

I - DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1. OBJETIVO GERAL DO SERVIÇO: prover à CONTRATANTE uma rede intranet interligando suas localidades por meio de acesso de última milha nas velocidades solicitadas agrupando todo o tráfego de dados em uma VPN exclusiva com acesso restrito e controlado por meio de um *firewall* corporativo.

1.2. ACESSO EXTERNO SEGURO: consiste no serviço de acesso remoto que possibilita conexão à rede intranet da CONTRATANTE, criando um túnel virtual com a estação de trabalho remota do usuário de forma segura e utilizando certificado digital previamente aprovado para tal acesso.

1.3. MANUTENÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA: consiste no serviço de administração de recursos de rede que permitam o tráfego de dados, voz e imagem, transparente ao protocolo, possibilitando a comunicação entre as unidades organizacionais da CONTRATADA territorialmente dispersas, utilizando recursos e configurações lógicas de isolamento de rede.

1.4. INFOVIA: Consiste em uma infraestrutura de rede ótica metropolitana de comunicações, construída para fornecer, em Brasília, um conjunto de serviços e funcionalidades em ambiente seguro, de alta performance e de alta disponibilidade, proporcionando uma significativa redução dos custos de comunicação e um ambiente capaz de servir de suporte à implementação das políticas públicas de Governo, nos moldes do modelo de negócio definidos entre o MP e o Serpro e publicado no Portal de Governo Eletrônico.

1.5. PONTO DE PROTEÇÃO A REDE E OU APLICAÇÃO – FIREWALL: tem como finalidade configurar regras de tráfego de rede no ambiente de *firewall* virtual do Serpro, ambientado em instâncias/contextos de *firewalls* instalados em *appliances* físicos com alta disponibilidade.

1.6. HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS: disponibilização de espaço físico para hospedagem de equipamentos da CONTRATANTE.

II - CARACTERÍSTICAS**2.1. Acesso Externo Seguro****2.1.1. Descrição:**

Acesso à intranet pela CONTRATANTE, originados no país e/ou exterior, de forma segura, por meio da internet.

2.1.2. Atividades:

- a) Possibilitar auditoria de acesso;
- b) Utilizar certificado digital para autenticação, credenciado pela ICP-Brasil; e
- c) Utilizar *e-tokens* ou *smartcards*.

2.1.3. Abrangência:

Todas as unidades do MP.

2.1.4. Estão excluídos desse serviço:

- a) Fornecimento de certificados digitais, tokens ou *smartcards*;

2.1.5. Relatórios Gerenciais para acompanhamento do Serviço:

Relatórios listados abaixo, contendo informações do ambiente da CONTRATANTE, disponibilizados no Portal de Gestão de TI da CONTRATADA em formato eletrônico:

- a) Relatório de acessos ocorridos no mês, por usuário.

2.2. Manutenção de Redes de Longa Distância

2.2.1. Descrição:

Consiste na administração de recursos de rede que permitam o tráfego de dados, voz e imagem, possibilitando a comunicação entre as unidades organizacionais da CONTRATANTE, territorialmente dispersas, cujas redes corporativas são gerenciadas pela CONTRATADA através de recursos e configurações lógicas de isolamento de rede.

O serviço contempla a capacidade de administração de alto tráfego a ser provido pelo *backbone* da rede, bem como a configuração de classe de serviços e a realização de engenharia de tráfego, que deve dar suporte às transações efetuadas através de rede WAN. Velocidades disponíveis por unidades federativas:

| LINK | UF | |
|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 128 K | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP |
| 256K | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP |
| 512K | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP |
| 1 M | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP |
| 2 M | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP |
| 4 M | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP |
| 8 M | | | | | BA | CE | DF | | | | MG | | | PA | | PE | | PR | RJ | | | | RS | SC | | SP |
| 16 M | | | | | BA | CE | DF | | | | MG | | | PA | | PE | | PR | RJ | | | | RS | SC | | SP |
| 34 M | | | | | BA | CE | DF | | | | MG | | | PA | | PE | | PR | RJ | | | | RS | SC | | SP |
| 155 M | | | | | | | DF | | | | | | | | | | | | RJ | | | | | | | SP |
| 10 M | | | | | BA | CE | DF | | | | MG | | | PA | | PE | | PR | RJ | | | | RS | | | SP |
| 100 M | | | | | BA | CE | DF | | | | MG | | | PA | | PE | | PR | RJ | | | | RS | | | SP |

2.2.1.1. Requisitos para Mudanças:

a) A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, durante a vigência do contrato, a inclusão, exclusão e alteração de endereços de Pontos de Acesso e o aumento ou redução da largura de banda para o tráfego que atende aos Pontos de Acesso, em função das necessidades administrativas e técnicas, com no mínimo 90 (noventa) dias corridos antes do término do período contratado para o serviço;

b) O atendimento das demandas de que trata o item anterior se dará de acordo com as possibilidades técnicas, financeiras e contratuais e formalizadas via Sistema de Gestão de Demandas;

c) Nos casos de alteração de endereço, a CONTRATADA manterá disponível o tráfego no Ponto de Acesso antigo até que o novo Ponto de Acesso seja ativado ou por solicitação formal da CONTRATANTE, de forma a não haver interrupção do serviço durante o processo de mudança com cobrança dos links ativos neste período;

d) a CONTRATANTE deverá disponibilizar a infraestrutura adequada e necessária para a implantação dos Ponto de Acesso, previamente à formulação da demanda à CONTRATADA, garantindo, no mínimo:

1. Rede elétrica estabilizada e aterramento de acordo com as normas ABNT; e

2. Disponibilização de rede interna, que consta de duto e cabo entre o distribuidor geral de telefonia (DGT) e o local de instalação dos equipamentos de comunicação (modem e roteador), bem como eventuais adaptações nas instalações físicas.

e) O custo de revisita pelas operadoras/concessionárias executantes da ativação dos circuitos, motivados por falta ou descumprimento técnico das condições de infraestrutura elétrica e lógica necessárias, será repassado à CONTRATANTE.

2.2.2. Atividades relacionadas à gerência da rede:

a) Gerenciar Pontos de Acesso à rede da CONTRATADA, formando rede Intranet com a CONTRATANTE;

b) Administrar Pontos de Concentração de tráfego, regionais ou sub-regionais;

c) Administrar interconexão dos Pontos de Concentração entre si (administrando a rede Intranet) e com as bases de dados da CONTRATANTE;

d) Manter plano de endereçamento IP.

2.2.3. Atividades relacionadas à segurança da informação:

a) Controlar acesso à Internet por meio de ferramenta automatizada;

b) Prover serviço de proteção de perímetro;

c) Manter e controlar segurança física e lógica inerente à execução dos serviços de forma a garantir a integridade e a confidencialidade dos dados e informações dos ativos hospedados no SERPRO.

d) Elaborar e manter plano de prevenção e resposta a incidentes para o ambiente de rede;

e) Aplicar e manter atualizados os *patches* de segurança nos seus roteadores ou equipamentos utilizados de forma exclusiva para a prestação de serviço descrita neste anexo.

2.3. Infovia:

• **2.3.1.** A INFOVIA BRASÍLIA está estruturada sobre uma malha de cabeamento de fibra ótica, de propriedade do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP).

2.3.2. O detalhamento deste serviço encontra-se descrito no Modelo de Negócios da INFOVIA Brasília.

2.3.3. Integra-se a este Anexo o Modelo de Negócio da INFOVIA Brasília Versão 4.0, definido entre Serpro e MP e divulgado no Portal de Governo Eletrônico.

2.3.4. Estão excluídos desse serviço:

a) Serviço de controle de acesso à Internet;

b) Administração e manutenção de soluções de proteção de perímetro local, tais como *firewalls* ou ferramenta de tratamento de ameaças (*Unified threat management – UTM*), dentre outras, em unidades que optarem por fazerem uso local;

c) Realização de demais atividades contratadas em outros serviços deste anexo e suporte à aplicações de terceiros que utilizam a rede intranet administrada.

2.3.5. Relatórios Gerenciais para acompanhamento do Serviço:

Relatórios listados abaixo, contendo informações do ambiente da CONTRATANTE, disponibilizados no Portal de Gestão de TI da CONTRATADA em formato eletrônico:

a) Relatório de utilização de banda com gráfico que mostre o percentual de utilização da banda contratada na entrada e saída da porta do equipamento de acesso;

b) Relatório consolidado do desempenho que apresente o comportamento dos indicadores de desempenho, tempo de propagação, média de pico de utilização;

c) Relatório com gráficos de ataques externos ocorridos aos sites e domínios da CONTRATANTE hospedados na CONTRATADA, na ZDM Estendida de Publicação da CONTRATANTE.

2.4. Ponto de Proteção à Rede e/ou Aplicação – Firewall

2.4.1. Atividades de mapeamento

- Coleta de informações sobre as características do ambiente;
- Levantamento da topologia do(s) serviço(s);
- Levantamento das regras existentes, contendo as portas, protocolos e endereços de origem e destino dos hostnames;
- Levantamento sobre procedimentos operacionais;
- Levantamento sobre documento de regras de acesso;
- Levantamento do Cronograma e Procedimentos para Implementação.

2.4.2. Atividades de implantação

- Migração de regras de *firewall*;
- Troca de endereçamento publico;
- Reconfiguração de DNS;
- Configuração da Gerência do *firewall*;
- Criação de contas na solução de monitoramento;
- Desenho de topologia na solução de monitoramento; e

2.4.3. Atividades de Monitoramento e Manutenção

- Backup das regras;
- Atualizações de vulnerabilidades no ambiente de *firewall*;
- Monitoração 24 x7 do ambiente de *Firewall*;
- Criação ilimitada de regras, atendendo o prazo das requisições de serviço;

O Serviço de Ponto de Proteção a Rede e/ou Aplicação - *Firewall* e instalado e administrado no ambiente do SERPRO, sua administração será realizada somente por empregados do SERPRO. As informações monitoradas serão apresentadas, no modo somente leitura, ao cliente por meio de portal Web.

2.5. Assessoramento e Plantão Técnico

Este item elucida as atividades de Assessoramento e Plantão Técnico, no âmbito de infraestrutura, descritos no anexo H.

2.5.1. Plantão Técnico:

- a) Implementar soluções tecnológicas;
- b) Diagnosticar as causas de problemas no ambiente de rede, propondo solução de acordo com as normas e padrões definidos pelas partes, com a indicação de procedimentos e requisitos que visam a eliminação definitiva do problema identificado.

2.5.2. Assessoria Técnica:

a) Consultoria em Ambientes de TI: corresponde as atividades de especificação técnica de hardware e software, consultas técnicas, normatização, auditoria, participação em reuniões, análise de viabilidade técnica, homologação de produtos para serviços contratados, elaboração de pareceres técnicos, definição de modelos tecnológicos e de serviços, levantamento de necessidades técnicas para a instalação de redes locais, acompanhamento da execução de projetos de infraestrutura, homologação de infraestrutura de redes, consultoria para interligação de rede à rede SERPRO, bem como a homologação (pontuação) e aceitação de hardware e software em processos licitatórios;

b) Prospecção: corresponde às atividades de prospecção e internalização de novas tecnologias bem como análises de viabilidade. A prospecção como assessoramento só acontece quando existe uma solicitação explícita;

c) Análise de Risco: visa a identificação sistematizada das medidas a serem implementadas de forma a proteger o negócio de danos que possam ser causados por falhas de segurança. Neste processo são consideradas as ameaças, vulnerabilidades e impactos que podem afetar os recursos, a probabilidade dessas ocorrências e a viabilidade econômica da adoção das medidas necessárias. O serviço de Análise de Vulnerabilidades é considerado como um dos itens que compõem uma análise de riscos, e assim também é considerado assessoria técnica;

d) Análise Forense Computacional: processo de investigação de eventos não-autorizados, por meio da autenticação, análise das informações relacionadas e coleta de evidências que possibilitem um juízo seguro acerca de determinada situação. A proposta é realizar uma investigação sobre situações anômalas ou suspeitas, buscando identificar e nomear ocorrências, a partir da coleta de provas.

2.6. Serviços de Valor Agregado

2.6.1. Serviço de Atendimento ao Usuário

a) Descrição:

Serviço prestado pela Central de Serviços SERPRO - CSS, por meio de telefone DDG (0800) ou meio eletrônico (e-mail ou formulário web) com o objetivo de registrar o acionamento de todos os serviços deste anexo e encaminhamento para respectiva equipe técnica.

b) Atividades:

1. Operar Central de Atendimento, sustentada em scripts que correspondam ao roteiro de encaminhamento de problemas básicos, cabendo destacar que qualquer atualização dos scripts deverá ser acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
2. Disponibilizar o atendimento pela CS, com acionamento por telefone, site Web e correio eletrônico.

c) Abrangência:

Todas as unidades do MP.

2.7 Hospedagem de Equipamentos

2.7.1. Serviço transitório de hospedagem em espaço físico, restrito às localidades da SPU e SAMP, nas cidades Belo Horizonte, Boa Vista, Cuiabá, Fortaleza, João Pessoa, Macapá, Maceió, Rio de Janeiro, São Luís, São Paulo e Teresina, em razão da descontinuidade do Serviço de Administração de Rede Local, objeto do contrato 59/2012.

2.7.2. O serviço de Hospedagem de Equipamentos tem por objetivo fornecer espaço físico em sala de servidor devidamente preparada (climatizada, energia estabilizada e com controle de acesso) até que a CONTRATANTE prepare seu ambiente para receber tais equipamentos.

2.7.3. Estão excluídos deste serviço quaisquer suporte, guarda de fitas de backup ou outra atividade não explicitada e, devido à Política de Segurança da CONTRATADA, não é permitida instalação de rede de dados de outras operadoras.

2.7.4. O acesso físico ao ambiente é controlado, devendo a CONTRATADA solicitar via Central de Serviços Serpro (CSS) o acompanhamento em caso de necessidades de acessar o ambiente presencialmente, este acompanhamento não terá custo adicional.

III - NÍVES DE SERVIÇO

3.1 Definições

- a) Relatório de Ateste com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor do serviço na CONTRATADA, conforme modelo do Anexo K;
- b) Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades deverá ser fornecido mensalmente, e conter, para cada parada de serviço, 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;
- c) Considerar para todos os itens a periodicidade de verificação dos indicadores Mensal e com a mesma vigência do contrato;
- d) Todos os prazos considerados são em unidades úteis (minutos, horas e dias);
- e) Para efeito de contagem de prazo será considerado o horário de atendimento previsto para a atividade avaliada descontado o tempo de encaminhamento na Central de Serviços;
- f) Para disponibilidade, considera-se o tempo de disponibilidade contratada menos o tempo de paradas previamente programadas;
- g) A disponibilidade dos serviços de rede local será aferida através da média de disponibilidade dos servidores e equipamentos que compõe a rede local cabeada e sem fio.
- h) Caso a CONTRATANTE faça uso de solução local para proteção de perímetro local, tais como *firewalls* ou ferramenta de tratamento de ameaças (*Unified threat management – UTM*), dentre outras, deverão ser revistos os níveis de serviço dos demais serviços contratados.
- i) A CONTRATADA, durante a vigência deste contrato, deverá promover adequações nos indicadores de atendimento de forma a apresentá-los detalhados por serviço, conforme descrição abaixo. Inicialmente, a medição ocorrerá de forma consolidada.

3.2. Serviço de Acesso Externo Seguro:

| Horário de Atendimento |
|--------------------------------------------------------------------------|
| Atendimento técnico: 8 horas por dia de 8:00 as 18:00, 5 dias por semana |

| Prazos de Atendimento | Prazo |
|-----------------------------------------------------------|----------|
| Atendimento de incidentes | 2 horas |
| Atendimento para criação de regras em políticas de acesso | 2 dias |
| Habilitação de novo usuário | 24 horas |

| Indicadores para Ateste do Serviço de Acesso Externo Seguro | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| Sigla | Indicador | Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Desconto |
| AES1 | Índice de Atendimento Concluído no Prazo | Percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês. | $AES1 = (1 - \frac{QAFP}{QAR}) \times 100$ | Relatório Executivo | Até 20% ao mês. | De 20 a 25% de não cumprimento de prazo, desconto de |

| Indicadores para Ateste do Serviço de Acesso Externo Seguro | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | onde: QAFP = Quantidade de Atendimentos Fora do Prazo; QAR = Quantidade de Atendimentos Realizados. | | | 0,5%. Entre 25,1 e 30% de não cumprimento de prazo no mês, desconto 0,5% Entre 30,1% e 35% de não cumprimento de prazo, desconto de 1,0% Acima de 35,1% de não cumprimento de prazo, desconto de 1,5% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado. |
| AES2 | Índice de Disponibilidade do Serviço de Acesso Remoto Seguro | Percentual de disponibilidade do serviço de acesso remoto seguro no mês. | $AES2 = (1 - TI / TDC) \times 100$ onde: TI = Tempo total de Indisponibilidade; TDC = Tempo de Disponibilidade Contratada. | Relatório Executivo | Até 1,1% ao mês. | De 1,1 a 4% de indisponibilidade desconto de 0,5%. Entre 4,1 e 10% de indisponibilidade no mês, desconto 0,5% Entre 10,1% e 20% de indisponibilidade, desconto de 2,0% Acima de 20,1% de indisponibilidade, desconto de 3,0% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado. |

3.3. Manutenção de Rede de Longa Distância:

Horário de Atendimento

Atendimento técnico: 12 horas por dia de 7:00 as 19:00, 5 dias por semana

Prazos de Atendimento

| | Prazo |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| Serviço de gerenciamento de acesso à intranet de alta velocidade | |
| Alteração de velocidade da Internet da Contratante | 70 dias |
| Ativação de novo endereço | 70 dias |
| Mudança de endereço | 70 dias |

| Indicadores para Ateste do Serviço de Manutenção de Rede de Longa Distância | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sigla | Indicador | Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Desconto |
| RLD1 | Índice de Atendimento Concluído no Prazo | Percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês. | $RLD1 = (1 - QAFP / QAR) \times 100$ onde: QAFP = Quantidade de Atendimentos Fora do Prazo; QAR = Quantidade de Atendimentos Realizados. | Relatório Executivo | Até 20% ao mês. | De 20 a 25% de não cumprimento de prazo, desconto de 0,5%. Entre 25,1 e 30% de não cumprimento de prazo no mês, desconto 0,5% |

| Indicadores para Ateste do Serviço de Manutenção de Rede de Longa Distância | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | <p>Entre 30,1% e 35% de não cumprimento de prazo, desconto de 1,0%</p> <p>Acima de 35,1% de não cumprimento de prazo, desconto de 1,5%</p> <p>Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado.</p> |
| RLD2 | Índice de Disponibilidade da Infraestrutura do Serviço de Manutenção de Rede de Longa Distância | Percentual de disponibilidade da infraestrutura do serviço de manutenção de rede de longa distância no mês. | $RLD2 = (1 - TI / TDC) \times 100$ onde: TI = Tempo total de Indisponibilidade; TDC = Tempo de Disponibilidade Contratada. | Relatório Executivo | Até 1% ao mês. | <p>De 1 a 4% de indisponibilidade desconto de 0,5%.</p> <p>Entre 4,1 e 10% de indisponibilidade no mês, desconto 0,5%</p> <p>Entre 10,1% e 20% de indisponibilidade, desconto de 2,0%</p> <p>Acima de 20,1% de indisponibilidade, desconto de 3,0%</p> <p>Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado.</p> |

3.4. Infovia

Os Níveis Mínimos de Serviço para INFOVIA Brasília estão disposto no documento “Níveis Mínimos de Serviço”, definido pelo MP e o Serpro, referente ao Modelo de Negócio da INFOVIA versão 4.0.

O documento “Níveis Mínimos de Serviço” encontra-se divulgado no Portal de Governo Eletrônico e constitui parte integrante deste Anexo.

3.5 Ponto de Proteção à Rede e/ou Aplicação – Firewall

Horário de Atendimento

Atendimento técnico: 12 horas por dia de 7:00 as 19:00, 5 dias por semana

Prazos de Atendimento

| | Prazo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Tempo para atendimento para Levantamento e implantacao do servico | Devera ser negociado entre as PARTES. |
| Tempo de recuperacao do Servico em caso de falhas Demonstra o tempo de atendimento das ocorrencias tratadas pelo suporte tecnico especializado | Ate 2h |
| Tempo para criacao/exclusao de regra de firew all (requisicao de servico) Demonstra o tempo para atendimento de uma solicitacao de criacao/exclusao de regra de firew all | 5 (cinco) dias uteis apos a abertura da requisicao de servico |

Indicadores para Ateste do Serviço de Proteção à Rede e/ou Aplicação - Firewall

| Sigla | Indicador | Definição | Fórmula de Cálculo | Aferição | Tolerância | Desconto |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FWL1 | Índice de Atendimento Concluído no Prazo | Percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês. | $FWL1 = (1 - QAFP / QAR) \times 100$ <p>onde: QAFP = Quantidade de Atendimentos Fora do Prazo; QAR = Quantidade de Atendimentos Realizados.</p> | Relatório Executivo | Até 20% ao mês. | De 20 a 25% de não cumprimento de prazo, desconto de 0,5%. Entre 25,1 e 30% de não cumprimento de prazo no mês, desconto 0,5% Entre 30,1% e 35% de não cumprimento de prazo, desconto de 1,0% Acima de 35,1% de não cumprimento de prazo, desconto de 1,5% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado. |
| FWL2 | Índice de Disponibilidade da Infraestrutura do Serviço de Proteção à Rede e/ou Aplicação – Firewall | Percentual de disponibilidade da infraestrutura do Serviço de Proteção à Rede e/ou Aplicação – Firewall | $FWL2 = (1 - TI / TDC) \times 100$ <p>onde: TI = Tempo total de Indisponibilidade; TDC = Tempo de Disponibilidade Contratada.</p> | Relatório Executivo | Até 2% ao mês. | De 2 a 8% de indisponibilidade desconto de 0,5%. Entre 8,1 e 15% de indisponibilidade no mês, desconto 0,5% Entre 15,1% e 25% de indisponibilidade, desconto de 2,0% Acima de 25,1% de indisponibilidade, desconto de 3,0% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado. |

IV - VOLUMES ESTIMADOS

4.1. Volumes

| SERVIÇO | VELOCIDADE | UNIDADE | QDT. MENSAL |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-------------|
| Rede Longa Distância - Infovia - Acesso à Internet | - | Mbps/Mês | 600 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Adaptação Óptica | - | Parcela Única | 0 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Alocação Adicional de Endereçamento IP | - | Parcela/Mês | 0 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Conexão Tipo 1 | - | Parcela Mensal | 5 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Conexão Tipo 2 | - | Parcela Mensal | 1 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Conexão Tipo 3 | - | Parcela Mensal | 0 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Conexão Tipo 4 | - | Parcela Mensal | 2 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Portas Adicionais na INFOVIA | - | Ponto/Mês | 10 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Serviço de Videoconferência Internet | - | Parcela/Mês | 2 |
| Rede Longa Distância - Infovia - Serviço de Videoconferência multiponto | - | Parcela/Mês | 3 |
| Rede Longa Distância - Infovia - VLANs Adicional | - | VLAN/Mês | 0 |
| Rede Longa Distância - Ponto de Acesso - RFFSA | 2 Mbps | Parcela/Mês | 1 |
| Rede Longa Distância - Ponto de Acesso - SPU/RJ | 16 Mbps | Parcela/Mês | 1 |

4.2 Endereços

| UNIDADE REGIONAL | VELOCIDADE DO PONTO DE ACESSO | ENDEREÇO |
|--------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DEPEX/DF | INFOVIA Brasília compartilhada com SPU/DF | SUPERINTENDÊNCIA DO PATRIMÔNIO DA UNIÃO NO DISTRITO FEDERAL (SPU/DF) SAN - Quadra 3 - Lote A - 2º andar - Ala Sul - Sala 2132 Ed. Núcleo dos Transportes (DNIT) Brasília/DF - CEP:70.040-902 |
| DEPEX/RJ-CGERJ | Link compartilhado com SPU/RJ | COORDENAÇÃO-GERAL DE ÓRGÃOS EXTINTOS NO RIO DE JANEIRO (CGERJ) Avenida Presidente Antonio Carlos, 375, Sala 521 a 527, 5ª andar, Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.020-010 |
| SPOA/Arquivo | INFOVIA Brasília | Setor de Garagens Oficiais Norte (SGON) SGON Quadra 05 Lote 19/21 ref: Rua do Detran, entre o corpo de Bombeiros e o BRB Brasília/DF - CEP:70610-650 |
| SOF | INFOVIA Brasília | SEPN 516, bloco D, lote 8 Brasília/DF |
| SPU/RJ | 16M | SUPERINTENDÊNCIA DO PATRIMÔNIO DA UNIÃO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (SPU/RJ) Av. Presidente Antônio Carlos, nº 375 - 5º andar, sala 514 - Castelo Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.020-010 |
| DEPEX/RJ - SECAD (RFFSA) | 2M | SERVIÇO DE CADASTRO E ATENDIMENTO A EX-FERROVIÁRIOS (SECAD) Praça Procópio Ferreira nº 86, 9º andar Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.221-901 |