

# PROPOSTA COMERCIAL

**SERPRO – Nº <20190089 - Versão 2>**

**<Conselho da Justiça Federal - CJF>**

**<CNPJ 00.508.903/0001-88>**

**Serviço: <Serviços de Tecnologia da Informação>**

***Brasília, 07/05/2019***

## SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	3
1.FINALIDADE.....	3
2.OBJETO.....	3
3.VALOR DA PROPOSTA.....	3
4.CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	3
5.RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	3
5.1 Responsabilidade do Demandante.....	3
5.2 Responsabilidade do Proponente.....	4
5.3 Responsabilidades Conjuntas.....	4
6.VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	4
7.LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	5
8.RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	6
9.REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	6
10.DO SIGILO.....	8
11.VALIDADE DA PROPOSTA.....	8
<ANEXO 1 - Infovia>.....	9
2.1.Descrição Geral 2.....	10
2.2. Características do Serviço 2.....	10
2.3. Serviços Básicos 2.....	10
3.....	10
2.4.Serviços Adicionais 10.....	10
2.5.Escopo 12.....	10
4.1.Do item Faturável 12.....	10
4.2.Do volume e valor estimado para o serviço 13.....	10
5.1.Desempenho e Qualidade 13.....	10
5.2.Parâmetros de Atendimento e Prazo 17.....	10
6.1.Propriedade Intelectual e Direito Autoral 18.....	10
1.FINALIDADE.....	11
2.DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	11
2.1 Descrição Geral.....	11
2.2 Características do Serviço.....	11
2.3 Serviços Básicos.....	11
2.3.1 Serviço de conexão Básica.....	11
2.3.2 Telefonia Corporativa.....	17
2.3.3 Banda de Acesso a Aplicações Web – Sistemas Estruturantes.....	19
2.4 Serviços Adicionais.....	19
2.4.1 Acesso à internet.....	19
2.4.2 VLAN Adicional.....	20

2.4.3 Porta Adicional.....	20
2.4.4 Adaptação Ótica.....	20
2.4.5 Alocação Adicional de endereçamento IP.....	20
2.4.6 Videoconferência.....	20
2.5 Escopo.....	21
3.Do ateste dos serviços.....	21
4.ITEM FATURÁVEL.....	22
4.1 Do item Faturável.....	22
4.2 Do volume e valor estimado para o serviço.....	22
5.NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS).....	22
5.1 Desempenho e Qualidade.....	23
5.1.1 Disponibilidade.....	23
5.1.2 Latência.....	24
5.1.3 Taxa Máxima de Erro.....	24
5.1.4 Indicadores de Nível de Serviço.....	25
5.2 Parâmetros de Atendimento e Prazo.....	26
5.2.1 Prazo para Ativação e Alteração dos Serviços.....	26
6.Da Propriedade.....	28
6.1 Propriedade Intelectual e Direito Autoral.....	28
7.Cancelamento e suspensão dos serviços.....	28
Apêndice “a” DO ANEXO - modelo de relatório de prestação de contas (rpc).....	29
<ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES>.....	31

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) <Conselho da Justiça Federal - CJF>, <CNPJ 00.508.903/0001-88>, doravante denominado DEMANDANTE.

### 2. OBJETO

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

<ANEXO 1 - INFOVIA>

### 3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de <R\$ 99.935,30> <Noventa e nove mil, novecentos e trinta e cinco reais e trinta centavos>, tendo o seu detalhamento discriminado no <ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES>.

### 4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado até o vigésimo dia após a emissão da nota fiscal e/ou nota fiscal eletrônica de serviços, ou de acordo com a data constante na Nota Fiscal, ou no boleto de pagamento.

Para os órgãos ou entidades que utilizam o sistema SIAFI, os pagamentos serão efetuados por meio de GRU INTRA-SIAFI, em nome do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), UG 806030, Gestão 17205 e Código de Recolhimento 22222-4.

Para os órgãos ou entidades que não utilizam o sistema SIAFI, os pagamentos serão efetuados por meio de Boleto Bancário devidamente preenchido e anexado à(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 11 do mês anterior ao dia 10 do corrente mês da prestação dos serviços.

Em caso de erro na cobrança, o acerto dos valores será feito no próximo faturamento. Caso isto não seja possível, o Demandante deverá devolver formalmente os documentos fiscais com as justificativas por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos após sua apresentação.

Não ocorrendo o pagamento dentro do prazo estipulado, será cobrado:

- a) Juros de mora de 0,5% ao mês sobre o valor faturado, *pro rata die*, até o limite de 10%, e;
- b) Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo.

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

### 5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

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

#### 5.1 Responsabilidade do Demandante

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

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

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

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

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal.

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

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

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

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

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

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

## **5.2 Responsabilidade do Proponente**

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

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

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

Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados.

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

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

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

## **5.3 Responsabilidades Conjuntas**

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

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

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

## **6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS**

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

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

Os serviços objeto desta proposta poderão ser prestados em quaisquer unidades da proponente abaixo elencadas.

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
REGIONAL OU ESCRITÓRIO	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Escritório de Palmas	TO	33.683.111/0053-20	Quadra 104 Norte, Conjunto 1, Lote 41-A, Ed. Encanel, 6º Andar, Plano Diretor Norte Palmas/Tocantins
Escritório de Campo Grande	MS	33.683.111/0028-19	Rua Dom Aquino, 1789 - 10. andar – Centro Campo Grande/Mato Grosso do Sul
Escritório de Goiânia	GO	33.683.111/0037-00	Rua 10, quadra 45, lote 53, n° 399, Setor Central Goiânia/Goiás
Escritório de Cuiabá	MT	33.683.111/0041-96	Av. Vereador Juliano Costa Marques n° 99 - 1º andar - Edifício Sede do Ministério da Fazenda - Bairro Bosque da Saúde - Cuiabá/Mato Grosso
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme Belém/Pará
Escritório de Boa Vista	RR	33.683.111/0047-81	Av João Pereira de Melo, 328 – Centro Boa Vista/Roraima
Escritório de Rio Branco	AC	33.683.111/0046-09	Marechal Deodoro, 340 - 1º andar - sala 101 – Centro Rio Branco/Acre
Escritório de Manaus	AM	33.683.111/0014-13	Rua Visconde de Porto Alegre, 1397 – Praça 14 de Janeiro Manaus/Amazonas
Escritório de Macapá	AP	33.683.111/0050-87	Av. Rua Odilardo Silva, n.º 2110 - 2º andar – Centro Macapá/Amapá
Escritório de Porto Velho	RO	33.683.111/0049-43	Av. 7 de Setembro, n° 1355, Centro Porto Velho/Rondônia
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape Fortaleza/Ceará
Escritório de Teresina	PI	33.683.111/0043-58	Praça Marechal Deodoro, S/Nº - Térreo – Centro Teresina/Piauí
Escritório de São Luís	MA	33.683.111/0040-05	Rua Grande, 1618 - 8º andar - Canto da Fabril São Luís/Maranhão
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia José Carlos Daux (SC 401) Km 01, n° 600, Edifício ALFAMA - 2º andar, Parque Tecnológico ALFA - Bairro João Paulo Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim Recife/Pernambuco
Escritório de Maceió	AL	33.683.111/0039-71	Praça Dom Pedro II, 16 – Centro Maceió/Alagoas
Escritório de João Pessoa	PB	33.683.111/0038-90	Av. Epitácio Pessoa, 1705 2º andar – Tambauzinho João Pessoa/Paraíba

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
REGIONAL OU ESCRITÓRIO	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Escritório de Natal	RN	33.683.111/0029-08	Esplanada Silva Jardim, 109 1º andar - do Anexo – Ribeira Natal/Rio Grande do Norte
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico Rio de Janeiro/RJ
Escritório de Vitória	ES	33.683.111/0018-47	Rua Pietrângelo de Biase, 56 sala 907 – Centro Vitória/Espírito Santo
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela Salvador/Bahia
Escritório de Aracaju	SE	33.683.111/0031-14	Rua Laranjeiras, 37 – Centro Aracaju/Sergipe
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/SP

## 8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

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

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

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

## 9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

Caso haja contratação para os serviços ora propostos, o reequilíbrio econômico do contrato poderá ser efetuado por meio de revisão, conforme disposto na letra “d”, inc. II e art. 65 da lei 8666/93, ou por meio de reajuste de preços, conforme previsto no inc. III do art. 55 c/c o art. 2º e 3º do mesmo instrumento legal.

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

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

- Conforme determina a Portaria 6432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso o DEMANDANTE desta proposta seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

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

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

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

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

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

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Considerando:

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

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

$I_r$  - índice de reajustamento;

$R$  - valor do reajustamento procurado;

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

$V_1$  - preço final já reajustado.

OBS<sup>1</sup>: No caso de utilização do IPCA, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm)

OBS<sup>2</sup>: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico: <http://www.ipea.gov.br>

REEQUILÍBRO DE OFÍCIO (8666 OU 13303) e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente.

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

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

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

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

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



## 10. DO SIGILO

O SERPRO, nos termos do artigo 8º. da Lei n.º. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

## 11. VALIDADE DA PROPOSTA

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

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

Brasília, 07/05/2019.

---

Lindomar Guimaraes de Oliveira Junior  
Gerente de Departamento  
**Serviço Federal de Processamento de Dados**

---

Bruno Ferreira Vilela  
Superintendente de Relacionamento com Clientes Estruturantes  
**Serviço Federal de Processamento de Dados**

## <ANEXO 1 - INFOVIA>

### SUMÁRIO

1.FINALIDADE.....	2
2.DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	2
2.1.Descrição Geral.....	2
2.2. Características do Serviço.....	2
2.3. Serviços Básicos.....	2
2.3.1.Serviço de conexão Básica.....	2
.....	3
2.3.2.Telefonia Corporativa.....	8
2.3.3.Banda de Acesso a Aplicações Web – Sistemas Estruturantes.....	10
2.4.Serviços Adicionais.....	10
2.4.1.Acesso à internet.....	10
2.4.2.VLAN Adicional.....	11
2.4.3.Porta Adicional.....	11
2.4.4.Adaptação Ótica.....	11
2.4.5.Alocação Adicional de endereçamento IP.....	11
2.4.6.Videoconferência.....	11
2.5.Escopo.....	12
3.Do ateste dos serviços.....	12
4.ITEM FATURÁVEL.....	12
4.1.Do item Faturável.....	12
4.2.Do volume e valor estimado para o serviço.....	13
5.NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS).....	13
5.1.Desempenho e Qualidade.....	13
5.1.1.Disponibilidade.....	13
5.1.2.Latência.....	15
5.1.3.Taxa Máxima de Erro.....	15
5.1.4.Indicadores de Nível de Serviço.....	16
5.2.Parâmetros de Atendimento e Prazo.....	17
5.2.1.Prazo para Ativação e Alteração dos Serviços.....	17
6.Da Propriedade.....	18
6.1.Propriedade Intelectual e Direito Autoral.....	18
7.Cancelamento e suspensão dos serviços.....	19
Apêndice “a” DO ANEXO - modelo de relatório de prestação de contas (rpc).....	20

## **1. FINALIDADE**

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço de INFOVIA Brasília.

## **2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO**

### **2.1 Descrição Geral**

A rede INFOVIA Brasília está sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), vinculada ao MP. Trata-se de uma infraestrutura de rede ótica metropolitana de comunicações construída para fornecer um conjunto de serviços e funcionalidades, em ambiente seguro, de alta performance e disponibilidade, capaz de servir de suporte à implementação das políticas públicas de Governo, com significativa redução dos custos de comunicação.

Essa rede interliga os órgãos da Administração Pública Federal fisicamente localizados no perímetro que abrange a Esplanada dos Ministérios, os Setores de Autarquias Norte e Sul, os Setores Bancário Norte e Sul, o Setor de Grandes Áreas Norte, o Setor Terminal Norte, o Setor de Armazenamento e Abastecimento Norte (SAAN), o Setor Policial Sul, as Asas Norte e Sul e Setor de Indústria e Abastecimento (SIA).

A topologia atual compreende seis pontos de concentração interconectados por cabos óticos de 96 e 144 fibras. Por meio de tecnologia Metro Ethernet com suporte aos serviços Multi Protocol Label switching, Traffic Engineering e Virtual Private LAN Service com velocidade de acesso no anel central de 20 (vinte) Gbps.

O formato de comercialização da INFOVIA Brasília foi previsto no Modelo de Negócio elaborado em conjunto pelo MP e SERPRO, disponível no portal do Governo Eletrônico. Nesse documento, estão descritos os serviços possíveis de serem adquiridos e estabelecidos os requisitos mínimos para viabilizar a conexão da rede local de um órgão participante (um tipo de conexão associado aos serviços básicos), além de especificados os valores para contratação de cada serviço.

Apenas a equipe técnica do SERPRO detém autonomia para executar ações de administração, gerenciamento e configuração dos equipamentos fornecidos (switch).

### **2.2 Características do Serviço**

O serviço de operação de rede ótica metropolitana é o conjunto de processos, métodos e recursos operacionais necessários à infraestrutura de conectividade da INFOVIA Brasília, de forma robusta e escalável, com os requisitos mínimos de segurança. A seguir, estão elencadas descrições sucintas dos itens passíveis de contratação, a partir do Modelo de Negócio.

### **2.3 Serviços Básicos**

#### **2.3.1 Serviço de conexão Básica**

O Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede metropolitana INFOVIA Brasília. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela STI/MP e SERPRO, de viabilidade técnica, do atendimento da localidade pela rede. Após confirmação da viabilidade, executam-se serviços de construção de infraestrutura ótica, instalação, configuração e testes do ativo de rede, bem como posterior suporte e gerenciamento do ponto da INFOVIA Brasília, realizados após a ativação do ponto de conexão.

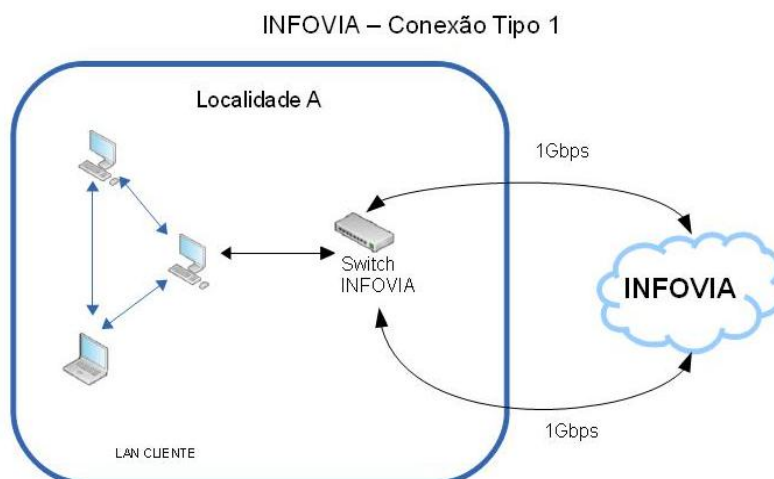
Destaca-se que a responsabilidade pela construção da infraestrutura ótica de acesso é do órgão ou entidade participante e conta com suporte técnico da equipe da STI/MP, a qual mantém, regularmente, ata de registro de preços dos serviços necessários à conexão e utilizados na implantação da infraestrutura ótica da rede INFOVIA Brasília.

### 2.3.1.1 Conexão Tipo 1

Consiste na conexão da rede local do órgão ou entidade à rede INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 1 (um) switch de acesso, podendo contemplar um ou mais órgãos na mesma localidade. Ressalta-se que cada órgão ou entidade usuário da conexão no mesmo prédio será considerado como uma conexão tipo 1 de até 1Gbps individualmente. Para esse tipo de conexão, caso o tráfego do equipamento alcance 1 Gbps ao menos quatro vezes durante os 30 dias do mês de prestação do serviço, o SERPRO se compromete a ativar a porta de 10 Gbps do switch de acesso, limitada inicialmente, a 2 Gbps no uplink do acesso ao nó central da rede, a fim de garantir a banda individual de 1Gbps para cada órgão ou entidade contratante do serviço que esteja utilizando a conexão do equipamento.

#### 2.3.1.1.1 Detalhamento técnico da conexão

Será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps no switch de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser do tipo Unshielded Twisted Pair (UTP) ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização Lucent Connector (LC).



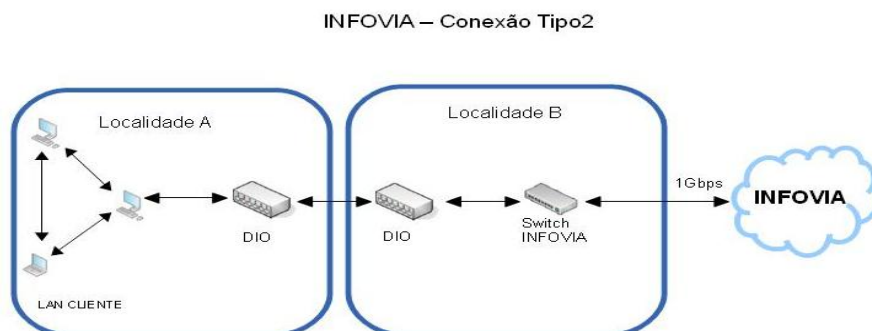
### 2.3.1.1 Conexão Tipo 2

Consiste na conexão da rede local do órgão à rede INFOVIA Brasília, sem redundância física de fibra, utilizando uma infraestrutura ótica que termina em 1 (um) Distribuidor Interno Ótico (DIO) no ambiente do órgão ou entidade contratante para fazer a interligação com o switch da INFOVIA (conexões Tipo 1 ou 3 ou 4 ou 5), localizado em outra edificação próxima ao endereço do órgão ou entidade contratante, em que haja disponibilidade de um ativo de rede da INFOVIA. Para este serviço, em função da ausência de redundância física da fibra ótica, a disponibilidade mínima mensal do acesso será de 99,00%.

Por se tratar de uma conexão derivada de um equipamento pré-existente em outra localidade e com preço diferenciado, quando ocorrer a desconexão ou cancelamento dos serviços do órgão ou entidade que hospeda o equipamento da INFOVIA Brasília, o órgão ou entidade que utiliza a conexão derivada do Tipo 2 deverá migrar seus serviços para a respectiva conexão (Tipos 1 ou 3 ou 4 ou 5) ou fazer a opção pelo encerramento do contrato de serviços junto ao SERPRO.

### 2.3.1.1.1 Detalhamento técnico da conexão

Será disponibilizado no ambiente do órgão um DIO composto no mínimo por 4 portas – 2 pares de fibras óticas ou cabo ótico "jumper", do tipo monomodo e com conectorização (SC). Nessa situação, a conexão em fibra leva o sinal do órgão ou entidade contratante até uma porta no switch de acesso da INFOVIA em outro prédio. Na localidade contemplada com o switch estará disponível uma porta de conexão 10/100/1000 Mbps com capacidade de cursar tráfego total agregado no equipamento de até 1 Gbps.



### 2.3.1.1 Conexão Tipo 3

Consiste na conexão da rede local do órgão à rede INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 2 (dois) switches de acesso, sendo que cada equipamento estará ligado em cada uplink de fibra, viabilizando redundância também de equipamento de acesso. Dessa forma, reduz-se ainda mais a possibilidade de interrupção dos serviços em função de possíveis indisponibilidades dos equipamentos.

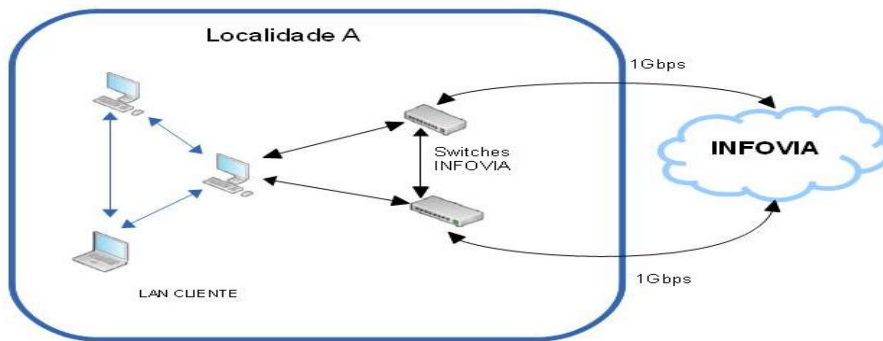
Mais de um órgão ou entidade podem compartilhar a conexão Tipo 3 na mesma localidade. Entretanto, sempre haverá um órgão ou entidade inicial, geralmente aquele que solicitou o serviço primeiro, e um órgão ou entidade posterior – o qual solicitou o serviço depois do órgão ou entidade inicial. Para o órgão inicial valerão as configurações e os preços da conexão Tipo 3 e para os órgãos posteriores valerão as configurações e preços da conexão Tipo 1.

Caso ocorra o encerramento do contrato do órgão ou entidade inicial, o órgão ou entidade posterior deverá optar pela configuração como Tipo 3 ou Tipo 1. Caso a escolha seja pela conexão Tipo 3, valerão as configurações e os preços da respectiva conexão. Por sua vez, se a opção for pela conexão Tipo 1, um dos switches será removido do atendimento.

### 2.3.1.1.1 Detalhamento técnico da conexão

Será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps em cada switch de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP ou óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC. Além disso, cada switch funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um switch, será configurada outra, semelhante à primeira, no segundo switch da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão contratante.

### INFOVIA – Conexão Tipo 3



Consiste na conexão da rede local do órgão ou entidade à rede INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras, utilizando um switch de acesso. Destaca-se que o órgão ou entidade usuário da conexão possuirá uma conexão Tipo 4 de até 10 Gbps no link principal e outra de até 1 Gbps para link redundante.

Esse serviço poderá ser contratado de duas formas. A primeira delas na forma de concentração em que uma localidade centraliza o tráfego de outras localidades de seu interesse cuja a soma total dos tráfegos remotos seja superior a 1 Gbps. Nesse caso, a localidade que concentrar o tráfego será considerada conexão TIPO 4. A segunda forma destina-se a atender necessidades de banda superiores a 1 Gbps como, por exemplo para o serviço de Internet. Nesse caso, o órgão ou entidade contratante do serviço de Internet deve obrigatoriamente possuir serviço de conexão TIPO 4.

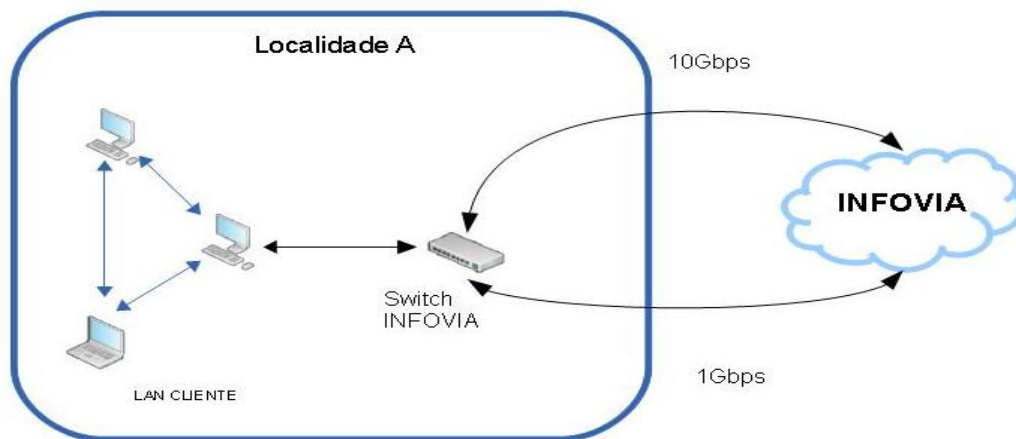
Para essa contratação será necessário um estudo de viabilidade técnica a ser realizado pela STI/MP em conjunto com o SERPRO a fim de calcular o impacto na infraestrutura atual da rede. É parte integrante desse estudo de viabilidade a identificação básica do perfil de tráfego dos órgãos ou entidades interessados a fim de prever o possível crescimento da banda e analisar a natureza do tráfego envolvido na prestação do serviço.

Além dos estudos prévios à contratação, após a ativação do serviço de 10 Gbps, serão realizados monitoramentos do uso da banda, a fim de se detectar possíveis impactos na rede em produção. Casos seja necessário, ajustes poderão ser feitos a fim de adequar o volume de tráfego cursado e os horários de utilização do serviço, a fim de não comprometer os demais usuários da rede INFOVIA Brasília.

### 2.3.1.1.2 Detalhamento técnico da conexão

Será disponibilizado um switch de acesso com uma porta ótica – Monomodo com conectorização LC física de 10 Gbps com capacidade de cursar tráfego garantido de até 10 Gbps como link principal e uma porta física de 10/100/1000 Mbps UTP ou 1 Gbps ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC como link redundante.

INFOVIA – Conexão Tipo 4



### 2.3.1.2 Conexão Tipo 5

Consiste na conexão da rede local do órgão ou entidade à rede INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 1 (um) switch de acesso. Esse serviço contempla duas localidades, definidas pelo órgão ou entidade contratante, conectadas a 10 Gbps pelo link principal e a 1 Gbps para link redundante. Trata-se de um link do tipo LAN-to-LAN a 10Gbps entre duas localidades pré-estabelecidas para o link principal.

Para essa contratação será necessário um estudo de viabilidade técnica, a ser realizado pela STI/MP em conjunto com o SERPRO a fim de avaliar o impacto na infraestrutura atual da rede. É parte integrante desse estudo de viabilidade a identificação básica do perfil de tráfego dos órgãos ou entidades interessados a fim de prever o possível crescimento da banda e analisar a natureza do tráfego envolvido na prestação do serviço.

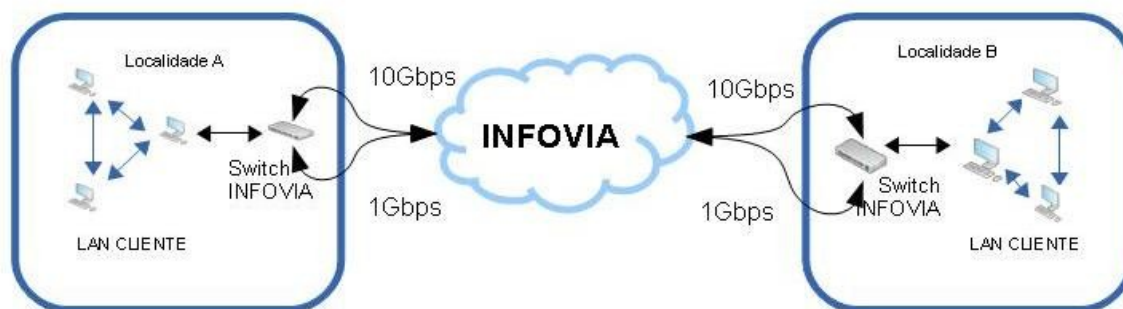
Além dos estudos prévios a contratação, após a ativação do serviço de 10 Gbps, serão realizados monitoramentos do uso da banda, a fim de se detectar possíveis impactos na rede em produção. Caso seja necessário, ajustes poderão ser feitos a fim de adequar o volume de tráfego cursado e os horários de utilização do serviço a fim de não comprometer os demais usuários da rede INFOVIA Brasília. Preferencialmente, os picos de conectividade a 10 Gbps deverão ocorrer fora dos horários de pico da rede INFOVIA Brasília, ou seja, fora da janela de 9h30 às 18h. Como exemplo de aplicação desse serviço, pode-se citar um eventual uso para espelhamento de servidores entre centros de processamentos de dados (CPD) em localidades distintas abrangidas pela INFOVIA Brasília.

### 2.3.1.2.1 Detalhamento técnico da conexão

Será disponibilizado um switch de acesso com uma porta ótica – Monomodo com conectorização LC física de 10 Gbps com capacidade de cursar tráfego de até 10 Gbps

como link principal e uma porta física de 10/100/1000 Mbps UTP ou 1 Gbps ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC como link redundante.

### INFOVIA – Conexão Tipo 5



#### 2.3.1.3 Quadro Comparativo dos Serviços

Características	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4	TIPO 5
Fibra de Acesso Redundante	√		√	√	√
Switch de Acesso Redundante			√		
Quantidade de VLAN básicas	15	15	15	25	25
Gerenciamento de rede	√	√	√	√	√
Atendimento Técnico 24h x 7d	√	√	√	√	√
Relatórios Gerenciais	√	√	√	√	√
Velocidade/Banda da Conexão	1Gbps	1Gbps	1Gbps	10Gbps	10Gbps LAN-to-LAN

#### 2.3.1.4 Serviços Comuns aos Tipos de Conexões (tipo 1, 2, 3, 4 e 5)

- Atendimento técnico (manutenção corretiva) de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilização e configuração de até 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco) Virtual Local Area Network (VLAN) (somente conexões do Tipo 4 e 5) para cada localidade, sem a possibilidade de uso de VLAN remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de outro órgão. Os VLAN ID que funcionarão diretamente na INFOVIA serão definidos pelo SERPRO.
- Acesso aos sistemas estruturantes do governo federal por meio da INFOVIA Brasília.
- Segurança básica nível 2 (mediante a separação do tráfego do órgão em VLAN privadas).
- Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade, em portal web com acesso controlado por senha.



- Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados no Portal de Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicações (GTIC) (<https://portalgtic.serpro.gov.br/>):
  - Utilização de banda: relatório gráfico que mostra o percentual da banda contratada na entrada e saída da porta do equipamento de acesso.
  - Relatório de desempenho consolidado: relatório que apresenta o comportamento dos indicadores de desempenho e tempo de propagação. Esse documento apresenta a média, o pico de utilização (separados por tráfego de entrada e saída) e o horário em que o pico ocorreu por tronco do nó de acesso.
  - Relatório do histórico de falhas: relatório que discrimina o histórico de todas as falhas ocorridas semanalmente;
  - Relatório de atendimento de nível de serviço: relatório que aponta o percentual de atendimento dentro e fora do prazo de atendimento técnico acordado, disponibilidade semanal e impactos ocorridos.

### 2.3.1.5 Responsabilidades para provimento e manutenção de Conexões Básicas

Demanda	SERPRO	Órgão Demandante
Solicitação e eventual provimento de última milha		√
Provimento e configuração de <i>Switch</i> de Acesso da INFOVIA	√	
Provimento de ambiente climatizado, e com alimentação elétrica estabilizada		√
Cabeamento entre o <i>Switch</i> de Acesso da INFOVIA e o dispositivo do órgão participante		√
Alocação de interface ótica ou elétrica no <i>Switch</i> de Acesso da INFOVIA	√	
Alocação de interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão participante		√

Diante dos níveis de serviços pactuados, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao SERPRO possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que afetem os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão e entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que será localizado o ativo de rede.

### 2.3.2 Telefonia Corporativa

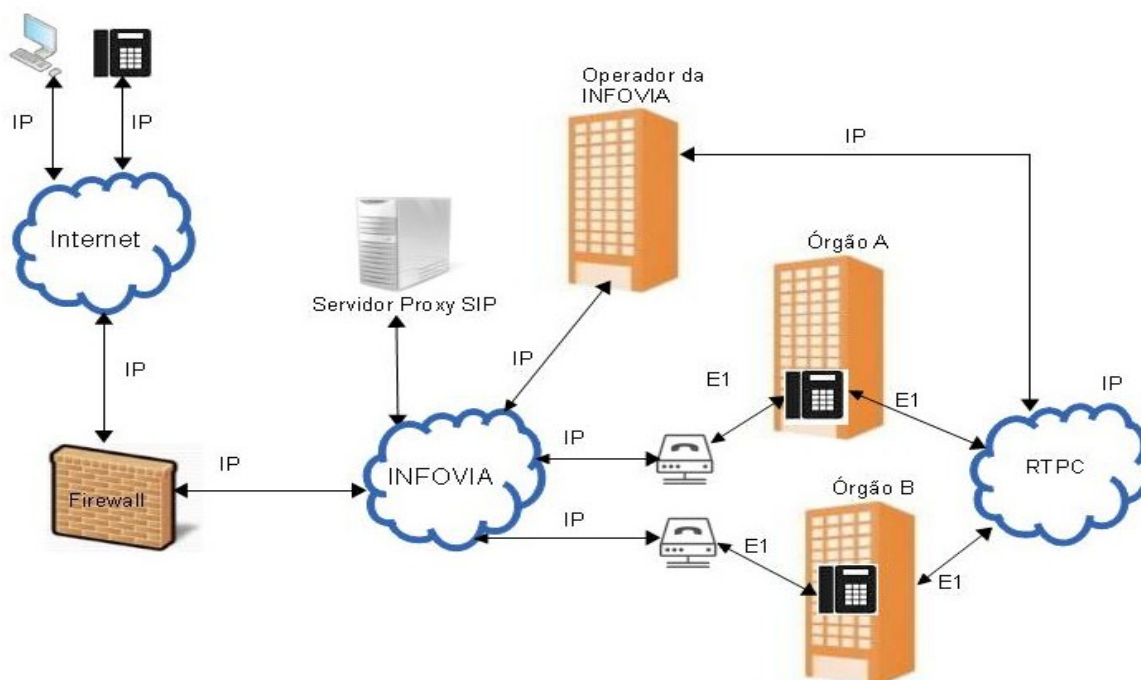
Integração de sistemas de telefonia corporativa dos órgãos ou entidades do governo federal utilizando a infraestrutura da INFOVIA Brasília. Implementada no padrão Session Initiation Protocol (SIP), a fim de garantir a interoperabilidade com outras soluções Voz sobre IP (VOIP). É um serviço opcional e sem ônus para o participante. Entretanto, a infraestrutura e equipamentos necessários são de responsabilidade do participante, ou

seja, para utilização do serviço o órgão deverá adquirir equipamento gateway de voz nos padrões definidos pelo MP e pelo SERPRO, bem como construir a infraestrutura de cabeamento e suporte.

### 2.3.2.1 Serviço de Telefonia IP INFOVIA

As ligações telefônicas destinadas a outros órgãos pertencentes à própria rede são roteadas internamente pela infraestrutura da INFOVIA Brasília. Cada órgão terá sua Central Telefônica (PABX) integrada ao serviço de voz da INFOVIA via gateway de VoIP, que direcionará as chamadas para dentro da INFOVIA ou para a Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC), conforme o caso.

A topologia a seguir ilustra o cenário do serviço de voz corporativa.



### 2.3.2.2 Gateway de voz sobre IP

A aquisição do gateway para interconexão da central do órgão à INFOVIA é de responsabilidade do próprio órgão contratante do serviço, que deverá adquiri-lo em conformidade com as recomendações técnicas exigidas pelo serviço de voz. A ativação incluirá a instalação do dispositivo gateway, devidamente homologado pelos gestores da INFOVIA Brasília, nas dependências da localidade onde se fará cada conexão. Cada gateway fará parte de uma Rede Virtual (VLAN) interórgãos da INFOVIA Brasília dedicada exclusivamente para tráfego de voz. Para este serviço, o órgão manterá seu contrato e suas conexões com a Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC), sendo que as conexões de entrada se ligarão ao PABX e as de saída ao gateway da INFOVIA Brasília.

Para órgãos que já possuam Telefonia IP implementada em sua rede, será oferecido 1 (uma) interface Ethernet (ou duas, para casos de redundância) para conexão com a INFOVIA Brasília. Desta forma, o servidor SIP do órgão se comunicará diretamente com o

sistema de Integração de Voz da INFOVIA. Por questões de segurança, esta conexão deverá ser feita diretamente no servidor (que atuará como proxy), não podendo haver contato direto entre a INFOVIA Brasília e a rede do órgão.

### 2.3.3 Banda de Acesso a Aplicações Web – Sistemas Estruturantes

Para os órgãos que não contratarem o Serviço Adicional de Internet, o SERPRO fornecerá uma banda de Internet de 4 Mbps para o órgão tenha acesso aos sistemas estruturantes via Web, e deverá ser usada apenas para esse fim. O provimento desse serviço será feito nas mesmas condições do fornecimento de Internet, sem a disponibilização de endereço público de IP. Caso o órgão contrate o Serviço Adicional de Internet, esta banda de acesso às aplicações Web não será acrescida à banda total contratada como serviço adicional.

## 2.4 Serviços Adicionais

Compreendem os serviços descritos a seguir, que o Órgão ou entidade participante poderá contratar adicionalmente aos serviços básicos a fim de complementar a sua demanda, conforme seu perfil de necessidade.

### 2.4.1 Acesso à internet

Disponibilização, aos órgãos participantes, à banda Internet Corporativa, dedicada e exclusiva. A largura de banda contratada é garantida ao cliente até a saída para os troncos públicos da internet em que o SERPRO está conectado e que, atualmente, em Brasília contempla três saídas diferentes com operadoras distintas para fins de redundância e resiliência da disponibilidade do serviço.

Também há o fornecimento de acesso à internet na versão 6, em formato dual stack, conforme RFC 4241, que compartilha a mesma porta e banda onde ocorre o acesso à internet na versão atual. O endereçamento público em IPv4 e IPv6 se dará conforme o quadro a seguir:

Faixa de Banda	Endereços IPV4	Endereços IPV6
2 Mbps a 100 Mbps	16	/56
Acima de 100 Mbps	32	/56

O acesso à internet, associada a uma porta física 10/100/1000 Mbps e VLANS dedicadas. Os recursos alocados para provimento deste serviço não serão descontados das quantidades de VLANS e porta, já previstos no pacote de Serviços Básicos. Para contratação de velocidades superiores a 100Mbps será necessária análise de viabilidade técnica.

Serviço Adicional de Conexão à Internet	
Faixa de Banda Internet	Unidade de Medida
De 1 Mbps a 40 Mbps	Por 1 Mbps / mês
De 41 Mbps a 80 Mbps	
De 81 Mbps a 120 Mbps	
De 121 Mbps a 200 Mbps	

<b>Serviço Adicional de Conexão à Internet</b>	
De 201 Mbps a 300 Mbps	
Acima de 300 Mbps	

#### **2.4.2 VLAN Adicional**

Configuração e manutenção de VLANs acima das 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco) previstas no Serviço Básico, de cada localidade. Incide sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. O eventual saldo de VLANs não utilizadas em uma localidade não pode ser usado em outras localidades. Os VLAN ID que funcionarão diretamente na INFOVIA serão definidos pelo SERPRO e não pelo órgão ou entidade contratante.

#### **2.4.3 Porta Adicional**

Configuração e manutenção para utilização de uma porta física adicional no switch de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso, conforme o quadro a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de Portas Disponibilizadas</b>
Conexão Básica	1
Acesso à Internet	1
Videoconferência	1
Telefonia IP	1

O saldo de portas não utilizadas em uma localidade não pode ser usado em outras localidades.

#### **2.4.4 Adaptação Ótica**

Fornecimento opcional de interface ótica monomodo e patch cord monomodo com conectorização LC APC x SC PC para uso em equipamento do órgão participante. O padrão de interface utilizado é Mini GBIC monomodo com conectorização LC PC.

#### **2.4.5 Alocação Adicional de endereçamento IP**

Compreende a disponibilização de faixa de endereços IP públicos, além dos endereços fornecidos para o cliente durante a ativação do Serviço de Acesso à Internet.

Para fornecimento de endereçamento IP público adicional, o órgão participante deverá submeter justificativa técnica ao SERPRO, subsidiando a necessidade de alocação de endereços adicionais. Os endereços IPs públicos adicionais serão fornecidos na taxa de 2x e a quantidade solicitada deve incluir os endereços de rede e broadcast de cada rede IP.

#### **2.4.6 Videoconferência**

Implantação, configuração, administração e monitoração remota de serviço de videoconferência e operação de Multipoint Control Unit (MCU) do SERPRO, que concentra as conexões de videoconferência dos órgãos participantes da INFOVIA Brasília, configurados em VLAN específica.

### 2.4.6.1 Videoconferência Ponto e Multiponto

Videoconferência ponto-a-ponto entre as unidades participantes, sem a necessidade de intervenção direta do SERPRO ou videoconferência com vários pontos (multiponto) pertencentes à rede INFOVIA Brasília com o uso de recursos da MCU do SERPRO, o que exige agendamento prévio.

O agendamento deverá ser feito com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência a fim de garantir a marcação da reserva do recurso.

### 2.4.6.2 Videoconferência Ponto e Multiponto

Realização de videoconferência pela Internet para destinos não participantes da INFOVIA Brasília, desde que compatíveis com o padrão H.323. Para este serviço não haverá fornecimento nem operação/administração de equipamentos tipo CODEC ou MCU do órgão. A quantidade de horas será limitada, pagando apenas um valor fixo no mês.

## 2.5 Escopo

Os serviços de conexão e os acessos a internet estão distribuídos nas localidades do cliente conforme a tabela abaixo:

Local	Conexão tipo 1	Conexão tipo 2	Conexão tipo 3	Conexão tipo 4	Conexão tipo 5	Acesso à Internet
Conselho da Justiça Federal, SAAN, Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília/DF		1				Não

## 3. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pela DEMANDANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado no item 4 das condições gerais desta proposta comercial com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do DEMANDANTE, o SERPRO emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

## 4. ITEM FATURÁVEL

### 4.1 Do item Faturável

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
<b>Serviços de Conexão</b>	
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 1	Parcela Mensal
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 2	Parcela Mensal
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 3	Parcela Mensal
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 4	Parcela Mensal
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 5	Parcela Mensal

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
<b>Serviços Adicionais</b>	
INFOVIA - VLANs Adicional	Ponto de Rede/Mês
INFOVIA - Portas Adicional	Ponto de Rede/Mês
INFOVIA - Adaptação Óptica	Valor Unitário
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	Valor/Mês
<b>Serviços de Videoconferência</b>	
INFOVIA - Serviço de Videoconferência multiponto	Parcela/Mês
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet	Hora/Mês
<b>Serviço Adicional de Conexão à Internet</b>	
INFOVIA - Serviço adicional de conexão à Internet – Faixa de 1 Mbps a 40 Mbps	1Mbps/Mês
INFOVIA - Serviço adicional de conexão à Internet – Faixa de 41 Mbps a 80 Mbps	1Mbps/Mês
INFOVIA - Serviço adicional de conexão à Internet – Faixa de 81 Mbps a 120 Mbps	1Mbps/Mês
INFOVIA - Serviço adicional de conexão à Internet – Faixa de 121 Mbps a 200Mbps	1Mbps/Mês
INFOVIA - Serviço adicional de conexão à Internet – Faixa de 201 Mbps a 300Mbps	1Mbps/Mês
INFOVIA - Serviço adicional de conexão à Internet – Faixa Acima de 300 Mbps	1Mbps/Mês

#### 4.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no <ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES> desta Proposta comercial.

### 5. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Os níveis de serviço garantidos para a INFOVIA Brasília foram agrupados em duas categorias **Desempenho/Qualidade** e **Atendimento/Prazo** dos serviços.

#### 5.1 Desempenho e Qualidade

Os parâmetros de Disponibilidade, Latência e Taxa Máxima de Erro são usados para mensurar o desempenho e qualidade dos serviços prestados na INFOVIA Brasília.

##### 5.1.1 Disponibilidade

Indica o percentual de tempo em que os serviços (backbone, acesso, internet etc.) permanecem em condições normais de funcionamento, calculados com base no período de um mês, operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

O cálculo da Disponibilidade se dará em função do número de minutos que o serviço este disponível em um mês, conforme fórmula a seguir:

$$D \% = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$$

Onde:

D % = Disponibilidade em porcentagem;

DR = Disponibilidade Real no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve disponível;

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve indisponível e foi justificado;

DP = Disponibilidade Prevista => quantidade total de minutos no mês.

A indisponibilidade justificada decorre de:

- Períodos de manutenção por interesse da CLIENTE e paradas acordadas entre este e o SERPRO.
- Paradas acordadas entre SERPRO e a CLIENTE.
- Falta de condições ideais para funcionamento do switch e das fibras de acesso no ambiente da CLIENTE e que ocorrerem posteriormente a validação do ambiente para a prestação do serviço pelo SERPRO. Compreendem essa falta de condições: a falta de redundância na alimentação elétrica, a falta de climatização do ambiente, a falta de estabilização da energia elétrica e a falta aterramento dos circuitos elétricos que atendam ao equipamento da INFOVIA Brasília, devidamente comprovadas.
- Acidentes causados pelo cliente na fibra interna ou switch de acesso, não provocados pelo SERPRO e dentro do ambiente do cliente, devidamente comprovados.
- Falha de configuração de software e/ou hardware nos ativos de informática administrados pela CLIENTE que comprometam o acesso aos serviços prestados pela INFOVIA Brasília.
- Falha na conexão com o distribuidor ótico da INFOVIA, não provocados pelo SERPRO e devidamente comprovados.
- Motivos de força maior (guerras, terremotos, enchentes, etc).

No cálculo da disponibilidade, não serão consideradas as interrupções justificadas. As interrupções programadas para a manutenção preventiva serão negociadas com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência.

A indisponibilidade é calculada conforme fórmula abaixo:

$$I \% = 100\% - D \%$$

Onde:

D % = Disponibilidade em porcentagem, calculada pela fórmula acima;

I % = Indisponibilidade em porcentagem;

Para se chegar à quantidade de minutos/horas que o serviço ficou indisponível, basta utilizar a fórmula abaixo:

$$I \text{ min} = I\% \times DP / 100$$

Onde:

I min= Indisponibilidade em minutos;

DP = Disponibilidade Prevista => quantidade total de minutos no mês.

Cabe ainda ressaltar que o cálculo da disponibilidade (ou indisponibilidade) deverá considerar o período de atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

A indisponibilidade será considerada no período de atendimento das 00h00min às 23h59min horas.

Os indicadores de disponibilidade, bem como o histórico de falhas consolidado semanalmente, serão apresentados no portal GTIC, dentro da seção de alarmes.

Será concedido ressarcimento por interrupção ou indisponibilidade dos serviços conforme a fórmula abaixo:

$$VD = (VP \cdot A) / 1440$$

Onde:

VD = Valor total do desconto em Reais (R\$) de cada serviço que sofrer interrupção;

VP = Preço mensal em Reais (R\$) do serviço que sofrer interrupção;

1440 = Número total de intervalos de indisponibilidade, excedidos além do nível de serviço (indisponibilidade permitida), contidos em um (01) mês. Cada intervalo possui trinta minutos de duração;

A = Somatório do número de períodos de indisponibilidade.

O ressarcimento será concedido para os indicadores de disponibilidade relativos aos serviços de: (1) Conexão à INFOVIA e (2) Acesso à Internet.

### 5.1.2 Latência

É o tempo que um pacote de dados leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão), da origem até o destino.

O tempo médio de latência é medido tendo como referência o envio e recebimento de um pacote de informações de teste, contendo em média 500 (quinhentos) bytes, entre a origem (servidor de gerência) e o destino (switch destino) do cliente, pertencente à INFOVIA, a cada 300 segundos (5 minutos), independente do número de saltos e distância do tráfego percorrido. A latência entre os acessos à INFOVIA não deverá ultrapassar o valor seguinte:

Indicador	Máximo Permitido
Latência	Até 50 ms

Este indicador será coletado de 10 em 10 minutos e será atualizado no portal de gerência do cliente a cada 2 horas.

### 5.1.3 Taxa Máxima de Erro

É a taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um equipamento que faz o acesso à INFOVIA.

As ferramentas de gerência do SERPRO coletarão a quantidade de pacotes com erros indicados pelos equipamentos e calcularão a taxa de erro. Essa taxa é obtida pela divisão do número de pacotes com erros transmitidos ou recebidos pelo número total de pacotes transmitidos ou recebidos. Caso se obtenha valor acima da taxa estipulada, o operador de gerência do SERPRO abrirá um chamado para equipe de operações averiguar e solucionar o incidente. O incidente será registrado e quando a taxa de erro voltar ao valor aceitável, será cessado o alarme e registrada a normalidade do serviço.

A Taxa de Erro será mensurada entre os acessos à INFOVIA, e não deverá ultrapassar o valor apresentado a seguir:

Indicador	Valor Permitido
Taxa de Erro	Menor que 2% dos pacotes enviados ou recebidos

Esse indicador será coletado a cada 5 minutos e a atualização no portal de gerência do cliente ocorrerá a cada 2 horas.



A verificação desse parâmetro pelo órgão poderá ser realizada através do Portal GTIC. Nesse sítio, o histórico consolidado das ocorrências de Taxa Máxima de Erro, que ultrapassarem tal limite, será disponibilizado mensalmente.

#### 5.1.4 Indicadores de Nível de Serviço

São indicadores de disponibilidade do serviço de conexão; do serviço adicional de acesso à internet e de videoconferência; de qualidade em relação à latência média mensal e da taxa de erro média mensal; do atendimento concluído no prazo e de tempo de reparo.

Os relatórios gerenciais serão disponibilizados no portal GTIC.

O não cumprimento dos prazos descritos na tabela a seguir para cada tipo de serviço e reparo implicará em desconto na nota fiscal posterior ao mês de ocorrência.

Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de Conexão à INFOVIA, Acesso à Internet, Videoconferência e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela apresentado a seguir:

Descrição	Nível de Serviço		(% Desconto)			Base para cálculo
	Disponibilidade Mensal	Indisponibilidade Permitida	3%	5%	10%	
Acesso INFOVIA – Serviços de Conexões Tipo 1, 3, 4 e 5.	99,9 %	43,2 min	43,2 min < D <= 86 min	86 min < D <= 264 min (4,4h)	D > 264 min (4,4h)	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Acesso INFOVIA – Serviços de Conexões Tipo 2	99,0%	7,2 horas	7,2 horas < D <= 10,5 h	10,5h < D <= 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado
Acesso à Internet	99,5 %	3,6 horas	3,6h < D <= 6h	6h < D <= 12h	INFOVIA + Serviços Básicos	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Video- conferência	99,0 %	7,2 horas	7,2h < D <= 10,5h	10,5h < D <= 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Latência	50 ms		Entre 50 e 100 ms	Entre 101 e 250 ms	Além de 250ms	Latência é o tempo que um pacote leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão) da origem até o destino.
Taxa de Erro	2%		-	-	Maior que 2%	Taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um acesso à INFOVIA.

Descrição	Nível de Serviço		(% Desconto)			Base para cálculo
	Disponibilidade Mensal	Indisponibilidade Permitida	3%	5%	10%	
Atendimentos concluídos no prazo	Maior que 80% dos atendimentos realizados		3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	Percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês.
Tempo de reparo	Até 3 horas para cada serviço contratado					Percentual de incidentes concluídos no prazo ao longo do mês.

O percentual de desconto será calculado com base no preço do serviço contratado e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço.

## 5.2 Parâmetros de Atendimento e Prazo

Para mensurar a agilidade do atendimento às solicitações dos órgãos, serão utilizados os parâmetros de prazo de ativação e alteração dos serviços e de prazo de recuperação do serviço.

### 5.2.1 Prazo para Ativação e Alteração dos Serviços

É o tempo decorrido entre a recepção no SERPRO de uma solicitação para ativação ou alteração de característica técnica de serviços objeto desta proposta e a conclusão da atividade.

As solicitações deverão ser formalizadas por meio da Central de Serviços SERPRO (CSS) e serão executadas na forma de chamados internos, em que ficarão registrados a data e a hora da solicitação e, quando for o caso, os tipos de incidentes, o período de tempo até a solução e os impactos decorrentes. Após a conclusão, o operador encerrará a solicitação no sistema, e, novamente, serão registradas a data e a hora.

Em caso de não conformidade com o nível de serviço contratado, a equipe gestora de mudanças (no caso de ativação ou alteração do serviço) ou a equipe gestora de qualidade e recuperação (quando se tratar de recuperação dos serviços) será informada, e, mensalmente, um relatório contendo os desvios será elaborado e disponibilizado no portal web de acesso pelo cliente.

Os prazos em questão não contemplam o tempo decorrido durante a solução de pendências do cliente, a saber:

- Autorização para acesso físico às instalações do cliente.
- Realização de configuração ou manutenção no ambiente administrado pelo cliente, como regras de firewall, IDS (intrusion detection system), IPS (intrusion prevention system), roteadores, cache web e proxies.
- Realização de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente.
- Falta de informações ou informações incompletas na solicitação de serviço registradas na Central de Serviços SERPRO(CSS).

Somente serão consideradas válidas as solicitações que estiverem devidamente firmadas através de contratos comerciais para os serviços correspondentes e os prazos serão calculados considerando-se o período de atendimento contratado.

Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo Para Ativação e Alteração de Serviços:

Descrição	Tipo	Prazo
<b>Conectividade / Serviços IP</b>		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Acesso Internet	Ativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	Até 3 dias úteis
<b>Gerenciamento</b>		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis
Geração de relatórios adicionais	Ativação	Até 15 dias úteis
<b>Videoconferência</b>		
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto de 8 salas	Ativação	Até 4 dias úteis
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto sala adicional	Alteração	Até 4 dias úteis

Caso a atividade requeira a aquisição de equipamento o prazo é de 75 (setenta e cinco) dias após o dia 20 (vinte) do mês em que foi feita a solicitação, para solicitações.

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

$N + X$ ,

onde:

$N$  = data da Solicitação.

$X$  = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima.

A ativação de um novo ponto de acesso será por demanda registrada no sistema de DEMANDAS do SERPRO, em até 15 dias úteis, a partir do registro da demanda efetuada pelo DEMANDANTE.

## 6. DA PROPRIEDADE

### 6.1 Propriedade Intelectual e Direito Autoral

O contrato estabelece a titularidade dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre o produto e sobre eventuais ferramentas criadas para desenvolver o produto na forma do art. 4º da lei nº 9.609/98 e do inc. XVI do art. 19 da IN no 02/2008, conforme segue:

- a) a solução de tecnologia da informação desenvolvida pelo SERPRO para atendimento exclusivo a determinado cliente é de propriedade intelectual do cliente, assim como os direitos autorais;
- b) os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo SERPRO a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e

afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual do SERPRO;

c) de modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo SERPRO, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do SERPRO;

d) o SERPRO deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente; e

e) a internalização de soluções não desenvolvidas pelo SERPRO deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

## **7. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

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

A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pelo DEMANDANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

## APÊNDICE “A” DO ANEXO - MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)

SERVIÇOS						NÍVEIS DE SERVIÇO					DESCONTOS				VALOR A FATURAR (R\$)		
Descrição	Item Faturável	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade	Valor do Serviço (R\$)	Disponibilidade			Atend. no Prazo (80%)	Latência (50 ms)	Taxa de Erro (1x10-8)	Disponib. (R\$)	Atend. no Prazo (R\$)	Latência (R\$)		Tx Erro (R\$)	
						Meta	Apurado	Desc.									
<b>1. Serviços de Conexão</b>																	
1.1.1	Conexão Tipo 1	Proc.Dados – INFOVIA – Conexão Tipo 1	Fixo	0,000	0,00	99,90%	100,00%	0,00									
1.1.2	Conexão Tipo 2	Proc.Dados – INFOVIA – Conexão Tipo 2	Fixo	0,000	0,00	99,00%	100,00%	0,00									
1.1.3	Conexão Tipo 3	Proc.Dados – INFOVIA – Conexão Tipo 3	Fixo	0,000	0,00	99,90%	100,00%	0,00									
1.1.4	Conexão Tipo 4	Proc.Dados – INFOVIA – Conexão Tipo 4	Fixo	0,000	0,00	99,90%	100,00%	0,00									
1.1.5	Conexão Tipo 5	Proc.Dados – INFOVIA – Conexão Tipo 5	Fixo	0,000	0,00	99,90%	100,00%	0,00									
<b>1.2. Serviços Adicionais</b>																	
1.2.1	Acesso à Internet								0,00%	0	0,00000000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.2.1.1	De 1 Mbps a 40 Mbps	Proc.Dados – INFOVIA – ACESSO À INTERNET de 1 Mbps a 40 Mbps	Mbps	0,000	0,00	99,50%	100,00%	0,00									
1.2.1.2	De 41 Mbps a 80 Mbps	Proc.Dados – INFOVIA – ACESSO À INTERNET de 41 Mbps a 80 Mbps	Mbps	0,000	0,00	99,50%	100,00%	0,00									
1.2.1.3	De 81 Mbps a 120 Mbps	Proc.Dados – INFOVIA – ACESSO À INTERNET de 81 Mbps a 120 Mbps	Mbps	0,000	0,00	99,50%	100,00%	0,00									
1.2.1.4	De 121 Mbps a 200 Mbps	Proc.Dados – INFOVIA – ACESSO À INTERNET de 121 Mbps a 200 Mbps	Mbps	0,000	0,00	99,50%	100,00%	0,00									
1.2.1.5	De 201 Mbps a 300 Mbps	Proc.Dados – INFOVIA – ACESSO À INTERNET de 201 Mbps a 300 Mbps	Mbps	0,000	0,00	99,50%	100,00%	0,00									
1.2.1.6	Acima de 300 Mbps	Proc.Dados – INFOVIA – ACESSO À INTERNET Acima de 300 Mbps	Mbps	0,000	0,00	99,50%	100,00%	0,00									

1.2.2.	VLANs Adicionais	Proc.Dados – INFOVIA – VLAN ADICIONAL	VLAN		0,000	0,00	Não definido									
1.2.3.	Portas Adicionais da INFOVIA	Proc.Dados – INFOVIA – PORTAS ADICIONAIS NA INFOVIA	Ponto			0,00	Não definido									
1.2.4.	Adaptação Óptica	Proc.Dados – INFOVIA – ADAPTAÇÃO ÓTICA	Parc. Única		0,000	0,00	Não definido									
1.2.5.	Alocação Adicional de Endereçamento IP	Proc.Dados – INFOVIA – ALOCAÇÃO ADICIONAL DE ENDEREÇAMENTO	Mensal		0,000	0,00	Não definido									
<b>1.3. Serviços de Videoconferência</b>																
1.3.1.	Serviço de Videoconferência Multiponto	Proc.Dados - Infovia - SERVIÇO DE VIDEOCONFERÊNCIA MULTIPONTO	Fixo			0,00	99,00%	100,00%	0,00							
1.3.2.	Serviço de Videoconferência Internet	Proc.Dados - Infovia - SERVIÇO DE VIDEOCONFERÊNCIA INTERNET	Hora		0,000	0,00	99,00%	100,00%	0,00							
<b>TOTAL SERVIÇOS</b>						<b>0,00</b>				<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## <ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES>

INFOVIA					
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Contratada / Mês	Meses Estimados	Valor por IFA
<b>Serviços de Conexão</b>	-	-	-	-	-
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 1	R\$ 5.395,28	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 2	R\$ 3.188,12	Parcela Mensal	1	30	R\$ 95.643,60
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 3	R\$ 10.054,84	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 4	R\$ 14.000,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 5	R\$ 27.000,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
<b>Serviços Adicionais</b>	-	-	-	-	-
INFOVIA - VLAN Adicional	R\$ 367,86	Ponto de Rede/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Porta Adicional	R\$ 980,96	Ponto de Rede/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Adaptação Ótica	R\$ 4.291,70	Valor Unitário	1	1	R\$ 4.291,70
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	R\$ 24,52	Valor/Mês	0	0	R\$ 0,00
<b>Serviços de Videoconferência</b>	-	-	-	-	-
INFOVIA - Serviço de Videoconferência multiponto	R\$ 1.226,20	Parcela/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet	R\$ 147,14	Hora/Mês	0	0	R\$ 0,00
<b>Serviço Adicional de Conexão à Internet</b>	-	-	-	-	-
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 1 Mbps a 40 MBPS	R\$ 130,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 41 Mbps a 80 MBPS	R\$ 117,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 81 Mbps a 120 MBPS	R\$ 104,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 121 Mbps a 200 MBPS	R\$ 91,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 201 Mbps a 300 MBPS	R\$ 78,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa Acima de 300 Mbps	R\$ 65,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
-				Valor Mensal Estimado*	R\$ 3.331,18
-				Valor Total Estimado	R\$ 99.935,30

*\*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.*

*\*\*Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.*