

I – Definições Básicas

1.1. Descrição do serviço: Realizar a manutenção de ambientes para hospedagem e processamento de sistemas informatizados e portais web sob a gestão do MP, em ambientes operacionais independentes: produção, homologação e treinamento. Esses ambientes incluem as aplicações, os bancos de dados e a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, com o objetivo de prover a disponibilidade dos sistemas para a utilização por seus usuários.

1.1.1. Ambiente de Produção: É o ambiente de utilização real do sistema pelos usuários para armazenar e gerar as informações e resultados esperados;

1.1.2. Ambiente de Homologação: É o ambiente utilizado pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA para a verificação e aprovação de mudanças nos sistemas quando do desenvolvimento de novas soluções ou de manutenções evolutivas e corretivas.

1.1.3. Ambiente de Treinamento: É o ambiente utilizado pela CONTRATANTE para treinamento de usuários.

1.2. Premissas e limitações para a execução do serviço:

1.2.1. Todos os horários considerados neste documento são referentes ao horário oficial (Hora de Brasília);

1.2.2. O gerenciamento de capacidade e o gerenciamento de utilização dos recursos dos ambientes ficarão restritos à CONTRATADA.

1.2.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por atrasos ou problemas na prestação de serviços decorrentes de falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob sua gestão;

1.2.4. A métrica de disponibilidade não se aplica aos sistemas e bases locais instalados nas dependências do MP;

1.2.5. Só serão consideradas as reclamações de indisponibilidades devidamente registradas na Central de Serviço do SERPRO pelos usuários, ou geradas por ferramentas homologadas conjuntamente pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA;

1.2.6. A CONTRATADA entregará cópias parciais ou completas, com dados presentes no ambiente de produção ou de homologação, das bases de dados, do código fonte dos sistemas, ou de quaisquer de suas cópias de segurança, de acordo com a especificação apresentada na demanda, no prazo negociado ou conforme prazo judicial imposto à CONTRATANTE para a entrega de dados,

desde que tais cópias sejam recebidas por pessoa previamente autorizada por ofício de autoridade competente, ocupante de DAS 5 ou superior, que assuma formalmente a responsabilidade pelos dados. As cópias deverão ser entregues em formato definido conjuntamente entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

1.2.7. A desativação de ambientes deverá ser solicitada via ofício de autoridade competente, ocupante de DAS 5 ou superior, indicando as necessidades sobre cópia de base de dados e de código fonte do sistema correspondente. A desativação se concretizará no último dia do mês subsequente ao da solicitação;

1.2.7.1 O cancelamento de um pedido de desativação deve ocorrer com antecedência mínima de 48(quarenta e oito) horas.

1.2.8. A manutenção de ambientes de desenvolvimento faz parte da oferta de serviços de Desenvolvimento e Manutenção, sendo custo exclusivo da CONTRATADA;

1.2.9. O serviço será executado dentro das instalações da CONTRATADA, onde a infraestrutura, a segurança física, o projeto elétrico e lógico, as salas cofre e todos os softwares básicos e bancos de dados envolvidos, incluindo licenciamento e atualização será de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA.

1.2.10. A taxa de crescimento anual da demanda do serviço trata-se de expectativa de aumento, não constituindo uma limitação (um piso ou um teto). Caso haja um crescimento inferior ou maior do que a expectativa, o valor do serviço poderá ser revisto em prorrogações contratuais, ou em um novo contrato, respeitadas as disposições da lei 8.666/93.

1.3. Bases tecnológicas utilizadas para a execução dos serviços: devem ser utilizadas tecnologias necessárias a manutenção dos serviços, sendo que todas as plataformas tecnológicas devem ser homologadas pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

1.4. Acesso de outras instituições aos dados gerados pelos sistemas da CONTRATANTE: a CONTRATADA poderá firmar contratos com instituições autorizadas pela CONTRATANTE, para viabilizar o acesso aos dados gerados pelos sistemas de propriedade desta.

1.4.1. A CONTRATADA manterá um repositório com dados dos sistemas da CONTRATANTE para livre acesso desta;

1.4.2. A CONTRATADA manterá uma solução de controle de acesso aos dados, seguindo definição de perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE;

1.4.3. A CONTRATADA poderá tarifar o acesso aos dados pelas instituições autorizadas pela CONTRATANTE, conforme os perfis de acesso estabelecidos e política de preços aprovada pela CONTRATANTE. Será permitido à CONTRATADA a prestação de serviços complementares, que não são objeto do presente contrato, desde que não gerem prejuízos ao desempenho da solução de acesso aos dados;

1.4.4. Parte da receita obtida pela CONTRATADA com o acesso aos dados custeará os serviços de manutenção de ambientes das soluções de origem dos dados, cujos valores estão expressos no Anexo J e podem ser revistos periodicamente por meio de aditivo contratual.

1.5. Serviço de bilhetagem das integrações entre sistemas: a CONTRATADA poderá firmar contratos com instituições autorizadas pela CONTRATANTE, para viabilizar a integração dos sistemas da CONTRANTE e interessados externos.

1.6. Serviço de licença de uso para modalidade software como serviço: a CONTRATADA poderá firmar contratos com instituições autorizadas pela CONTRATANTE, para viabilizar o fornecimento de licença de uso das ferramentas de apoio ao negócio da CONTRATANTE aos interessados externos.

II – Sistemas Atendidos

2.1. As características contratadas para os sistemas estão definidas no Anexo B.

2.2. As UNIDADES da CONTRATANTE, gestoras dos sistemas, sítios e portais listados abaixo, com o apoio da CONTRATADA, realizam o monitoramento das transações, a customização dos sistemas e o controle das demandas dos seus respectivos sistemas:

2.2.1 Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – SEST:

- **BI SEST:** Ambiente DataWarehouse responsável pelas consultas gerenciais e estratégicas.
- **SIEST BANCO:** Bando de Dados do Sistema de informações das Empresas Estatais.

2.2.2 Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC:

2.2.2.2 Departamento de Implementação e Operação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – DEIOP:

- **CADREDE** - Sistema WEB/Intranet para edição e atualização dos dados cadastrais dos usuários da Rede Local MS Windows 2000 do MP;
- **GSA** - Sistema WEB/Intranet de Gerência de Segurança de Aplicativos utilizados na intranet do MP, possui também um módulo Cliente/Servidor;
- **INTRANMP** - Sítio WEB/Intranet de disponibilização de informações na intranet do MP, desenvolvida e mantida por terceiros;
- **PONTO** - Sistema WEB/Intranet de Controle de Ponto eletrônico dos servidores do MP;
- **SARHADMRH** - Sistema Cliente/Servidor de Administração de Recursos Humanos (Módulo de RH) para o cadastramento de dados pessoais e funcionais dos servidores em exercício no MP;
- **SARHSMEDIC** - Sistema Cliente/Servidor de Administração de Recursos Humanos (Módulo Serviço Médico) para cadastramento de licenças de natureza médica, efetuadas pelo funcionário em exercício no MP;

- **SIGAP** - Sistema Cliente/Servidor de Gestão de Assiduidade e Pontualidade que controla os registros de frequência dos funcionários do MP. Possui também um módulo WEB/Intranet;
- **SISCAUMP** - Sistema Cliente/Servidor da Central de Atendimento ao Usuário MP;
- **SISPLANMP** - Sistema Cliente/Servidor de Informações Setoriais de Planejamento, Orçamento e Gestão que permite a gestão setorial dos programas, ações e execução orçamentária e financeira do MP;
- **USERADMIN** - Sistema WEB/Intranet de Administração de Senhas da Rede Local MS Windows 2000 que permite a troca de senha, desbloqueio e reativação de contas de usuários MP.

2.2.3 Secretaria de Gestão – SEGES

2.2.3.1 Departamento de Logística – Delog

- **ComprasNet**: Portal de compras do Governo Federal;
- **Novo SCDP**: Sistema de apoio a gestão de diárias e passagens;
- **SCDP**: Sistema de apoio a gestão de diárias e passagens;
- **SIASG**: Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais;
- **SIASGNet**: Portal de acesso ao SiASG;
- **UNIPROTOC** – Sistema Cliente/Servidor de Controle das Unidades Protocolizadoras.

2.2.3.2 Departamento de Transferências Voluntárias – DETRV

- **SICONV**: Sistema que permite aos órgãos concedentes de créditos para convênios e contratos de repasses divulgar, analisar propostas de trabalho e acompanhar a execução do convênio/contrato;

2.2.3.3 Departamento de Modelos Organizacionais

- **Novo SIORG**: Sistema de Controle do cadastro de órgão, entidades e unidades administrativas – e seus respectivos cargos comissionados – da Administração Direta, Autárquica e Fundacional da União, instituído pelo Decreto 6.944/2009, cujo órgão central é o Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, por meio da Secretaria de Gestão – SEGES.

2.2.4 Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP

- **SIAPE**: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos, de abrangência nacional, responsável por realizar o controle dos dados cadastrais, pessoais, funcionais e financeiros
- **SIAPENet**: Sistema de Acesso Web (Internet) às informações armazenadas na base de dados do SIAPE.
- **SIAPESaúde**: Sistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS), responsável pelo controle e acompanhamento da política de atenção à saúde do servidor público civil do Governo Federal;

- **SIGEPE:** Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE), contempla os macroprocessos fundamentais para a gestão de pessoas do Governo Federal.
- **WebService SIAPE:** WebService criado para permitir a integração do SIAPE com outros sistemas, módulos, portais e aplicativos;
- **SIGAC:** Sistema de Gestão de Acesso. Solução de gestão de identidade, gestão de acesso, autenticação e auditoria que poderá ser utilizada pelos sistemas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

2.2.5 Secretaria de Patrimônio da União - SPU

- **CIF:** Sistema de apoio à administração dos imóveis funcionais da União;
- **SIAPA:** Sistema de apoio à administração dos imóveis dominiais da União;
- **SPIUNet:** Sistema de apoio à administração dos imóveis de uso especial da União;

2.2.6 Secretaria de Desenvolvimento da Infraestrutura – SDI

- **SISPAC:** Sistema responsável pela monitoração do Programa de Aceleração do Crescimento

III – Características dos Ambientes

3.1. Ambiente de Produção:

3.1.1. As regras para backups e cópias de segurança são:

3.1.1.1. Realização de backups:

3.1.1.1.1. Trata-se de prestação de serviços de cópia de segurança e restauração de dados localizados nos ambientes de produção, homologação e treinamento existentes na plataforma avançada, hospedados nos Centros de Dados administrados pelo SERPRO.

3.1.1.1.2. Backups das bases de dados, realizado no horário previsto no item 3.1.2.

3.1.1.1.3. Backups de marco por solicitação expressa da CONTRATANTE.

3.1.1.1.4. Por padrão são executados backups diários, mensais e anuais para todos os bancos de plataforma baixa;

3.1.1.1.5. Por padrão são executados backups semanais e mensais para todos os bancos de plataforma alta e de soluções analíticas.

3.1.1.2. Retenções de backups:

3.1.1.2.1. Diárias: 35 versões completas.

3.1.1.2.2. Mensais: 12 versões completas, iniciadas no último dia de cada mês.

3.1.1.2.3. Anuais: até 05 versões completas, iniciadas as 05hs do último dia do ano.

3.1.1.2.4. Registros de alteração de BD – Logs (30 dias).

3.1.1.3. Recuperação de backups para análise de caso específico conforme demanda, podendo ser atendido em 24hs.

3.1.2. O horário de parada programada será de 01:00 h às 05:00hs, exceto quando combinado entre a unidade da CONTRATANTE e a CONTRATADA uma parada fora desse horário.

3.1.3. Os requisitos de segurança são:

3.1.3.1. Cabe a CONTRATADA manter a segurança dos recursos de processamento da informação que são acessados, processados, comunicados ou gerenciados por partes externas. Na ausência ou divergência da Política de Segurança da CONTRATANTE prevalecerá a da CONTRATADA;

3.1.3.2. A CONTRATADA deve garantir a não interrupção das atividades e proteger os processos críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos, assegurando a sua retomada em tempo hábil, quando for o caso, dentro dos Níveis de Serviços contratados;

3.1.3.3. Os itens de segurança da informação devem contemplar ações que suportem o controle de acesso, a certificação digital (identificação, autenticação, autoria), a análise de vulnerabilidades, o mapa de riscos, o antivírus, a pesquisa e investigação (Análise Forense), o grupo de resposta a ataques e incidentes, a gestão de continuidade de negócios e as auditorias de segurança em ambientes de TI;

3.1.3.4. Quanto ao sigilo, a CONTRATADA deve garantir o impedimento de acesso indevido de pessoas não autorizadas aos dados/informações armazenadas, por meio de utilização de ferramentas de controle de acesso lógico, sendo vedado o fornecimento a terceiros de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenados nos sistemas do MP, exceto se expressamente autorizado pela unidade da CONTRATANTE, por intermédio da autoridade detentora dessa competência;

3.1.3.5. Quanto à integridade, a CONTRATADA deve garantir a recuperação dos dados/informações armazenados nos bancos de dados, em caso de danos físicos, será feita a partir dos arquivos do sistema gerenciador de bancos de dados, e serão armazenados, em observância da técnica e dos cuidados requeridos para o caso, realizando *backups* periódicos dos bancos de dados, observadas a periodicidade e tempo de guarda estabelecidos no item 3.1.1 e seus subitens;

3.1.3.6. Quanto à confiabilidade das informações, a CONTRATADA deve garantir a implementação e manutenção, no ambiente de produção, apenas de transações e rotinas previamente homologadas pelas unidades da CONTRATANTE; e a efetivação de operações somente por pessoas, órgãos e entidades autorizados pelas unidades da CONTRATANTES, estando o acesso a esses sistemas e a efetivação dessas operações condicionados à atribuição de senha específica para tais finalidades;

3.1.4. A integração e interoperabilidade dos sistemas devem seguir os seguintes requisitos:

3.1.4.1. A integração e a interoperabilidade requeridas por outros sistemas deverão ter o acompanhamento e a validação da CONTRATADA e da unidade da CONTRATANTE gestora dos sistemas cedentes da informação;

3.1.4.2. Fazem parte da integração a inclusão da configuração, o acesso e a



customização de serviços identificados como *webservices*;

3.1.4.3. As permissões de acesso às bases de dados dos sistemas do MP, via *webservices*, serão formalmente autorizadas pela unidade da CONTRATANTE gestora dos sistemas cedentes da informação, e deverão obedecer aos critérios de segurança para a identificação, a autenticação e a autorização, acordados entre as partes.

3.1.4.4. Integração de novos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, que fizerem parte do orçamento da União, e que por força da Lei de Diretrizes Orçamentárias e que tiverem sistemas próprios, para fins de inclusão de informações relativas a convênios;

3.1.5. Incluem-se, no serviço de manutenção do ambiente de produção não implicando em custos adicionais:

3.1.5.1. As solicitações das unidades da CONTRATANTE para execução de rotinas de transferência de dados e integração entre sistemas, ou seja, cargas de dados intra e inter-sistemas;

3.1.5.2. A geração de arquivo, diariamente, contendo as matérias para publicação no Diário Oficial da União, conforme definido no sistema, e seu encaminhamento para a Imprensa Nacional, eletronicamente, em nome do MP, em horário definido pela unidade da CONTRATANTE, na forma da legislação vigente;

3.1.5.3. A disponibilização da base de dados para suporte ao processo decisório, mediante geração de arquivos contendo os dados existentes nas bases dos sistemas, para utilização por intermédio das ferramentas de DW existentes no ambiente computacional da CONTRATADA, será realizada conforme requisitos não funcionais definidos para cada sistema;

3.1.5.4. A recuperação das tabelas integrais de backups a pedido da unidade da CONTRATANTE;

3.1.5.5. A execução de rotinas batch periódicas e outros procedimentos congêneres, preferencialmente entre 00:00h e 07:00h, ou em horário acordado com a unidade da CONTRATANTE.

3.1.6. As atividades que ensejem paralisações planejadas, envolvendo atualização de hardware e software básico, diagnóstico planejado de falhas, migração de dados, entre outras, deverão ser realizadas preferencialmente no horário previsto no item 3.1.2.

3.1.7. A CONTRATANTE deverá divulgar e incentivar os terceiros que utilizem as soluções atuais de recuperação das tabelas das bases de dados da CONTRATANTE a procurar a CONTRATADA com vistas a formalizar as contratações dos serviços vinculados ao barramento de dados.

3.2 Ambiente de Homologação:

3.2.1. As características tecnológicas utilizadas são as mesmas do ambiente de produção, exceto pelos níveis de serviço e requisitos de segurança;

3.2.2. As regras para *backups* e *restores* não são aplicáveis;

3.2.3. O horário de parada programada será combinado entre a unidade da CONTRATANTE e a CONTRATADA;

3.2.4. A integração e interoperabilidade não é necessária, exceto quando da homologação de *webservices*, para o que a CONTRATADA providenciará as

integrações e interoperabilidades de forma temporária e não existirá custos para o CONTRATANTE;

3.2.5. Incluem-se, no serviço de manutenção do ambiente de homologação:

3.2.5.1. As solicitações das unidades da CONTRATANTE para execução de rotinas de transferência de dados e integração entre sistemas, ou seja, cargas de dados intra e inter sistemas;

3.2.5.2. Suporte técnico durante 08 (oito) horas/dia, das 08h00 às 12h00 e de 14h00 às 18h00, por 5 (cinco) dias da semana.

3.2.6. As atividades que ensejem paralisações planejadas, envolvendo atualização de hardware e software básico, diagnóstico planejado de falhas, migração de dados, entre outras, deverão ser realizadas em horário acordado entre a unidade da CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.2.7. Em virtude de requisitos previstos na política de segurança da CONTRATADA, o ambiente de homologação dos serviços é disponibilizado para uso interno do cliente em sua própria rede (intranet). Quando necessário o acesso ao ambiente de homologação via internet, deve ser previamente definido o range de IP de acesso e o período de utilização.

3.3. Ambiente de Treinamento: Terá os mesmos requisitos do ambiente de homologação, conforme item 3.2.

IV – Níveis Mínimos de Serviço

4.1. O percentual de disponibilidade dos sistemas, sítios e portais no ambiente de produção estão indicados no Anexo B.

4.1.1. Não será garantida a disponibilidade para os serviços hospedados nos ambientes da CONTRATANTE;

4.2. Recuperação de incidentes de alta severidade: Até 3 (três) horas, salvo motivo justificado ou força maior;

4.3. Indicadores para ateste do cumprimento dos níveis mínimos de serviço:

Indicadores de Serviço de Produção de Sistemas						
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
DSPN	Índice de Disponibilidade dos Ambientes de Produção	Percentual de alta disponibilidade dos ambientes de produção ao longo do mês.	$DSPN = 100 - \frac{[TIA / TDC]}{100} * 100$ <p>onde: TIA= Tempo em horas de indisponibilidade do ambiente (excluído as paradas programadas) TDC= Tempo em horas de disponibilidade contratada.</p>	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades	Tolerância específica para cada serviço. Forma de Cálculo: [100% - Nível de disponibilidade do serviço indicado no Anexo B do contrato]	De "Tolerância" a 10% de indisponibilidade no mês, desconto 0,5% Entre 10,1% e 20% de indisponibilidade, desconto de 2% Acima de 20,1% de indisponibilidade, desconto de 3%

Indicadores de Serviço de Produção de Sistemas						
						Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado.
TRS	Tempo para Restaurar Serviço	Capacidade para restaurar um serviço de produção de sistemas após uma falha do mesmo. O conceito de "falha" refere-se a qualquer falha de componentes do sistema, que impactem a disponibilidade total dos serviços em produção.	$TRS = (HR - HI)$ <p>onde: HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade</p> <p>O TRS exclui o tempo de Indisponibilidade Planejada.</p>	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades	Até 3 (três) horas corridas dentro do Horário dos Serviços de Produção de Sistemas.	<p>Entre 3 horas e 1min e 4 horas corridas, desconto de 0,3%.</p> <p>Entre 4 horas e 1min e 5 horas corridas, desconto de 0,5%</p> <p>Entre 5 horas e 1min e 6 horas corridas, desconto de 1%</p> <p>Acima de 6 horas e 1min, desconto de 1,5%</p> <p>Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço e calculados a cada ocorrência, cumulativamente.</p>

4.4. As manutenções negociadas dos equipamentos de infraestrutura que hospedem os serviços deste contrato, ou paradas programadas no serviço, não serão contabilizadas como tempo de indisponibilidade, desde que previamente acordadas entre as partes.

4.5. Entregáveis para ateste de execução do serviço:

4.5.1. Relatório de Ateste com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor para cada sistema. Deverá ser fornecido mensalmente, e conter, para cada parada do sistema, a hora de identificação do início da parada, o tempo de indisponibilidade do serviço, a descrição da ocorrência e o tempo total de indisponibilidade no mês, conforme modelo do Anexo K, ou outro previamente acordado entre as partes.

4.5.2. O relatório poderá elaborado de forma manual ou automática e poderá ser disponibilizado via sistema informatizado da contratada ou em outro formato acordado entre as partes.

4.5.3. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, em um prazo a ser acordado entre as partes, um *dashboard* com os eventos de indisponibilidade em tempo real, acionamentos registrados pelos usuários dos sistemas ou incidentes automáticos abertos pelas ferramentas de monitoração previamente homologadas, para fins de subsidiar os fiscais técnicos da CONTRATANTE no momento de ateste das

prestações de contas apresentadas pela CONTRATADA, visando possibilitar à CONTRATANTE remunerar a CONTRATADA na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados. Além disso, constituem uma forma de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação de contas dos serviços prestados.

