

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº xxxxxx

FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS – FUNAI

CNPJ 00.059.311/0001-26

Serviço: Nome do Serviço

Brasília, 28 de janeiro de 2026



SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	2
1. FINALIDADE.....	2
2. OBJETO.....	2
3. VALOR DA PROPOSTA.....	2
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	2
5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	3
6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	4
7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	4
8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	4
9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	5
10. DO SIGILO.....	6
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS.....	6
12. VALIDADE DA PROPOSTA.....	6
ANEXO 1 - Serviço INFOVIA BSA.....	8
1. DEFINIÇÕES BÁSICAS.....	8
2. Descrição geral do serviço.....	8
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO.....	8
4. DAS CONDIÇÕES E Dos requisitos mínimos PARA A PRESTAÇÃO DO serviço.....	17
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL.....	18
6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	19
7. Níveis de Serviço.....	19
8. ATENDIMENTO E Suporte Técnico.....	20
9. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	21
ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.....	22

CONDIÇÕES GERAIS

1. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS – FUNAI, CNPJ 00.059.311/0001-26, doravante denominado CLIENTE.

2. OBJETO

O objeto desta Proposta Comercial é a prestação de serviço(s) de Tecnologia da Informação, sendo composta do(s) serviço(s) descrito(s) em cada um do(s) seguinte(s) anexo(s):

ANEXO 1 - Serviço INFOVIA BSA

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 2.192.856,00 (dois milhões e cento e noventa e dois mil e oitocentos e cinquenta e seis reais), tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A contagem de prazo para a liquidação (incluindo o recebimento provisório e definitivo), inicia-se do envio do(s) relatório(s) mensal(is) de comprovação da prestação de serviço;

Em respeito a competência do fator gerador, o prazo para recebimento parcial da respectiva parcela mensal, com subsequente emissão automática de nota fiscal para todos os serviços que não forem contestados neste intervalo, é de até 5 dias corridos;

Em razão da Nota Fiscal ser emitida eletronicamente (e automaticamente enviada para o e-mail cadastrado do cliente), considera-se automaticamente o recebimento desta na sua emissão registrada no respectivo Fisco.

A nota fiscal emitida poderá ser cancelada/reemitida dentro do período de liquidação para fazer refletir os devidos ajustes;

O prazo para pagamento, contado do recebimento da nota fiscal, é de até 30 dias corridos;

Eventuais ajustes que se comprovem necessários após o período de liquidação deverão ser tratados por meio de compensação no faturamento do mês subsequente;

Eventuais diferenciações para prazos de recebimento serão descritas nos respectivos anexos técnicos de descrição dos serviços.

Os pagamentos serão efetuados por meio de Boleto Bancário devidamente preenchido e anexado à(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do corrente mês da prestação dos serviços..

Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

a) Multa de 1% (um por cento); e

b) Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

O contrato, caso venha ser firmado, será com o CNPJ da Sede, 33.683.111/0001-07 e as notas fiscais, conforme determinação do Fisco, serão emitidas com o CNPJ da Regional/Escritório do SERPRO onde o serviço será prestado, conforme lista constante no item 7 desta Proposta.

5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

Em caso de aceite das condições propostas, o CLIENTE e o PROPONENTE estarão vinculados às responsabilidades abaixo relacionadas:

5.1 Responsabilidade do CLIENTE

Designar um gestor do contrato apto a representá-lo durante toda a execução do(s) serviço(s).

Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço(s).

Responder pela privacidade das informações, guardando sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da proposta ou de quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços.

Acompanhar o cronograma, efetuar o recebimento de serviço, ateste de nota(s) fiscal(is), identificação e tratamento de desvios;

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal, dentro do prazo previsto para tal.

Manter o SERPRO informado a respeito de quaisquer atos da Administração Pública que possam interferir direta ou indiretamente no serviço a ser contratado.

Adotar as providências necessárias para viabilizar a realização do(s) serviço(s).

Fornecer ao SERPRO em tempo hábil, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução do serviço a ser contratado.

Comunicar formalmente ao SERPRO toda e qualquer ocorrência relacionada à execução do serviço.

Encaminhar ao SERPRO, no prazo estabelecido em regulamento específico, a Declaração de Retenção e Recolhimento do Imposto ISSQN na fonte, se for o caso.

Não veicular publicidade ou qualquer outra informação a respeito desta proposta comercial sem a prévia e expressa autorização do SERPRO.

5.2 Responsabilidade do PROPONENTE

Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios.

Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço.

Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados ao serviço objeto desta proposta.

Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados.

Adotar uma política de segurança de informação para atender aos requisitos de sigilo e segurança.

Manter, durante a execução do contrato, todas as condições que o habilitaram e o qualificaram para a prestação do serviço.

Prestar os serviços objeto deste contrato nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados nos anexos desta proposta.

5.3 Responsabilidades Conjuntas

Adotar todas as providências e mobilizar todos os recursos, com o mais elevado grau de prioridade, de modo a viabilizar a execução do objeto desta proposta;

Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização.

Tomar todas as medidas para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes.

6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

Toda e qualquer alteração nas características quantitativas e/ou qualitativas dos serviços propostos, ensejarão revisão desta proposta ou emissão de outra, de modo a manter o equilíbrio econômico-financeiro do serviço ofertado.

7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

As notas fiscais emitidas respeitarão a localidade de prestação dos serviços. Esta localidade será definida a critério da PROPONENTE e em conformidade com os regulamentos tributários aplicáveis em uma ou mais das instalações da PROPONENTE abaixo elencadas.

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
UNIDADE	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, Km 01, PCT-Guamá, Prédio Espaço Inovação, 3º pavimento, Sala 06 - Bairro Guamá, Belém/Pará
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal, Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro, Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape, Fortaleza/Ceará
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde, Floripa Shopping (piso L2), Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim, Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela, Salvador/Bahia
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/São Paulo

8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

Conforme determina a legislação tributária, nos casos em que houver a retenção de tributos via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico: gestaotributaria@serpro.gov.br, podendo ainda serem encaminhados, via correspondência física, para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70836-900

9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

Caso haja contratação para os serviços ora propostos, o reequilíbrio econômico do contrato poderá ser efetuado por meio de revisão, conforme disposto na alínea “d”, inc. II e art. 124 da lei 14.133/2021, ou por meio de reajuste de preços, conforme previsto no inc. V do art. 92 do mesmo instrumento legal.

A forma e os critérios para o reequilíbrio estão descritas a seguir:

Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP:

- Conforme determina a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Art. 24., caso o CLIENTE desta proposta seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos ou entidades não integrantes do SISP:

- Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de emissão da proposta comercial, considerando-se esta data a do orçamento da proposta e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$I_r = (I_1 - I_0) / I_0$$

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Considerando:

I_0 - índice correspondente à data base da proposta (mês de emissão da proposta comercial);

I_1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da emissão da proposta comercial);

I_r - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

V_0 - preço original da proposta, na data base (valor a ser reajustado);

V_1 - preço final já reajustado.

OBS¹: No caso de utilização do IPCA, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9256-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo.html?=&t=series-historicas>

OBS²: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico:

Conforme art. 136 inc. I da Lei 14.133/2021 e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da PROPONENTE.

Assim que efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado à parte contratada no prazo máximo de 05 dias corridos contados da assinatura do documento.

Os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente a data de assinatura da proposta comercial e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001).

O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável - IFA discriminado nesta proposta, em especial nas tabelas que retratam os preços e volumes.

Reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes do SISP ou não:

Dar-se-á em caso de mudança de carácter extraordinário e extracontratual que desequilibre a equação econômico-financeira. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

10. DO SIGILO

O SERPRO, nos termos do artigo 8º. da Lei nº. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

As partes se comprometem a desenvolver a relação contratual derivada desta proposta em obediência à ordem da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais–LGPD) e do Decreto Federal nº 10.046/19, quando aplicável, bem como imediatamente atentas às suas boas práticas.

12. VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta comercial tem validade de 60 (sessenta) dias a contar da data do seu recebimento pelo CLIENTE.

Toda e qualquer solicitação de serviço adicional ao estabelecido nesta proposta será objeto de nova negociação.

Brasília, 28 de janeiro de 2026.

Erick Goldner Baptista Silva

Gerente de Divisão

Serviço Federal de Processamento de Dados

Andre Luis Andrade Lago

Gerente de Departamento

Serviço Federal de Processamento de Dados

Minuta

ANEXO 1 - SERVIÇO INFOVIA BSA

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.

1.4 Central de Ajuda: website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.

1.5 Área do Cliente: canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 O serviço Infovia Brasília funciona sobre a infraestrutura de fibras óticas de propriedade da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) em um ambiente operado e administrado pelo Serpro.

2.2 Trata-se de um serviço de conexão de clientes/órgãos participantes ao Serpro através de uma rede metropolitana de fibras óticas. Planejada para interconectar os clientes com alta largura de banda, baixa latência, segurança e ausência de custos relacionados a aluguel de meios de conexão e operadoras locais de telecomunicação. A Infovia Brasília utiliza tecnologias modernas em sua construção, permitindo ao cliente beneficiar-se de alto desempenho e disponibilidade no âmbito metropolitano.

2.3 Por meio da infovia, é possível a sustentação e viabilização de diversos serviços, como: acesso à internet, hospedagem de dados, Colocation, serviços em nuvem, backup e demais serviços digitais para implementação de políticas públicas.

2.4 A Infovia Brasília é a maior Rede Privativa do Governo Federal sendo exclusiva para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual condicionados ao alcance geográfico da rede ótica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão e exista viabilidade técnica para expansão do backbone ou acesso, o órgão interessado deverá arcar com esta expansão, às suas expensas.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O serviço de Conexão Básica e adicionais disponibiliza ao cliente ou órgão os seguintes atributos:

3.1.1 Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

3.1.2 Porta dedicada em switch de acesso;

3.1.3 Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs (Virtual Local Area Network) privadas. A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace;

3.1.4 Disponibilidade mensal de 99,9%, exceto para conexões tipo 2;

3.1.5 Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o Serpro Regional Brasília;

3.1.6 Taxa de erro menor que 2%;

3.1.7 Tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade e apresentação de relatórios gerenciais de Indicadores no Portal do Cliente (<https://portaldocliente.serpro.gov.br>).

3.2 Descrição dos Serviços

3.2.1 O Serviço de Conexão Básica refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou cliente à rede Infovia Brasília. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela SGD/MGI e Serpro, de viabilidade técnica do atendimento da localidade pela rede, tanto para novas conexões quanto para mudanças solicitadas.

3.3 Conexão Tipo 1

3.3.1 Modalidade de conexão utilizando 1 (um) switch com 2 (dois) pares de fibras de acesso redundantes ligados ao backbone da Infovia Brasília com bandas de 1(um) Gbps ou 10(dez) Gbps. Pode ser contratada em todas as localidades onde exista infraestrutura de rede da Infovia Brasília, mediante análise de viabilidade técnica pelas equipes do Serpro e SGD.

3.3.2 Neste tipo de conexão, o switch da Infovia Brasília poderá estar instalado em qualquer sala que tenha as condições técnicas necessárias para atendimento aos órgãos presentes na localidade. Ressalta-se que cada órgão ou entidade que possua conexão na mesma localidade será considerado como uma Conexão Tipo 1.

3.3.2.1 Detalhamento técnico da Conexão Tipo 1 – 1 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000 Mbps no switch de acesso com capacidade de tráfego de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser UTP ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

3.3.2.2 Detalhamento técnico da Conexão Tipo 1 – 10 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000/10000 Mbps no switch de acesso com capacidade de tráfego de até 10 Gbps. Essa porta poderá ser UTP (até 10 Gbps) ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gbps).

3.4 Conexão Tipo 2

3.4.1 Modalidade de conexão que utiliza 1 (um) switch com 1 (um) par de fibras de acesso ligado a um switch intermediário que dá acesso ao backbone da Infovia Brasília, com bandas de 1(um) Gbps. Pode ser contratada em todas as localidades onde não exista infraestrutura de rede para Conexão dos Tipos 1 ou 3 da Infovia Brasília, mediante análise de viabilidade técnica pelas equipes do Serpro e SGD.

3.4.2 Indicado para localidades com menor exigência de disponibilidade ou inviabilidade técnica de provimento de outro tipo de conexão sendo o fornecimento desse modelo sujeito à avaliação técnica do Serpro e SGD. É um acesso indireto ao backbone da Infovia Brasília, com banda de 1(um) Gbps, sem redundância de fibras na conexão e com disponibilização de um switch de acesso. Considerando a disponibilidade mínima mensal do acesso de 99,0% (noventa e nove por cento) para critérios de acordos de nível de serviço.

3.4.3 Por se tratar de uma conexão derivada de um equipamento diretamente conectado em outra localidade, quando ocorrer a desconexão ou cancelamento dos serviços do cliente/órgão participante diretamente conectada ao backbone da Infovia Brasília, a conexão derivada do Tipo 2 deverá migrar para um dos demais tipos de conexão direta ao backbone da Infovia Brasília. Destaca-se que a nova conexão resultante da migração terá os parâmetros e preços conforme estabelecidos neste plano de negócios.

3.4.4 Importante destacar que os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), utilizados para fins de apuração de cumprimento de metas contratuais e aplicação de eventuais penalidades, não serão impactados nos casos em que a indisponibilidade decorra de fatores de responsabilidade do cliente Tipo 2 ou no ambiente onde se encontra o switch diretamente conectado ao backbone da Infovia Brasília. São exemplos desses fatores: ausência de autorização para acesso físico às instalações, falhas ou manutenções na infraestrutura elétrica, lógica ou civil, e fornecimento incompleto ou tardio de informações necessárias para a resolução do incidente.

3.4.4.1 Detalhamento técnico da Conexão Tipo 2: será disponibilizado no ambiente do órgão ou entidade uma porta física de 100/1000 Mbps no switch de acesso com capacidade de tráfego garantido de até 1 Gbps. Nessa situação, a conexão em fibra leva o sinal do órgão ou entidade participante até uma porta no switch de acesso ligado diretamente ao backbone da Infovia. Essa porta poderá ser UTP ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

3.4.5 Conexão Tipo 3

3.4.5.1 Modalidade de conexão que utiliza 2 (dois) switch's com 2 (dois) pares de fibras de acesso redundantes ligados ao backbone da Infovia Brasília com bandas de 1(um) Gbps ou 10(dez) Gbps. Pode ser contratada em todas as localidades onde exista infraestrutura de rede da Infovia Brasília, mediante análise de viabilidade técnica pelas equipes do Serpro e SGD.

3.4.5.2 Neste tipo de conexão, cada equipamento estará ligado a uplink's de fibra distintos, viabilizando redundância também de equipamento de acesso, garantindo alta disponibilidade pelo uso de 2 switch's redundantes do tipo ativo-ativo, trabalhando em conjunto (cluster ou stack) e configuração das mesmas VLANs em ambos os equipamentos, utilizando protocolos de agregação. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante.

3.4.5.3 Como observação, para maior segurança quanto a disponibilidade do acesso, sugere-se que o órgão utilize abordagem de fibra por caminhos distintos na localidade onde serão instalados os switch's de acesso.

3.4.5.3.1 Detalhamento técnico da Conexão Tipo 3 – 1 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000 Mbps em cada switch de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP ou óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

3.4.5.3.2 Detalhamento técnico da Conexão Tipo 3 – 10 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000/10000 Mbps em cada switch de acesso que compõe a conexão. Essas portas serão óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gpbs).

3.4.6 Conexão Tipo 7 - PTT (Ponto de Troca de Tráfego)

3.4.6.1 Modalidade de conexão que permite a ligação direta entre Sistemas Autônomos (ASs) possibilitando a troca de tráfego diretamente, simplificando o trânsito da Internet e diminuindo o número de saltos de redes até um determinado destino, provido por porta dedicada de 10Gbps em switch compartilhado no ambiente do PTT.

3.4.6.2 O IX.Br. é um projeto do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) que promove e cria Pontos de Troca de Tráfego (PTT) com o objetivo de interligar diretamente os ASs que compõem a internet brasileira. O projeto é operado pelo NIC.BR com apoio da RNP. Em Brasília, o Serpro faz parte da topologia do IX/PTT local por ser um ponto de interconexão com a RNP.

3.4.6.3 Para o fornecimento do serviço de Conexão Tipo 7, é pré-requisito ser cliente Infovia com uma conexão básica já ativa em seu ambiente.

3.4.6.3.1 Detalhamento técnico da Conexão Tipo 7: será disponibilizada uma porta dedicada de 10Gbps em switch compartilhado no ambiente do PTT. Esta conexão será ativada após a solicitação permissão, pelo cliente, de conexão ao IX.Br.

3.4.7 O quadro abaixo apresenta resumidamente as características técnicas dos tipos 1, 2, 3 e 7 apresentados.

3.4.7.1 Quadro 1: Características técnicas

Características	Tipo1-1Gbps	Tipo1-10Gbps	Tipo2	Tipo3-1Gbps	Tipo3-10Gbps	Tipo6
Fibra de acesso redundante	X	X		X	X	X
Switch de acesso redundante				X	X	
Quantidade de VLANs	25	25	25	25	25	4
Gerenciamento da rede	X	X	X	X	X	X
Atendimento técnico 24X7	X	X	X	X	X	X
Relatórios gerenciais	X	X	X	X	X	X
Banda de conexão com Backbone	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	10 Gbps

3.4.7.2 Características Conexões Básicas.

3.4.7.2.1 Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

3.4.7.2.2 Disponibilização e configuração de VLANs (Virtual Local Area Network):

3.4.7.2.2.1 Até 25 (vinte e cinco) VLANs em cada localidade; Não há possibilidade de uso de VLANs remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de órgão diferentes;

3.4.7.2.2.2 A contabilização do número de VLANs recai sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao SERPRO, por e-mail ou ofício por exemplo, da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN.

3.4.7.2.2.3 Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia serão definidos pelo SERPRO e não pelo órgão ou entidade participante.

3.4.7.2.3 Segurança lógica em nível de camada 2 (por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas);

3.4.7.2.4 Acesso aos sistemas estruturantes do governo federal por meio da Infovia Brasília.

3.4.7.2.5 Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade,

3.4.7.2.6 Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados em Portal Web de Gerenciamento da Rede:

3.4.7.2.6.1 Utilização de banda: relatório gráfico que apresenta o percentual de utilização da banda contratada na entrada e saída da porta do equipamento de acesso;

3.4.7.2.6.2 Relatório de desempenho consolidado: relatório que apresenta o comportamento dos indicadores de desempenho e tempo de propagação. Esse documento apresenta a média, o pico de utilização (separados por tráfego de entrada e saída) e o horário em que o pico ocorreu por tronco do nó de acesso;

3.4.7.2.6.3 Relatório do histórico de falhas: relatório que discrimina o histórico de todas as falhas ocorridas semanalmente;

3.4.7.2.6.4 Relatório de atendimento de nível de serviço: relatório que aponta o percentual de atendimento dentro e fora do prazo de atendimento técnico acordado, disponibilidade semanal e impactos ocorridos.

3.4.8 Responsabilidades das Partes

3.4.8.1 As responsabilidades das partes na rede Infovia estão na tabela, abaixo

Responsabilidades	Serpro	Órgão Participante
Enviar ofício formalizando intenção de participação e concordância com documentos referente á infovia Brasília		X
Solicitação e eventual provimento de última milha		X
Provimento e configuração de conexão básica na Infovia Brasília	X	
Provimento de ambiente climatizado e com alimentação elétrica estabilizada		X
Cabeamento entre o switch de acesso Infovia Brasília e os dispositivos do órgão participante		X
Alocação de Interface ótica ou elétrica no switch de acesso infovia Brasília	X	
Alocação de Interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão Participante		X
Concordar com os termos explicitados nos documentos Referentes infovia Brasília	X	X

3.5 Serviços adicionais Infovia

3.5.1 Compreendem os serviços que podem ser adquiridos de forma adicional aos serviços básicos, pelo órgão ou entidade participante a fim de complementar a sua demanda, conforme sua necessidade.

3.5.2 Serviço de Acesso à Internet

3.5.2.1 Serviço de fornecimento de acesso à banda de Internet corporativa. A largura de banda contratada é garantida ao cliente até a saída para os troncos públicos da Internet em que o SERPRO está conectado e que, atualmente, em Brasília contempla três saídas diferentes com operadoras distintas para fins de redundância e resiliência da disponibilidade do serviço.

3.5.2.2 Nesse serviço, consta ainda o fornecimento de acesso à Internet na versão IPv6, em formato dual stack, conforme RFC 4241, compartilhando a mesma porta e banda onde ocorre o acesso à Internet na versão atual. São ofertados endereçamentos públicos em IPv4 e IPv6 conforme Tabela abaixo.

Faixa de Banda	Endereço IPv4	Endereço IPv6
1 Mbps a 100 Mbps	16	56
Acima de 100 Mbps	32	56

3.5.2.3 O acesso à Internet se dá obrigatoriamente por meio de porta física dedicada de 100/1000/10000 Mbps (conforme tipo de conexão contratada). Entretanto, os recursos alocados para o provimento deste serviço não serão descontados da quantidade de portas previstas no pacote de Serviços Básicos.

3.5.2.4 Para fins de precificação e alocação de endereços IP, cada acesso Internet deve ser considerado individualmente, ou seja, para clientes ou órgãos participantes que possuem mais de um acesso Internet, devem ser precificados e alocados endereços IP por acesso (Conexão Básica) e não considerando o somatório de banda Internet disponibilizada.

3.5.2.5 Como melhoria dos aspectos de Segurança, todos os clientes que possuem o serviço de acesso à Internet Infovia Brasília, terão como serviço agregado AntiDDoS volumétrico. Esse tipo de ataque, pode esgotar o link do cliente e até mesmo tornar indisponíveis seus serviços internet. Com esse serviço, o cliente poderá informar até 6 (seis) endereços IP's que serão cadastrados na ferramenta do Serpro, para que seja feita a medição de tráfego dos IP's indicados e mitigação de possíveis ataques. Ao detectar uma anomalia na rede ou site específico dentro do bloco, o cliente deverá acionar o Serpro para que seja realizada a mitigação específica.

3.5.2.6 O Serpro realizará durante 30 dias medições de tráfego e testes de desempenho na Rede, a fim de aferir seu padrão. Esse padrão será utilizado pelo AntiDDoS para estabelecer as métricas específicas que serão utilizadas para proteger os 6 (seis) endereços IP indicados em caso de ataques.

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque – personalizados Até 15 (quinze) minutos a partir da identificação do ataque – Corporativo

Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall e criação de ambiente.	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação - Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução	Tempo para ativação	Até 7 dias

3.5.2.7 Além da proteção contra ataque volumétrico, que é um serviço agregado, é possível a contratação do serviço AntiDDoS Proteção URL, cujo o objetivo é aumentar a proteção dos serviços críticos dos clientes a fim de mitigar grandes impactos.

3.5.3 Fornecimento de VLAN Adicional .

3.5.3.1 Trata-se do fornecimento de VLAN acima do previsto em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante.

3.5.3.2 As VLANs também podem ser utilizadas para comunicação entre as redes de órgãos e entidades diferentes. Nesse caso, a contabilização do número de VLANs será sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, não sendo permitido o reaproveitamento de eventual saldo de VLANs não utilizadas em uma localidade em outras localidades. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao Serpro, por e-mail, ofício outro meio, da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN.

3.5.3.3 Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia Brasília serão definidos pelo Serpro e não pelo órgão ou entidade participante.

3.5.4 Fornecimento de Porta Adicional

3.5.4.1 Trata-se de configuração para utilização de 1 (uma) ou mais portas físicas adicionais no switch de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso. A porta da Conexão Básica não pode ser utilizada como porta adicional e nem eventual saldo de portas não utilizado em outra localidade.

3.5.4.2 A velocidade da porta será a mesma velocidade da conexão básica já contratada pelo cliente. Essas portas poderão ser UTP (até 1Gbps) ou óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gpbs), dependendo da solicitação do cliente.

3.5.5 Alocação Adicional de Endereçamento IP

3.5.5.1 Trata-se de disponibilização de faixa de endereços IPs públicos, além dos endereços já fornecidos para o cliente durante a ativação do Serviço de Acesso à Internet.

3.5.5.2 Os endereços IPs públicos adicionais serão fornecidos na quantidade de 2n e a quantidade solicitada deve incluir os endereços de rede e broadcast de cada rede IP.

3.5.5.3 Devido à escassez de endereços IPv4 amplamente divulgada pelos órgãos mundiais controladores da Internet, o fornecimento destes recursos em caráter adicional está sujeito a avaliação técnica do Serpro e disponibilidade.

3.5.6 Segurança como serviço Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS.

3.5.6.1 O combo Segurança da Informação para Infovia possui uma solução única, contemplando três funcionalidades de proteção de forma agregada e indissociável. É uma alternativa que oferta recursos básicos de proteção, possibilitando um menor custo para o órgão ou entidade participante, mas sem deixar de lado a adequada proteção aos recursos informacionais, visando a proteção e controle do tráfego de rede desejado. O serviço é comercializado como uma solução única, fornecido exclusivamente para aqueles que utilizem o serviço Internet da Infovia. A solução é composta por 3 funcionalidades, descritas a seguir.

3.5.7 Firewall

3.5.7.1 O serviço de Firewall é responsável por regulamentar a comunicação entre as redes de Internet, intranet, Zonas Desmilitarizadas (ZDM), extranet's e redes virtuais privadas (VPNs). Permite a proteção do perímetro, aplicações, servidores e infraestrutura de rede, provendo as características essenciais da segurança da informação, além de auditoria, autenticação e privilégio mínimo.

3.5.7.2 O serviço de Firewall para clientes Infovia dispõe de um contexto compartilhado de Firewall, onde as regras e configurações são definidas de forma isolada para cada cliente, conforme Política de Segurança do cliente.

3.5.7.3 O cliente não terá um Firewall físico exclusivo, mas terá o Serviço de Firewall on-de definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

3.5.8 Filtro de Conteúdo

3.5.8.1 O serviço de Filtro de Conteúdo opera como uma primeira linha de defesa contra sites maliciosos, comprometidos ou com conteúdo impróprio, através do desvio de tráfego web, oriundo da rede do cliente com destino à Internet.

3.5.8.2 O filtro de conteúdo também contribui para o uso mais efetivo e racional da banda de Internet disponível evitando que a mesma seja consumida por atividades alheias aos interesses do participante.

3.5.8.3 De forma geral, o serviço de filtro de conteúdo opera como filtro de URL (Uniform Resource Locator) baseado em categorias e suporta implementação de política de acesso definido pelo participante, como:

3.5.8.3.1 Definição de perfis de acesso com seleção de categorias de classificação de sítios Web autorizadas e não autorizadas;

3.5.8.3.2 Definição de política de acesso de acordo com reputação de sítios Web;

3.5.8.3.3 Definição de política de acesso segundo White ou black lists específicas.

3.5.8.4 Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um filtro de conteúdo físico exclusivo, mas terá um Serviço de Filtro de Conteúdo onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

3.5.9 IPS

3.5.9.1 O Serviço de Prevenção à Intrusão (IPS) consiste na monitoração do tráfego através de equipamento ligado “on-line”, de forma que o tráfego possa ser inspecionado em busca de malwares, exploits, etc, que exploram vulnerabilidades nos ambientes e sistemas do cliente.

3.5.9.2 Os ataques podem ser identificados por assinatura ou comportamento. As assinaturas são constantemente atualizadas pelo fornecedor e novas assinaturas podem ser criadas visando a proteção de uma vulnerabilidade específica do cliente.

3.5.9.3 O tráfego contendo o ataque pode apenas gerar alertas ou ser imediatamente bloqueado, cessando a ameaça.

3.5.9.4 O servidor de IPS está apto a identificar e tratar ameaças de worms, trojans, ataques backdoor, spyware, port scans, ataques de VoIP, ataques IPv6, ataques DoS, transbordamento de buffer, ataques P2P, anomalias estatísticas, anomalias de protocolo, anomalias de aplicação, tráfego mal formado, cabeçalhos inválidos, ameaças combinadas, ameaças baseadas em taxa, ameaças de dia zero, segmentações TCP e fragmentação de IP.

3.5.9.5 Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um IPS físico exclusivo, mas terá um Serviço de IPS onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

3.5.10 Serviço AntiDDoS Proteção URL

3.5.10.1 AntiDDoS Proteção URL é um serviço de contratação adicional para proteção a sítio (site) contra-ataques de negação de serviços distribuídos (DDoS), ao uso dos protocolos de acesso Internet de forma indevida e a otimização do uso da banda para publicação dos sítios.

3.5.10.2 O AntiDDoS tem como objetivo monitorar, detectar e mitigar anomalias no acesso aos sítios monitorados e potenciais alvos de ataques de negação de serviço.

3.5.10.3 O monitoramento visa a definir o comportamento padrão do acesso ao sítio e determinar os protocolos utilizados no acesso e os níveis de utilização de cada um deles. Também será definida uma linha base de utilização de banda e quantidade de pacotes por segundo esperado por protocolo, utilizando o histórico de acesso para calcular os quantitativos esperados.

3.5.10.4 Para o serviço de AntiDDoS Proteção URL, as funcionalidades e recursos listados na tabela abaixo:

Funcionalidades/Recursos	Descrição
Indicado para proteção	Aplicações e/ou serviços de missão crítica ou que sua indisponibilidade afete gravemente o negócio do cliente
Disponível nos IDCs do SERPRO	Brasília e São Paulo
Disponível para proteção IDC do Cliente	SIM (Mediante Serviço de publicação internet do SERPRO (INFOVIA) e para aplicações hospedadas no centro de dados do SERPRO)
Proteção contra-ataques Volumétricos	SIM
Atuação do SOC para tratamento de Incidente de segurança e resposta	SIM
Relatórios	Relatório de ateste e prestação de contas
Horas de Consultoria (Horas de consultoria podem ser contratadas)	Até 5 (cinco) horas/mês
Tempo para criação de regra ou configuração do ambiente	Até 2 (dois) dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução)	Até 30 (trinta) dias
Tempo de reação para mitigação	Até 5 (cinco) minutos
Tempo de armazenamento de logs (Ampliação do tempo de retenção dos logs por meio de contratação do serviço de armazenamento do SERPRO)	6 (seis) meses
Método de solicitação de regra	Solicitação de Serviço
White and Black list específicas	SIM
Mecanismos de mitigação disponíveis	Completo
Ações automatizadas para ativação de mitigação	Pró-ativas
Proteção por linha de Base	SIM
Proteção Geográfica	SIM
Monitoração	SIM
Backup	SIM
Insumo	AntiDDoS Proteção URL

3.5.10.5 O serviço AntiDDoS Proteção URL é instalado e administrado no ambiente do SERPRO. A administração da solução será realizada somente por empregados do SERPRO.

3.5.10.6 O serviço é disponibilizado exclusivamente para sítios hospedados ou que façam uso dos ambientes/serviços: Serviço de Colocation, Serviço de Hosting, Serviço de ICS (Nuvem SERPRO), ZDMs de publicação do SERPRO, ZDMs de publicação de clientes do SERPRO e/ou mediante Serviço de publicação Internet do SERPRO (INFOVIA).

3.5.10.7 A Proteção de sites ou aplicações que estão constituídos por clusters geograficamente separados deverão ser contratados uma unidade do serviço para cada “nó” de publicação, caso atendam aos critérios de contratação do serviço, não podendo ser aplicado para o domínio de publicação.

3.5.11 AntiDDoS URL Adicional (Serviços Adicionais – opcional)

3.5.11.1 Permite proteger URL adicional à URL contemplada no serviço padrão, com o mesmo nível de proteção e nível de serviço.

3.5.11.2 Este recurso somente pode ser contratado caso o CLIENTE já possua o serviço AntiDDoS Proteção URL ou caso contrate-os de forma conjunta.

3.5.11.3 As atividades de implantação do serviço estão dispostas em 3 fases:

Fases	Atividades
Primeira fase - Planejamento	Levantamento do sítio a ser monitorado
Primeira fase - Planejamento	Descrição dos protocolos mais utilizados
Primeira fase - Planejamento	Descrição das características de acesso ao sítio a ser monitorado
Segunda fase - Implementação	Configuração inicial dos parâmetros de detecção de anomalias (os níveis máximos de uso dos protocolos, tipos de pacotes, banda utilizada e a tolerância às anomalias detectadas no acesso ao objeto monitorado)
Segunda fase - Implementação	Configuração dos parâmetros de mitigação padrão
Terceira fase - Monitoração e manutenção	Backup das configurações
Terceira fase - Monitoração e manutenção	Atualizações no ambiente da solução de proteção de ataques de negação de serviço
Terceira fase - Monitoração e manutenção	Monitoração 24 x7 de todo ambiente da solução de proteção de ataques de negação de serviço

4. DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 A Infovia Brasília é a maior Rede Privativa do Governo Federal sendo exclusiva para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual condicionados ao alcance geográfico da rede ótica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão e exista viabilidade técnica para expansão do backbone ou acesso, o órgão interessado deverá arcar com esta expansão, às suas expensas.

4.2 Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo para a ativação e alteração dos serviços.

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
Conectividade / Serviços IP		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Desativação de ponto de acesso	Desativação	Até 3 dias úteis
Acesso a Internet	Ativação/Desativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	Até 3 dias úteis

Gerenciamento		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis
Geração de relatórios adicionais	Ativação	Até 15 dias úteis

4.3 Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gestão com todos os indicadores personalizados terá um prazo de 30 (trinta) dias.

4.4 Para ativação do AntiDDoS volumétrico deve ser feita solicitação após contratação e tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque - personalizados Até 15 (quinze) minutos a partir da identificação do ataque - corporativo

Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de Firewall e criação de ambiente	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação - Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução	Tempo para ativação	Até 7 dias

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

5.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80
 SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF
 CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56
 Rua Olívia Guedes Pentead, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP
 CEP: 04766-900

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os indicadores de disponibilidade, bem como o histórico de falhas consolidado semanalmente, serão apresentados no portal de gerência do cliente: <https://portaldocliente.serpro.gov.br>.

7.2 As ferramentas de gerência do SERPRO verificarão o status do acesso à INFOVIA permanentemente. Em caso de falhas, o dispositivo adjacente ao que ocorreu o evento enviará uma mensagem do tipo "SNMP" para o servidor de gerência. Em seguida, os alarmes previamente configurados serão disparados e um chamado será aberto para que equipe de operações efetue a recuperação. Paralelamente, será registrada a indisponibilidade. Quando o serviço voltar a responder positivamente os alarmes serão cessados e será registrada normalidade do serviço.

7.3 O Serviço de Conexão tipo 1 e 3 a 10 Gbps inclui os headers e trailers envolvidos na comunicação Ethernet. A taxa de transferência percebida pelo payload inserido pelo usuário será descontada desses bits de controle, resultando em uma taxa percebida menor que 10 Gbps. Para comprovar essa taxa de bits por segundo, o SERPRO enviará streams de bits randômicos, bidirecionais, não IP, sobre a VLAN.

7.4 Penalidades

7.4.1 A tabela a seguir indica a disponibilidade mensal acordada, bem como a indisponibilidade permitida, calculada em minutos por mês. Este indicador será coletado pela ferramenta de gerência do SERPRO. A Gerência de Qualidade e Recuperação consolida o valor do indicador em um relatório semanal para cada acesso do cliente, que será disponibilizado no portal de gerência do cliente.

7.4.2 Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de Conexão à INFOVIA, Acesso à Internet, Segurança da Informação, AntiDDoS Volumétrico e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela abaixo:

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		FAIXA DE DESCONTO			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões Tipo 1, 3 e 7	99.9%	43,2 minutos	43,2 min <= 86 min	86 min <= 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso Infovia - Conexões Tipo 2	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10.5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso à Internet	99,5%	3,6 horas	3,6 h <= 6 h	6 h <= 12 h	>12 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		FAIXA DE DESCONTO			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Segurança da Informação para Infovia	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
AntiDDoS Volumétrico	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <= 100 ms	101 ms <= 250 ms	>250 ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	n/a	0 - 2%	n/a	n/a	>2%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos concluídos no prazo	> 80% dos atendimentos realizados	0 - 20% dos atendimentos realizados	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo
Tempo de reparo	24/7	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade			Percentual de incidentes mensais concluídos no prazo

7.4.3 O percentual de desconto será calculado com base nos preços dos serviços contratados e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço.

7.4.4 Diante dos níveis de serviços pactuados para a Infovia, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao SERPRO possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que possam afetar os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão ou entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede. Em não havendo essa comunicação, não haverá possibilidade de pactuação sobre as penalidades previstas.

8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

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

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

8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

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

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a 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 do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem 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 afetem 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

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

9.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES					
INFOVIA DF					
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Contratada / Mês	Meses Estimados	Valor por IFA
Serviços de Conexão	-	-	-	-	-
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	R\$ 19,62	Valor/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 1 Gbps	R\$ 4.321,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 10 Gbps	R\$ 7.960,00	Parcela Mensal	2	12	R\$ 191.040,00
INFOVIA - Conexão Tipo 2	R\$ 2.560,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 1 Gbps	R\$ 8.000,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 10 Gbps	R\$ 12.280,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 6	R\$ 1.760,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 100 Mbps	R\$ 3.800,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 100 Mbps	R\$ 38,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 200 Mbps	R\$ 7.000,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 200 Mbps	R\$ 35,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 300 Mbps	R\$ 9.300,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 300 Mbps	R\$ 31,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 400 Mbps	R\$ 12.000,00	Parcela Mensal	1	12	R\$ 144.000,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 400 Mbps	R\$ 30,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 500 Mbps	R\$ 14.000,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00

INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 500 Mbps	R\$ 28,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 600 Mbps	R\$ 14.400,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 600 Mbps	R\$ 24,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 700 Mbps	R\$ 15.400,00	Parcela Mensal	1	12	R\$ 184.800,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 700 Mbps	R\$ 22,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 800 Mbps	R\$ 16.800,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 800 Mbps	R\$ 21,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 900 Mbps	R\$ 17.100,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 900 Mbps	R\$ 19,00	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	R\$ 16.000,00	Parcela Mensal	1	12	R\$ 192.000,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps	R\$ 16,00	Mbps	500	12	R\$ 96.000,00
INFOVIA - Porta Adicional	R\$ 784,77	Ponto de Rede/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet	R\$ 147,14	Valor/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Multiponto	R\$ 1.226,20	Valor/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - VLAN Adicional	R\$ 294,29	Ponto de Rede/Mês	0	0	R\$ 0,00
-	-	-	-	Valor Mensal Estimado*	R\$ 67.320,00
-	-	-	-	Valor Total Estimado	R\$ 807.840,00

*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.
 **Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.

SERVIÇO DE SEGURANÇA – INFOVIA					
Itens Faturáveis	Unidade de Medida	Quantidade Contratada / Mês	Preço Unitário	Meses Estimados	Valor por IFA
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 1000 Mbps	Mbps	500	R\$ 38,63	12	R\$ 231.780,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 100 Mbps	Mbps	0	R\$ 127,55	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 200 Mbps	Mbps	0	R\$ 80,14	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 300 Mbps	Mbps	0	R\$ 66,85	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 400 Mbps	Mbps	0	R\$ 60,24	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 500 Mbps	Mbps	0	R\$ 54,25	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 600 Mbps	Mbps	0	R\$ 50,42	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 700 Mbps	Mbps	0	R\$ 47,69	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 800 Mbps	Mbps	0	R\$ 44,34	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 900 Mbps	Mbps	0	R\$ 41,77	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 1000 Mbps	Parcela Mensal	1	R\$ 38.625,00	12	R\$ 463.500,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 100 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 12.755,00	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 200 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 16.027,00	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 300 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 20.054,00	0	R\$ 0,00

INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 400 Mbps	Parcela Mensal	1	R\$ 24.096,00	12	R\$ 289.152,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 500 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 27.123,00	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 600 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 30.251,00	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 700 Mbps	Parcela Mensal	1	R\$ 33.382,00	12	R\$ 400.584,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 800 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 35.473,00	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 900 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 37.589,00	0	R\$ 0,00
-				Valor Mensal Estimado*	R\$ 115.418,00
-				Valor Total Estimado	R\$ 1.385.016,00
<p>1- No caso de contratação da faixa de 1 a 40 mbps, serão consideradas licenças adicionais o volume que ultrapassar 160 usuários. No caso das demais faixas, será considerada licença adicional, o que ultrapassar (Mbps contratados x 4).</p> <p>*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.</p> <p>**Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.</p>					
Valor Total Estimado da Proposta					R\$ 2.192.856,00