



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

APÊNDICE A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TIC

1. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

1.1. CONTRATADA Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

1.2. A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

A oferta integrada de serviços possibilita ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

1.3. Através da Contratada Multicloud, o CONTRATANTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

1.4. Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor CONTRATADA, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

1.5. Por meio do Contrato de prestação de serviços que derivar desta Proposta, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao CONTRATADA, por meio da contratação dos serviços opcionais descritos neste instrumento.

2. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

2.1 O atendimento às demandas do CONTRATANTE será feito por projeto.

2.2 A solução CONTRATADA Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

2.2.1 Cloud Services Brokerage

2.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

2.2.1.2 O CONTRATADA não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros da Contratada Multicloud.

2.2.1.3 O que faz?



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

2.2.1.3.2 O CONTRATADA oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os Contratantes das soluções da Rede CONTRATADA e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas da Contratada.

2.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar Página 10 ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CONTRATANTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

2.2.1.4 Como funciona?

2.2.1.4.1 O CONTRATANTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor CONTRATADA).

2.2.1.4.2 O CONTRATANTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

2.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo CONTRATADA. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em Contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do Contratante, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao CONTRATADA mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

2.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CONTRATANTE.

2.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

2.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

2.2.1.5.1.1 O CONTRATANTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

2.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

2.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o Contratante poderá receber da Contratada recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação
equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os Contratantes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o Contratante a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

2.2.1.5.3 Corretagem customizada

2.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo Contratante durante a vigência do Contrato.

2.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

2.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo CONTRATADA. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

2.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

2.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o Contratante fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o Contratante no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da Contratada. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo Contratante por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

2.2.1.5.6 Conectividade

2.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (CONTRATADA Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para Contratantes contratantes de serviços adicionais da Rede CONTRATADA especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

2.2.1.5.7 Marketplace



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

2.2.1.5.7.2 No marketplace, o CONTRATANTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CONTRATANTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

2.2.1.5.7.3 No marketplace, o CONTRATANTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CONTRATANTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

2.2.1.5.7.3.1 Observação: o CONTRATADA não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CONTRATANTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

2.2.1.5.8 Caberá ao CONTRATANTE:

2.2.1.5.8.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

2.2.1.5.8.1.1 Solicitar ao CONTRATADA o orçamento para uso do produto de software.

2.2.1.5.8.1.2 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

2.2.1.5.8.1.3 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.2 Cloud Architecture Design

2.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio CONTRATADA Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CONTRATANTE.

2.2.2.2 O que faz?

2.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CONTRATANTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os Contratantes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CONTRATANTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

2.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

2.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

2.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CONTRATANTE;

2.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

2.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

2.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

2.2.2.3 Como funciona?

2.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CONTRATANTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes Página



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

13 existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

2.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

2.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 2.2.2.3.1.

2.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CONTRATANTE escolher conforme os critérios apresentados.

2.2.2.4 O que entrega?

2.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

2.2.3 Cloud Migration Management

2.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

2.2.3.2 O que faz?

2.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

2.2.3.3 Como funciona?



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.3.3.1 Inicialmente o CONTRATADA realiza, com apoio do CONTRATANTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, antes de sua execução.

2.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

2.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e Página 14 posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

2.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CONTRATANTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

2.2.3.4 O que entrega?

2.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CONTRATANTE um relatório de entrega.

2.2.4 Cloud Engineering and Automation

2.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

2.2.4.2 O que faz?



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

2.2.4.2.2 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

2.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

2.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

2.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

2.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

2.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

2.2.4.3 Como funciona?

2.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

2.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do Contratante;

2.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

2.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

2.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

2.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

2.2.4.4 O que entrega?

2.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

2.2.5 Cloud Services Management

2.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.5.2 O que faz?

2.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o Contrato de suporte e a presença da aplicação do CONTRATANTE em alguma das nuvens da Contratada Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

2.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CONTRATANTE, visa mapear as necessidades do CONTRATANTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

2.2.5.2.3 Plano Básico

2.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para Contratantes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

2.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o CONTRATADA acionará a parte terceira indicada pelo CONTRATANTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade da Contratada normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o CONTRATADA não possui acesso ao ambiente do CONTRATANTE.

2.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

- 2.2.5.2.3.4 Serviço implantado na nuvem;
- 2.2.5.2.3.5 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;
- 2.2.5.2.3.6 Time de suporte do CONTRATANTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.
- 2.2.5.2.4 Plano Intermediário
 - 2.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CONTRATANTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe da Contratada, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.
- 2.2.5.2.5 Plano Avançado
 - 2.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.
 - 2.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.
- 2.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace
 - 2.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo Contratante nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensinará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do Contratante.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CONTRATANTE por meio do Marketplace.

2.2.5.2.6.2 Caberá ao CONTRATANTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Marketplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CONTRATANTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o CONTRATADA poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação da Contratada sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 2.2.1.5.7.3., o CONTRATADA está apto para apoiar o CONTRATANTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CONTRATANTE, este deverá abrir solicitação ao CONTRATADA solicitando esse apoio.

2.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	X	X	X



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

Catologação de Scripts (junto ao Contratante)	X	X	X
Gestão de Banco de Soluções		X	X
Linha Vermelha			X

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov	3º nível/Prov
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não		X	X



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

abrangendo eventos críticos)			
Gerenciamento de problemas		x	x
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		x	x
Configurar WAF no ambiente de nuvem		x	x
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			x

*Legenda: “ ”=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

2.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

2.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

2.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o Contratante no direcionamento de suas



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

necessidades às equipes técnicas da Contratada, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CONTRATANTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo CONTRATADA e nas características de cada provedor.

2.2.5.3.2 Central de Atendimento

2.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

2.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CONTRATANTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

2.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao Contratante)

2.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

2.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

2.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

2.2.5.3.2.4 Linha vermelha

2.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

2.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CONTRATANTE (indisponibilidade).

2.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

2.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

2.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

2.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

2.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

2.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por Contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CONTRATANTE.

2.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.5.3.2.7 Gestão de backup

2.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

2.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

2.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

2.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CONTRATANTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CONTRATANTE, funcionando de forma redundante.

2.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CONTRATANTE, no entanto, o CONTRATADA é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CONTRATANTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido da Contratada, se necessário.

2.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o Contratante tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o CONTRATADA

2.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

2.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.9.2 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do Contratante é monitorado de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

2.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

2.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CONTRATANTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

2.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

2.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

2.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

2.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

2.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer

2.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CONTRATANTE ou por equipe da Contratada através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

2.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação
identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

2.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

2.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

2.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

2.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CONTRATANTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do Contratante.

2.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

2.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado

2.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

2.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

2.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

2.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

2.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

2.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

2.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

2.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CONTRATANTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CONTRATANTE).

2.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério da Contratada, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

2.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

2.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

2.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

2.2.5.4 Como funciona?

2.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CONTRATANTE, pode ocorrer em seguida à assinatura do Contrato de prestação de serviços que derivar desta Proposta ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CONTRATANTE está ativando o serviço.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.5.4.2 O CONTRATADA definirá com o apoio do CONTRATANTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CONTRATANTE.

2.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o CONTRATADA assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

2.2.6 Cloud Generic Professional Services

2.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao CONTRATADA Multicloud não especificados nos demais serviços.

2.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo CONTRATADA.

2.2.6.3 O CONTRATADA se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

2.2.6.4 Disponibilização

2.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CONTRATANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

2.2.6.5 O que faz?

2.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.

2.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

2.2.6.6 O que entrega?

2.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

2.2.7 Cloud Connect

2.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o CONTRATADA e a nuvem pública, através da Rede CONTRATADA.

2.2.7.2 O que faz?

2.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o CONTRATADA até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas da Contratada.

2.2.7.3 Como funciona?

2.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o Contratante possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede CONTRATADA (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao CONTRATADA através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o CONTRATADA não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes da Contratada.

2.2.7.3.2 O CONTRATADA definirá, com o apoio do CONTRATANTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

2.2.7.3.3 O CONTRATANTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada

2.2.7.3.4 O CONTRATANTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

2.2.7.4 Entregas:

2.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes da Contratada, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CONTRATANTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada

2.2.7.4.2 2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

2.2.7.5 Conexão implantada

2.2.7.5.1 De acordo com a velocidade definida pelo Contratante e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe da Contratada.

3. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

3.1. O CONTRATADA somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da Contratada Multicloud.

3.2. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do Contratante, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao CONTRATADA, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços da Contratada o,



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação
mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

3.3. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

3.3.1. CONTRATADA:

- 3.3.1.1. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
- 3.3.1.2. Fornecer material de capacitação na ferramenta;
- 3.3.1.3. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
- 3.3.1.4. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
- 3.3.1.5. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
- 3.3.1.6. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
- 3.3.1.7. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
- 3.3.1.8. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.3.2. CONTRATANTE:

- 3.3.2.1. Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;
- 3.3.2.2. Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

3.4. Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

3.4.1. CONTRATADA:

- 3.4.1.1. Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- 3.4.1.2. Ajudar os Contratantes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

- 3.4.1.3. Identificar as interações entre soluções distintas;
- 3.4.1.4. Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;
- 3.4.1.5. Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
- 3.4.1.6. Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do Contratante;
- 3.4.1.7. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
- 3.4.1.8. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do Contratante;
- 3.4.1.9. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
- 3.4.1.10. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
- 3.4.1.11. Mensurar os custos da arquitetura proposta;
- 3.4.1.12. Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;
- 3.4.1.13. Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).
- 3.4.2. CONTRATANTE:
 - 3.4.2.1. Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
 - 3.4.2.2. Analisar relatório emitido pelo CONTRATADA com critérios técnicos;
 - 3.4.2.3. Contratar o Cloud Service Brokerage da Contratada Multicloud.
- 3.5. Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management
 - 3.5.1. CONTRATADA:
 - 3.5.1.1. Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

- 3.5.1.2. Analisar a documentação de arquitetura;
- 3.5.1.3. Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;
- 3.5.1.4. Identificar qual melhor estratégia de migração;
- 3.5.1.5. Acompanhar execução e tratar desvios.
- 3.5.2. CONTRATANTE:
 - 3.5.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage da Contratada Multicloud;
 - 3.5.2.2. Enviar ao CONTRATADA a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.
- 3.6. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management
 - 3.6.1. CONTRATADA:
 - 3.6.1.1. Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.
 - 3.6.2. CONTRATANTE:
 - 3.6.2.1. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage da Contratada Multicloud.
- 3.7. Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation
 - 3.7.1. CONTRATADA:
 - 3.7.1.1. Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.
 - 3.7.2. CONTRATANTE:
 - 3.7.2.1. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage da Contratada Multicloud.
- 3.8. Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services
 - 3.8.1. CONTRATADA:
 - 3.8.1.1. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

- 3.8.1.2. Analisar a necessidade do Contratante;
- 3.8.1.3. Estimar o esforço para execução do serviço;
- 3.8.1.4. Estabelecer o plano de trabalho;
- 3.8.1.5. Executar o plano de trabalho;
- 3.8.1.6. Tratar riscos/desvios;
- 3.8.1.7. Propor solução.
- 3.8.2. CONTRATANTE:
 - 3.8.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage da Contratada Multicloud;
 - 3.8.2.2. Realizar validação do plano de trabalho.

4. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

- 4.1. Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o CONTRATADA declara:
 - 4.1.1. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.
 - 4.1.2. Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORA, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.
 - 4.1.3. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.
 - 4.1.4. Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

4.1.5. Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

4.1.6. Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

4.1.7. Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

4.1.8. Que os provedores expressamente indicados pelo CONTRATADA como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

4.1.9. Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

4.1.10. desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

5. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

5.1.1. O contrato da Contratada Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

- 5.1.2. O CONTRATANTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;
- 5.1.3. A área de TI do CONTRATANTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao CONTRATADA, via acionamento na Central de Serviços da Contratada, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;
- 5.1.4. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;
- 5.1.5. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do CONTRATANTE;
- 5.1.6. Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;
- 5.1.7. Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE é sempre o CONTRATADA, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;
- 5.1.8. O CONTRATADA não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CONTRATANTE;
- 5.1.9. A disponibilidade ofertada pelo CONTRATADA é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O CONTRATADA não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros da Contratada Multicloud.



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

5.1.10. O CONTRATADA será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

5.1.11. Cabe ao CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

5.1.12. Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

5.1.13. O CONTRATANTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CONTRATANTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o CONTRATADA não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

5.1.14. O CONTRATADA pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CONTRATANTE.

5.1.15. O CONTRATADA restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

5.1.16. O CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

5.1.17. O CONTRATANTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação
usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

5.1.18. É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar o CONTRATADA sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

5.1.19. O CONTRATANTE reconhece e concorda que o CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

6. ATENDIMENTO TÉCNICO

6.1. O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

6.2. Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

6.3. Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto. Parecer Jurídico CONTRATADA: 0406/2023 – Versão do Contrato: 20240228.1428 Página 39/68

6.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo CONTRATANTE para o serviço desejado, poderá ser realizada 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.

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

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

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



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação

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

6.9. 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 da Contratada 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



Ministério da Saúde
Secretaria de Informação e Saúde Digital
Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação