

## Sumário

1 OBJETO.....	2
2 CARACTERÍSTICAS.....	2
3 REQUISITOS.....	3
3.1 REQUISITOS TECNOLÓGICOS.....	3
3.2 REQUISITOS DE SEGURANÇA.....	3
3.3 REQUISITOS DE GERÊNCIA.....	4
3.4 REQUISITOS PARA RELATÓRIOS GERENCIAIS.....	4
3.5 REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE.....	4
4 FORMA DE EXECUÇÃO.....	5
4.1 DA QUANTIDADE E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO.....	5
4.2 DO ATESTE DOS SERVIÇOS.....	5
4.3 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO.....	5
4.4 ITEM FATURÁVEL (IFA).....	6

## 1 OBJETO

O serviço de acesso remoto – SAR permite que os clientes e usuários acessem remotamente os serviços localizados na intranet do cliente de forma segura, através da internet, seja ela provida da sua rede local, banda larga e outros provedores ISPs (empresas que fornecem seu acesso à Internet).

O SAR utiliza regras de acesso, implementando políticas de tráfego para portas e protocolos vinculadas ao grupo ao qual os usuários pertencem, garantindo assim a segmentação do ambiente para quem tem permissão de acesso.

## 2 CARACTERÍSTICAS

O serviço SAR provê acesso à intranet da CONTRATADA e de seus clientes por meio de VPN – túnel virtual criptografado – sobre o protocolo *Open VPN (Open VPN Protocol)*, implementando o algoritmo 3DES (*Triple Data Encryption Standard*) com 128 bits ou AES (*Advanced Encryption Standard*) com no mínimo 192 bits.

Esse tipo de acesso é passível de auditoria e garante a integridade, a confidencialidade, a autenticidade e o não repúdio dos dados dos usuários, visto que, para autenticar os usuários, é utilizado certificado digital\* baseado em tecnologia de chaves públicas assimétricas de pelo menos 2.048 bits. Para realizar a autenticação no SAR, serão válidos todos os certificados digitais credenciados pelo ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira) e que segue o padrão ITU-T X.509. A chave simétrica deverá ser trocada, obrigatoriamente, a cada sessão estabelecida.

Todo o tráfego de dados direcionado à rede da CONTRATANTE durante o acesso ao ambiente informatizado da CONTRATADA deve passar pelo túnel, cuja disponibilidade é de 24 horas por dia, 7 dias por semana. Todo tráfego não gerenciado pela VPN será direcionado para a rede local, isso se deve graças ao uso da tecnologia de *Split Tunneling* implementado no SAR.

O tráfego dos usuários direcionado à rede da CONTRATANTE deverá ser tratado por sistema de detecção de intrusão e por meio de regras de acesso preestabelecidas, conforme política de segurança definida pela CONTRATANTE, cujas restrições serão as mesmas impostas aos usuários que acessam a internet a partir da rede interna da CONTRATANTE. Mediante acordo prévio, poderão ser definidos os perfis para acesso ao serviço, bem como as restrições a portas ou serviços após o fechamento do túnel e o estabelecimento de conexão segura. Os registros em log para controle de acessos dos usuários deverão conter, no mínimo, a hora de conexão e desconexão e o endereço IP válido do usuário.

A fim de possibilitar uma gerência de rede proativa, antecipando-se à ocorrência de problemas e garantindo a qualidade do serviço contratado, a CONTRATADA fará o armazenamento, o controle e o monitoramento dos eventos oriundos do SAR. A infraestrutura para o serviço deve ser monitorada quanto ao crescimento do número de acessos simultâneos, para que seja mantida a qualidade do serviço ao longo do tempo. O serviço de gerência de rede deverá contemplar as áreas funcionais de gerência de falhas, desempenho e configuração.

### **3 REQUISITOS**

#### **3.1 REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

- a) A VPN deve ser protegida por criptografia forte;
- b) A autenticação dos usuários deve ser realizada utilizando Certificado Digital no padrão reconhecido pela ICP-Brasil;
- c) Por padrão, todo o tráfego de dados da estação do usuário deverá ser encaminhado ao túnel VPN do SAR. Quando formalmente solicitado pela CONTRATANTE o tráfego internet poderá ser encaminhado ao Provedor de Serviço de Internet - ISP da estação do usuário;
- d) Possuir a capacidade de estabelecer conexões mesmo através de firewalls e NAT, sem necessidade de reconfiguração da rede.

#### **3.2 REQUISITOS DE SEGURANÇA**

- a) O SAR deve controlar quais usuários podem acessar determinados sistemas, por meio de perfis e regras de firewall pré-estabelecidas, mediante solicitação da CONTRATANTE;
- b) Após estabelecida a conexão VPN, todo o tráfego será submetido aos mesmos controles de segurança da intranet;
- c) Todo o tráfego internet da estação do usuário, quando for encaminhado ao túnel VPN, deve ser submetido ao filtro de conteúdo, aplicando a política definida pelo filtro de conteúdo da CONTRATANTE;
- d) Para acessar o SAR, a estação de trabalho e o usuário deverão ser autorizados no serviço de diretório da CONTRATANTE;
- e) A administração dos usuários e estações de trabalho, no serviço de diretório, será de responsabilidade da CONTRATANTE.

### 3.3 REQUISITOS DE GERÊNCIA

- a) A CONTRATADA cabe a responsabilidade de monitoramento, controle, armazenamento e backup;
- b) O painel de monitoramento dos usuários da CONTRATANTE é disponibilizado no Portal do Cliente;
- c) A gerência do serviço deverá contemplar os processos de gerência de incidentes, desempenho e configuração;
- d) A gerência do serviço deverá atuar de forma proativa, antecipando-se à ocorrência de problemas e garantindo a qualidade do serviço contratado;
- e) A infraestrutura para o serviço deve ser monitorada quanto ao crescimento do número de acessos simultâneos, visando a manutenção da qualidade do serviço ao longo do tempo.

### 3.4 REQUISITOS PARA RELATÓRIOS GERENCIAIS

- a) O SAR disponibilizará os registros de acesso dos usuários da CONTRATANTE quando solicitado;
- b) O Relatório de Disponibilidade deverá ser fornecido à CONTRATANTE para fins de gestão, acompanhamento e ateste do serviço.

### 3.5 REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE

- a) O SAR deverá estar disponível para acesso aos usuários 24 horas por dia, 7 dias por semana e deve possuir redundância de link internet e site, funcionando no modo ativo/ativo.
- b) A indisponibilidade do serviço de diretório da CONTRATANTE impedirá a conexão ao SAR. Isso não impactará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR de disponibilidade do SAR;
- c) A infraestrutura do SAR poderá passar por manutenção preventiva, desde que siga a norma vigente da CONTRATANTE que trata da interrupção programada e seja devidamente aprovada.

#### 4 FORMA DE EXECUÇÃO

A habilitação e desabilitação dos usuários e estações de trabalho para uso do SAR serão realizadas pela CONTRATANTE em seu serviço de diretório.

Mediante solicitação prévia, a CONTRATANTE poderá passar a utilizar o sistema de cadastramento do acesso remoto da CONTRATADA como sistema de habilitação e desabilitação de usuários.

##### 4.1 DA QUANTIDADE E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO

O serviço será considerado executado a partir da análise do Demonstrativo de Execução de Serviço – DES, entregue pela CONTRATADA mensalmente.

A quantidade e o valor mensal e anual propostos para o serviço estão descritos no Anexo VI Detalhamento do Orçamento. A quantidade será atualizada a cada três meses, conforme período faturador, com a quantidade do mês anterior.

Não será considerado desativada a assinatura do usuário do serviço SAR nos casos de falhas e/ou ausência de certificado digital válido.

##### 4.2 DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período de faturamento deste contrato com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

##### 4.3 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

<b>IMR – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE ACESSO REMOTO</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Definição	Percentual de disponibilidade do Serviço de Acesso Remoto – SAR
Finalidade	Garantir a disponibilidade do Serviço de Acesso Remoto – SAR.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99%.
Instrumento de Medição	Registros de incidentes de alta severidade na CSS.
Periodicidade	Mensal.

**ANEXO IV.7 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE ACESSO REMOTO – ESPECIFICAÇÃO**

Mecanismo de cálculo	$D = (( T_m - T_i ) / T_m ) * 100$ , onde:  D = Percentual de tempo de disponibilidade. T <sub>m</sub> = Somatório de minutos do período previsto para a prestação do serviço. T <sub>i</sub> = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação de serviço.
Início de vigência	Conforme cronograma a ser definido entre as partes.
Descontos	Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula:  $Desc = [ 1 - ( I_a / I_c ) ] * V_s$ , onde:  Desc= Valor do desconto; I <sub>a</sub> = Indicador aferido; I <sub>c</sub> = Indicador contratado; V <sub>s</sub> = Valor do ponto de acesso, conforme definido.
Sanções	Menos de 99% de disponibilidade configura prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos da Cláusula Contratual Aplicável.

**4.4 ITEM FATURÁVEL (IFA)**

<b>CÓDIGO - NOME DO IFA</b>	
04.07.01 - Serviço de Acesso Remoto - SAR	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Acesso à intranet CONTRATADA através de túnel virtual (criptografada) com a estação do usuário, garantindo a integridade, confidencialidade, autenticidade e não-repúdio, dos dados e usuários.
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Assinatura
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de acesso remoto.
<b>LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Brasília