

Sumário

1. FINALIDADE.....	2
2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	2
3. ESCOPO DO SERVIÇO.....	3
4. MACRO ATIVIDADES.....	5
i. Disponibilização do Serviço.....	5
ii. Sustentação do Ambiente.....	6
iii. Suporte ao Usuário.....	6
iv. Serpro Backup - Consultoria para Serviço de Backup Remoto.....	6
v. Forma de Execução do Serviços.....	7
5. CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS.....	7
i. Do Item Faturável.....	7
ii. Do volume e valor estimado para o serviço.....	8
iii. Detalhamento do cálculo para cobrança dos serviços.....	8
iv. Do ateste dos serviços.....	9
6. DA COMUNICAÇÃO.....	9
i. Canais de Atendimento.....	9
ii. Atendimento aos usuários.....	9
7. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).....	10
8. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS.....	12

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço Serpro Backup.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

1. DESCRIÇÃO GERAL

O Serpro Backup consiste no oferecimento de ferramentas e recursos para que o próprio CONTRATANTE administre seus *backups* e realize *restores*, tendo controle total sobre suas políticas de *backup*, e permitindo que os dados, de forma segura, sejam transmitidos ao Data Center da CONTRATADA e nele armazenados.

2. CARACTERÍSTICAS

As principais características do serviço são:

- Autogerenciado;
- Realização de forma remota; e
- Pago por uso (Quantidade de Gigabytes (GB) armazenados na infraestrutura do serviço / mês).

3. PREMISSAS E RESTRIÇÕES

1. Aderência da CONTRATANTE aos modelos tecnológicos e de serviços desenvolvidos pela CONTRATADA para operacionalizar o produto;
2. A CONTRATANTE é responsável por ter um circuito dedicado de dados suficiente para realização do seu *backup*. Sendo necessária uma avaliação de acordo com o dimensionamento prévio da volumetria de dados.
 - a. Ter conectividade através dos serviços, da CONTRATADA, de Infovia Brasília ou WAN;
3. A CONTRATANTE é responsável pelo *hardware* e licenças de Sistema Operacionais ou virtualizadores utilizadas dentro de seu ambiente, inclusive as que servirem de base para a instalação de quaisquer componentes da ferramenta de *backup* dentro do seu ambiente.
4. O CONTRATANTE deverá utilizar os repositórios de armazenamento oficiais da CONTRATADA, localizados no Data Center da CONTRATADA em Brasília ou em São Paulo, para armazenar todo o backup realizado através da solução oferecida pela CONTRATADA para a prestação do serviço Serpro Backup.
5. Para a utilização do Serpro Backup, a CONTRATANTE deverá utilizar as licenças do *software* de *backup* fornecidas pela CONTRATADA.
6. A CONTRATANTE deverá utilizar a solução seguindo a matriz de compatibilidade da ferramenta de backup informada abaixo:

a. De software:

- i. *Windows 7SP1, 8.1, 10, 11, 2008R2-2022;*
- ii. *Linux Red Hat 6.4 – 9.0;*
- iii. *Linux CentOS 7.0 – 8.5;*
- iv. *Linux Debian 10.13 – 11.1;*
- v. *Linux Ubuntu 16.04, 18.04, 20.04, 20.10, 21.04, 21.10 e 22.04;*
- vi. *VMWare 6, 7 e 8.0;*
- vii. *VMWare Cloud Director 10.1 (até 10.3);*
- viii. *Hyper-V 2012-2022;*
- ix. *Microsoft Cluster Service (MSCS);*
- x. *Red Hat Cluster Suite;*
- xi. *Microsoft Exchange 2013-2019;*
- xii. *Banco de dados SQL Server 2012 – 2019;*
- xiii. *Banco de dados Oracle 11gR2, 12c, 18c, 19c, 21c;*
- xiv. *Banco de dados PostgreSQL 12.0-14.0;*
- xv. *Banco de dados MySQL 5.6-8.0;*
- xvi. *SAP HANA 1.0 SPS12 e posterior, SAP HANA 2.0: SPS 02, SPS 03, SPS 04, SPS 05 (somente com Backint version 1.0), SPS06. Express Edition não é suportada.*

3. ESCOPO DO SERVIÇO

Caberá a CONTRATADA oferecer a infraestrutura de armazenamento da solução de *backup* em seu *Data Center*.

O serviço oferecerá para a CONTRATANTE funcionalidades em que o mesmo poderá gerenciar e realizar o *backup* e *restore* de seu ambiente. Também será oferecido um *Dashboard* para que o mesmo possa visualizar a capacidade disponível, assim como a sua utilização do serviço.

A transmissão de dados entre a CONTRATANTE e a solução do serviço de *backup* ocorrerá de forma segura. A solução de *backup* é oferecida com alta disponibilidade, e a CONTRATADA é responsável pelas soluções de hardwares e softwares necessárias, dentro da infraestrutura da CONTRATADA, para o armazenamento e a segurança do procedimento.

O Serpro Backup é um serviço autogerenciado, ou seja, a CONTRATANTE realiza o gerenciamento do seu *backup* e não precisa da intervenção da CONTRATADA para utilizar o serviço.

Caso o CONTRATANTE necessite de suporte para utilização da ferramenta, o mesmo poderá solicitar a CONTRATADA, que por sua vez, analisará a solicitação de atendimento

através de consultoria. As principais características funcionais do Serpro Backup que impactam na gestão e no consumo do serviço são:

- **Sobre a execução de atividades:**

- Execução de atividades usando agendamento;
- Agendamento de atividades de forma granular (hora, dia da semana, dia, mês);
- Armazenamento de logs da execução de atividades;
- Execução de atividades por demanda;
- Postergação da execução de agendamentos;
- Capacidade de exportar (ou permitir extração de) logs de execução de atividades para guarda de longa retenção;

- **Sobre monitoração e geração de alertas:**

- Enviar alertas, em caso de falhas de agendamento, utilizando e-mail e *traps* SNMP;
- A monitoração de uso de recursos é personalizável;

- **Sobre a instalação e atualização de agentes:**

- Realização da instalação de agentes utilizando pacotes de forma remota;

- **Sobre a seleção de diretórios e arquivos para *backup*:**

- Aplicação *template* a novos agentes de forma automática;
- Inclusão de arquivos e diretórios adicionais para um agente que já possui um *template* atribuído;
- Seleção e/ou exclusão granular de arquivos e diretórios.

- **Sobre as políticas de *backup*, a solução deve:**

- Criar múltiplas políticas de *backup* com retenções;
- Aplicar múltiplas retenções sobre um mesmo conjunto de dados;
- Gerar cópias com retenções diferentes a partir do conteúdo já existente no repositório;
- Permitir a criação, alteração e utilização das próprias políticas, de forma isolada.

- **Sobre a geração de relatórios, a Solução deve:**

- Gerar relatórios customizados;
- Enviar relatórios por e-mail;
- Agendar a geração e envio de relatórios.

- **Sobre as operações de *backup* e *restore*, a Solução deve:**

- Permitir que sejam totais, parciais ou granulares;
- Permitir *restore* no diretório de origem ou em outro diretório;
- Permitir *restore* no servidor original ou em outro;

- Executar *backups* nos modos *full*, diferencial, “*incremental forever*”;
- O modo de *backup* diferencial aplica-se, exclusivamente, aos ambientes de bancos de dados;
- Possuir integração nativa, direta ou através de agentes, com os sistemas operacionais e os SGBD, que garante a consistência dos dados.
- **Sobre os logins de usuários, a Solução deve:**
 - Permitir a definição de múltiplos usuários;
 - Permitir a definição de múltiplos níveis de acesso;
- **Sobre replicação, a Solução deve:**
 - Possibilitar a réplica entre as localidades (Brasília ou em São Paulo) de instalação de forma incremental, deduplicada, comprimida e criptografada;
 - Replicar de forma online sem a necessidade de parada ou pausa nas rotinas de *backup* em andamento/execução;
- **Sobre máquinas virtuais que não estejam em nuvem, a Solução deve:**
 - Selecionar e atribuir políticas de *backup* através de *tags*, *datastore*, *folder*, nome de máquina virtual;
 - Indexação do conteúdo da máquina virtual;
 - Em caso de *restore*, permitir o acesso enquanto os dados ainda estão no repositório;
 - Realizar *restore* granular de arquivos;
 - Restaurar máquina virtual com substituição da original ou com outro nome;

4. MACRO ATIVIDADES

i. Disponibilização do Serviço

Uma vez assinado o contrato, a CONTRATADA **terá um prazo de 45 dias** corridos para disponibilização dos recursos contratados pela CONTRATANTE, em Brasília ou em São Paulo.

Levando-se em consideração os prazos citados acima, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE, a conta de acesso ao painel de administração da ferramenta, com a senha de acesso (pessoal e intransferível), cuja função é autenticá-lo na ferramenta Serpro Backup.

O CONTRATANTE deverá alterar a senha no primeiro acesso.

ANEXO IV.8 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE BACKUP – ESPECIFICAÇÃO

A conta de acesso ao serviço será fornecida com direitos e capacidades de gerenciamento, configuração e monitoramento, com acesso somente aos seus dados armazenados, sendo possível ao CONTRATANTE configurar várias contas com múltiplos direitos, se for necessário.

Links para download dos pacotes de instalação são disponibilizados, assim como manual para configuração. A documentação estará disponível no endereço informado no item 5.1.

O CONTRATANTE deve executar um *backup* de teste e a restauração dos dados para homologar todas as etapas do processo.

ii. **Sustentação do Ambiente**

A CONTRATADA irá gerenciar e monitorar os serviços, localizados em seu centro de dados para manter os mesmos disponíveis e atuará em problemas de acesso ao ambiente devido a falhas na infraestrutura.

Caso se identifique o estouro do limite do espaço de armazenamento contratado, será restringido o envio de novos dados pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA não se responsabilizará pelos dados e não oferecerá garantia de qualidade do serviço para os dados que a CONTRATANTE se utilize de repositórios de armazenamento que não sejam os repositórios oficiais da solução disponibilizados pela CONTRATADA.

iii. **Suporte ao Usuário**

É fornecido manual para que o CONTRATANTE opere o Serpro Backup. O suporte poderá ser realizado através de acionamentos pelos canais de atendimento. Por ser um serviço autogerenciado, as atividades que não estiverem contidas no escopo de disponibilidade do serviço serão avaliadas pela CONTRATADA e, caso necessário, serão atendidas através de Consultoria.

A CONTRATADA não oferecerá auxílio em questões que o CONTRATANTE tenha utilizado repositórios para o backup de dados que não sejam os repositórios de armazenamento oficiais da solução disponibilizados pela CONTRATADA.

iv. **Serpro Backup - Consultoria para Serviço de Backup Remoto**

Serviço prestado por especialista ou grupo de especialistas, com experiência e qualificação para apoio aos procedimentos do produto, de forma a apresentar soluções e/ou recomendações.

A CONTRATADA poderá realizar consultoria em atividades como elaboração de projetos, pareceres ou especificações técnicas, a partir de pedido explícito dos gestores técnicos do CONTRATANTE.

ANEXO IV.8 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE BACKUP – ESPECIFICAÇÃO

O prazo de entrega poderá variar conforme o tipo de consultoria e o escopo definido pelo CONTRATANTE.

O escopo das atividades específicas ao serviço de consultoria são:

- Orientação na melhoria de métodos, procedimentos e técnicas para utilização e implementação da solução;
- Avaliação do desempenho do ambiente, com indicação das medidas recomendadas para sua otimização;
- Instrutoria sobre a utilização da ferramenta;
- Apoio e orientação em testes de *Restore*;
- Atividades não previstas no escopo acima serão objeto de avaliação.

Todos os serviços de Consultoria para o Serpro Backup deverão ser solicitados por meio de sistema de demandas pelo CONTRATANTE a CONTRATADA.

Após o recebimento da demanda a CONTRATADA analisará a possibilidade de atendimento e informará para o CONTRATANTE sobre a viabilidade ou não de atendimento. Em caso de ser viável o atendimento, a CONTRATADA deverá discriminar o que será executado, a quantidade de horas de consultoria estimada e o prazo de execução do serviço solicitado e informar o CONTRATANTE.

v. Forma de Execução do Serviços

O serviço Serpro Backup será oferecido através de uma solução de *backup*, em que o CONTRATANTE poderá gerenciar e realizar suas políticas de *backup*, *restore* e obter informações sobre a utilização do serviço e de logs.

5. CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS

i. Do Item Faturável

A lista completa dos itens faturáveis objetos deste anexo estão discriminados na tabela a seguir:

CÓDIGO - NOME DO IFA	
04.08.01 -Serviço de backup remoto	
DESCRIÇÃO	Serpro Backup é uma solução que oferece ferramentas e recursos para que o próprio cliente administre seus backups e realize <i>restores</i> , tendo controle total sobre suas políticas de backup, e permitindo que os dados sejam enviados de forma segura para o Data Center da

**ANEXO IV.8 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE BACKUP –
ESPECIFICAÇÃO**

	CONTRATADA.
UNIDADE DE MEDIDA	GB/mês
04.08.02 -Serpro Backup - Consultoria para Serviço de Backup Remoto	
DESCRIÇÃO	Serviço de consultoria para o produto Serpro Backup.
UNIDADE DE MEDIDA	Hora

ii. Do volume e valor estimado para o serviço

O volume e valores estimados a serem utilizados nos serviços estão descritos no Anexo VI – Detalhamento do Orçamento.

O consumo dos serviços está baseado em estimativas e o valor a ser pago mensalmente poderá variar de acordo com a quantidade consumida.

É de responsabilidade do CONTRATANTE administrar a sua utilização de volumetria para que não venha a exceder a volumetria estimada para o período e fique impossibilitado de continuar a utilizar o serviço de *backup*.

iii. Detalhamento do cálculo para cobrança dos serviços

Para cobrança mensal do item faturável Serviço de Backup remoto, será adotado o cálculo abaixo:

$$\mathbf{Fatd = Vold \times Pd}$$

Onde:

Fatd = Valor mensal a ser cobrado em relação ao IFA Serviço de Backup Remoto;

Vold= volume total apurado de GigaBytes armazenados na infraestrutura do serviço no último dia do período de faturamento mensal estipulado em contrato;

Pd = Preço estipulado por GB (Gigabyte).

Para cobrança mensal do item faturável Serpro Backup - Consultoria para Serviço de Backup Remoto, será adotado o cálculo abaixo:

ANEXO IV.8 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE BACKUP – ESPECIFICAÇÃO

Fatc = Volc x Pc

Onde:

Fatc = Valor mensal a ser cobrado em relação ao IFA Serpro Backup - Consultoria para Serviço de Backup Remoto;

Volc = volume total apurado de horas de consultoria utilizadas no mês;

Pc = Preço estipulado por hora de consultoria.

Obs.: Os valores calculados acima poderão sofrer descontos por possíveis não cumprimento do Índice de Medição de Resultado (IMR) de acordo com o especificado no item 6.

iv. Do ateste dos serviços

Os serviços serão atestados formalmente pelo CONTRATANTE até o penúltimo dia útil do mês de faturamento.

6. DA COMUNICAÇÃO

O acionamento será via sistema de demanda.

i. Canais de Atendimento

CANAIS	DESCRIÇÃO
Sistema de Demanda	Em caso de indisponibilidade do sistema de demanda, poderá solicitar suporte por meio do e-mail: divisao-receita@serpro.gov.br . No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.

ii. Atendimento aos usuários

A solicitação de atendimento ou suporte técnico pelo CONTRATANTE para o serviço Serpro Backup terá o seu atendimento priorizado conforme nível de severidade detalhado no contrato.

Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CONTRATANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

ANEXO IV.8 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE BACKUP – ESPECIFICAÇÃO

Caso haja algum desvio, o CONTRATANTE deverá entrar em contato, informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

Ao final do atendimento, o CONTRATANTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TIPO DE ATENDIMENTO
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços da CONTRATADA classifica esse chamado em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários etc.). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

7. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O instrumento de medição de resultado ou nível mínimo de serviço descreve o compromisso assumido pelo prestador de serviços de TI perante o CONTRATANTE. Esse compromisso descreve o serviço de TI, os níveis de qualidade que devem ser garantidos,

**ANEXO IV.8 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE BACKUP –
ESPECIFICAÇÃO**

as responsabilidades das partes e eventuais compensações quando os IMR não forem atingidos.

As tabelas abaixo apresentam os IMR de serviço ofertados pelo produto Serpro Backup.

IMR1 - Disponibilidade da infraestrutura do Serpro Backup	
Item	Descrição
Definição	Percentual de tempo em que o serviço do Serpro Backup permanece em condição normal de funcionamento, ou seja, com os serviços disponíveis, com exceção do tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CONTRATANTE.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do Serpro Backup.
Meta a cumprir	O serviço de Serpro Backup deverá apresentar disponibilidade, ocorrida dentro do período de apuração descrito em contrato, de no mínimo 98%.
Periodicidade	Conforme período de medição do faturamento.
Mecanismo de cálculo	O percentual de disponibilidade será calculado de acordo com a seguinte fórmula: $D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100$, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço do Serpro Backup durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos dentro do período de medição do faturamento.
Descontos no pagamento	No caso de descumprimento do IMR1, os descontos no pagamento serão calculados com a seguinte fórmula: $D = [1 - (IA / IC)] * VT$, onde: D = desconto; IA = índice alcançado; IC = índice contratado; VT = valor total do serviço da unidade em questão
Observações	Eventuais indisponibilidades decorrentes de problemas oriundos da CONTRATANTE não serão consideradas para efeito de cálculo de indisponibilidade.
Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável.

IMR2 - Serpro Backup - Consultoria para serviço de backup remoto	
Item	Descrição
Definição	Apuração da entrega no prazo do serviço Serpro Backup - Consultoria para serviço de Backup Remoto.

**ANEXO IV.8 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE BACKUP –
ESPECIFICAÇÃO**

Finalidade	Garantir a entrega dos arquivos no prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Cronograma a ser acordado
Periodicidade	Eventual
Mecanismo de cálculo	<p>I. Para cada entrega durante o período de apuração, será identificado se foi atendida no prazo. No caso do não cumprimento do prazo acordado, deverá ser apurada a quantidade de dias em atraso para entrega da demanda.</p> <p>II. Será computada a quantidade de dias úteis em atraso.</p> <p>III. Não serão computadas como atraso as indisponibilidades do CONTRATANTE para homologar a entrega.</p> <p>Fórmula para aferição:</p> $QT = [DTE - DTA].$ <p>Onde:</p> <p>QT = Quantidade de dias em atraso; DTE = Data da entrega; DTA = Data acordada para entrega.</p>
Descontos no pagamento	<p>Para cada entrega em atraso, ou seja, quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto da seguinte forma: Desc. = QT (Vs x 0,0025), Onde: Desc. = Valor do desconto; QT = Quantidade de dias em atraso; Vs = Valor do serviço de consultoria;</p> <p>0,0025 = Valor fixo que representa o percentual diário de 0,25% para subtração do valor do serviço.</p>
Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável.

8. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do CONTRATANTE, esses serão considerados parcialmente entregues e caberá efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços será realizada pelo CONTRATANTE, por solicitação formal registrada no sistema de demanda.