTRO

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

Os treinamentos deverão ser ministrados via EAD (Ensino à Distância), e deverão estar disponíveis para matrícula três vezes por ano.

Os treinamentos deverão ser solicitados à CONTRATADA por meio de comunicação eletrônica.

O treinamento deverá ser atualizado a cada alteração no processo de emissão de certificados, englobando mudanças em telas dos sistemas utilizados.

5.4 HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DA AUTORIDADE CERTIFICADORA DA CONTRATANTE

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

Este item requer:

- a) A utilização de hardware exclusivo de armazenamento da Chave Privada da AC RFB, em ambiente off-line com três níveis de segurança: produção, backup e contingência; bem assim ambiente físico de produção/backup e de contingência em dois locais distintos (Rio de Janeiro e Brasília) com capacidade plena de funcionamento;
- b) Garantia de que o ambiente de contingência estará plenamente operacional em caso de indisponibilidade do ambiente de produção/backup;
- c) Publicação de Lista de Certificados Revogados da AC RFB em ambiente de alta disponibilidade;
- d) Manutenção da documentação da AC RFB (PS e DPC).

6 FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

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

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

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

Fornecimento do sistema de coleta e batimento biométrico (PSBio), para a emissão de certificados e-CPF para funcionários da CONTRATANTE.

Disponibilização do sistema para aprovação, pelos AGR, da solicitação de emissão e de revogação de certificado e-CPF para funcionário da CONTRATANTE.

A emissão e a revogação de certificados de equipamento e-Servidor e e-Aplicação ocorre por intermédio de solicitação realizada na página da Autoridade Certificadora Da CONTRATADA e a aprovação dela é realizada por Agente de Registro da CONTRATADA.

Disponibilização de sistema para instalação dos certificados.

6.1 PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

O recebimento se dará pelo ateste de cumprimento dos níveis de serviço e da disponibilidade do serviço. O serviço será considerado executado a partir da análise e aceite do Demonstrativo de Execução do Serviço, entregue pela CONTRATANTE.

6.2 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

IMR 01 – DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL DA CONTRATADA PARA SOLICITAÇÃO, APROVAÇÃO, INSTALAÇÃO, REVOGAÇÃO E RENOVAÇÃO DE CERTIFICADO e-CPF PARA FUNCIONÁRIO DA CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade do sistema de certificação digital da CONTRATADA englobando a solicitação, aprovação, instalação, revogação e renovação de certificados e-CPF para funcionário da CONTRATANTE.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99.50%
Instrumento de medição	Relatório de Medição de Resultados de Certificação Digital (Prestação de Contas)
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de Medição de Resultados enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços, em ferramenta da CONTRATANTE ou por ferramentas de monitoramento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$D = ((TM - TI) / TM) * 100$, onde: D = Percentual de tempo de disponibilidade; TI = Somatório dos minutos de interrupção observados durante

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

	o período de faturamento. TM = 43200, que representa o total de tempo do mês de referência considerando 30 dias por mês no horário de 24 horas x 7 dias/semana (30 dias x 24 horas x 60 minutos)	
Início de vigência	Início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte:	
	Disponibilidade	Desconto
	99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço
	99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço
	97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00% do custo mensal do serviço
	disponibilidade < 97,50%	5,00% do custo mensal do serviço
Sanções	Menos de 97,50% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Segunda do Contrato.	
Observações	A indisponibilidade será considerada como justificada quando ocorrerem as seguintes situações: i. Períodos de manutenção por interesse da CONTRATANTE; ii. Paradas acordadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA; e iii. Motivos de força maior dentro dos prazos previstos no Plano de Continuidade de Negócios da CONTRATADA.	

IMR 02 – DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DO PRESTADOR DE SERVIÇO BIOMÉTRICO (PSBio) PARA COLETA E BATIMENTO BIOMÉTRICO, NECESSÁRIOS PARA EMISSÃO DE CERTIFICADO e-CPF PARA FUNCIONÁRIO DA CONTRATANTE.

Item	Descrição
------	-----------

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

Finalidade	Garantir a disponibilidade do sistema do PSBio para emissão de certificados e-CPF para funcionário da CONTRATANTE.	
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99.50%	
Instrumento de medição	Relatório de Medição de Resultados de Certificação Digital (Prestação de Contas)	
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de Medição de Resultados enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços, em ferramenta da CONTRATANTE ou por ferramentas de monitoramento	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	$D = ((TM - TI) / TM) * 100$, onde: D = Percentual de tempo de disponibilidade; TI = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de faturamento. TM = 43200, que representa o total de tempo do mês de referência considerando 30 dias por mês no horário de 24 horas x 7 dias/semana (30 dias x 24 horas x 60 minutos)	
Início de vigência	Início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a graduação definida na tabela seguinte:	
	Disponibilidade	Desconto
	99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço
	99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço
	97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00% do custo mensal do serviço
disponibilidade < 97,50%	5,00% do custo mensal do serviço	
Sanções	Menos de 97,50% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção	

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

	nos termos da Cláusula Décima Segunda do Contrato.
Observações	A indisponibilidade será considerada como justificada quando ocorrerem as seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> i. Períodos de manutenção por interesse da CONTRATANTE; ii. Paradas acordadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA; e iii. Motivos de força maior dentro dos prazos previstos no Plano de Continuidade de Negócios do CONTRATADA.

IMR 03 – DISPONIBILIDADE DA LCR ATUALIZADA DA AC SERPRO RFB, DE HORA EM HORA, DOS CERTIFICADOS e-CPF PARA FUNCIONÁRIO DA CONTRATANTE.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade da LCR atualizada da AC SERPRO RFB, de hora em hora, dos certificados e-CPF para funcionário da CONTRATANTE.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99.50%
Instrumento de medição	Relatório de Medição de Resultados de Certificação Digital (Prestação de Contas)
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de Medição de Resultados enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços, em ferramenta da CONTRATANTE ou por ferramentas de monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$D = ((TM - TI) / TM) * 100$, onde: D = Percentual de tempo de disponibilidade; TI = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de faturamento. TM = 43200, que representa o total de tempo do mês de referência considerando 30 dias por mês no horário de 24 horas x 7 dias/semana (30 dias x 24 horas x 60 minutos)
Início de vigência	Início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte:

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Disponibilidade</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,50% <= disponibilidade</td> <td>0,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>99,00% <= disponibilidade < 99,49%</td> <td>1,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>97,50% <= disponibilidade < 98,99%</td> <td>3,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>disponibilidade < 97,50%</td> <td>5,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> </tbody> </table>	Disponibilidade	Desconto	99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço	99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço	97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00% do custo mensal do serviço	disponibilidade < 97,50%	5,00% do custo mensal do serviço
Disponibilidade	Desconto										
99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço										
99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço										
97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00% do custo mensal do serviço										
disponibilidade < 97,50%	5,00% do custo mensal do serviço										
Sanções	Menos de 97,50% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Segunda do Contrato.										
Observações	<p>A indisponibilidade será considerada como justificada quando ocorrerem as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Períodos de manutenção por interesse da CONTRATANTE; ii. Paradas acordadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA; e iii. Motivos de força maior dentro dos prazos previstos no Plano de Continuidade de Negócios da CONTRATADA. 										

IMR 04 – DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE EM NUVEM, QUE ARMAZENA O CERTIFICADO NEOID PARA FUNCIONÁRIO DA CONTRATANTE.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade do ambiente em nuvem, que armazena o Certificado Neoid, para funcionário da CONTRATANTE.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99.50%
Instrumento de medição	Relatório de Medição de Resultados de Certificação Digital (Prestação de Contas)
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de Medição de Resultados enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços, em ferramenta da CONTRATANTE ou

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

	por ferramentas de monitoramento										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de Cálculo	<p>$D = ((TM - TI) / TM) * 100$, onde:</p> <p>D = Percentual de tempo de disponibilidade;</p> <p>TI = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de faturamento.</p> <p>TM = 43200, que representa o total de tempo do mês de referência considerando 30 dias por mês no horário de 24 horas x 7 dias/semana (30 dias x 24 horas x 60 minutos)</p>										
Início de vigência	Início da prestação do serviço										
Faixas de ajuste no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a graduação definida na tabela seguinte:										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Disponibilidade</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,50% <= disponibilidade</td> <td>0,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>99,00% <= disponibilidade < 99,49%</td> <td>1,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>97,50% <= disponibilidade < 98,99%</td> <td>3,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>disponibilidade < 97,50%</td> <td>5,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> </tbody> </table>	Disponibilidade	Desconto	99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço	99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço	97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00% do custo mensal do serviço	disponibilidade < 97,50%	5,00% do custo mensal do serviço
	Disponibilidade	Desconto									
	99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço									
	99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço									
97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00% do custo mensal do serviço										
disponibilidade < 97,50%	5,00% do custo mensal do serviço										
Sanções	Menos de 97,50% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Segunda do Contrato.										
Observações	<p>A indisponibilidade será considerada como justificada quando ocorrerem as seguintes situações:</p> <p>i. Períodos de manutenção por interesse da CONTRATANTE;</p> <p>ii. Paradas acordadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA; e</p>										

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

	iii. Motivos de força maior dentro dos prazos previstos no Plano de Continuidade de Negócios da CONTRATADA.
--	---

IMR 05 – DISPONIBILIDADE DA LCR ATUALIZADA DA AC RFB							
Item	Descrição						
Finalidade	Garantir a disponibilidade da LCR atualizada da AC RFB, on-line.						
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99.50%						
Instrumento de medição	Relatório de Medição de Resultados de Certificação Digital (Prestação de Contas)						
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de Medição de Resultados enviado pela contratada, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços, em ferramenta da CONTRATANTE ou por ferramentas de monitoramento						
Periodicidade	Mensal						
Mecanismo de Cálculo	<p>$D = ((TM - TI) / TM) * 100$, onde:</p> <p>D = Percentual de tempo de disponibilidade;</p> <p>TI = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de faturamento.</p> <p>TM = 43200, que representa o total de tempo do mês de referência considerando 30 dias por mês no horário de 24 horas x 7 dias/semana (30 dias x 24 horas x 60 minutos)</p>						
Início de vigência	Início da prestação do serviço						
Faixas de ajuste no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte:						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Disponibilidade</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,50% <= disponibilidade</td> <td>0,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>99,00% <= disponibilidade < 99,49%</td> <td>1,00% do custo mensal do serviço</td> </tr> </tbody> </table>	Disponibilidade	Desconto	99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço	99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço
	Disponibilidade	Desconto					
	99,50% <= disponibilidade	0,00% do custo mensal do serviço					
99,00% <= disponibilidade < 99,49%	1,00% do custo mensal do serviço						

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

	97,50% <= disponibilidade < 98,99%	3,00% do custo mensal do serviço
	disponibilidade < 97,50%	5,00% do custo mensal do serviço
Sanções	Menos de 97,5% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Segunda do Contrato.	
Observações	<p>A indisponibilidade será considerada como justificada quando ocorrerem as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Períodos de manutenção por interesse da CONTRATADA; ii. Paradas acordadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE; e iii. Motivos de força maior dentro dos prazos previstos no Plano de Continuidade de Negócios da CONTRATADA. 	

6.3 LOCAL DA ENTREGA DE PRODUTOS E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Os treinamentos de Agente de Registro serão realizados de forma remota na modalidade EAD.

6.4 ITENS FATURÁVEIS (IFA)

CÓDIGO - NOME DO IFA	
01.03.01 - Certificado A3 emitido para funcionário da CONTRATANTE, sem AR e sem Token - 5 anos	
DESCRIÇÃO	Refere-se ao certificado tipo A3, emitido para funcionário da CONTRATANTE, com validade de 5 anos e sem o fornecimento, pela CONTRATADA, de token e sem o serviço de AR.
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviço de Gerenciamento de Certificação Digital
LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Brasília
01.03.02 - Certificado A3 em nuvem emitido para funcionário da CONTRATANTE, sem AR – 5 anos	
DESCRIÇÃO	Refere-se ao certificado tipo A3, emitido para funcionário da

ANEXO I.3 SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ESPECIFICAÇÃO

	CONTRATANTE, com validade de 5 anos, em nuvem, e sem o serviço de AR.
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviço de Gerenciamento de Certificação Digital
LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Brasília
01.03.03 – Certificado Emitido para Equipamento - A1 - 1 ano	
DESCRIÇÃO	<p>Refere-se ao certificado tipo A1, emitido para equipamento da CONTRATANTE, com validade de 1 ano, e com o serviço de AR.</p> <p>i. e-Servidor refere-se ao certificado do tipo A1, emitido para uso em servidores web e servidores de aplicação hospedados pela CONTRATANTE em seu datacenter ou em sua intranet.</p> <p>ii. e-Aplicação refere-se ao certificado do tipo A1 emitido para aplicações desenvolvidas pela CONTRATANTE e hospedados pela CONTRATANTE em seu datacenter ou em sua intranet.</p>
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviço de Gerenciamento de Certificação Digital
LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Brasília
01.03.04 – Autoridade Certificadora	
DESCRIÇÃO	Refere-se ao serviço de Criação, hospedagem, operação e manutenção de Autoridades Certificadoras em ambiente de alta disponibilidade e segurança.
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviço de Gerenciamento de Certificação Digital
LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Brasília