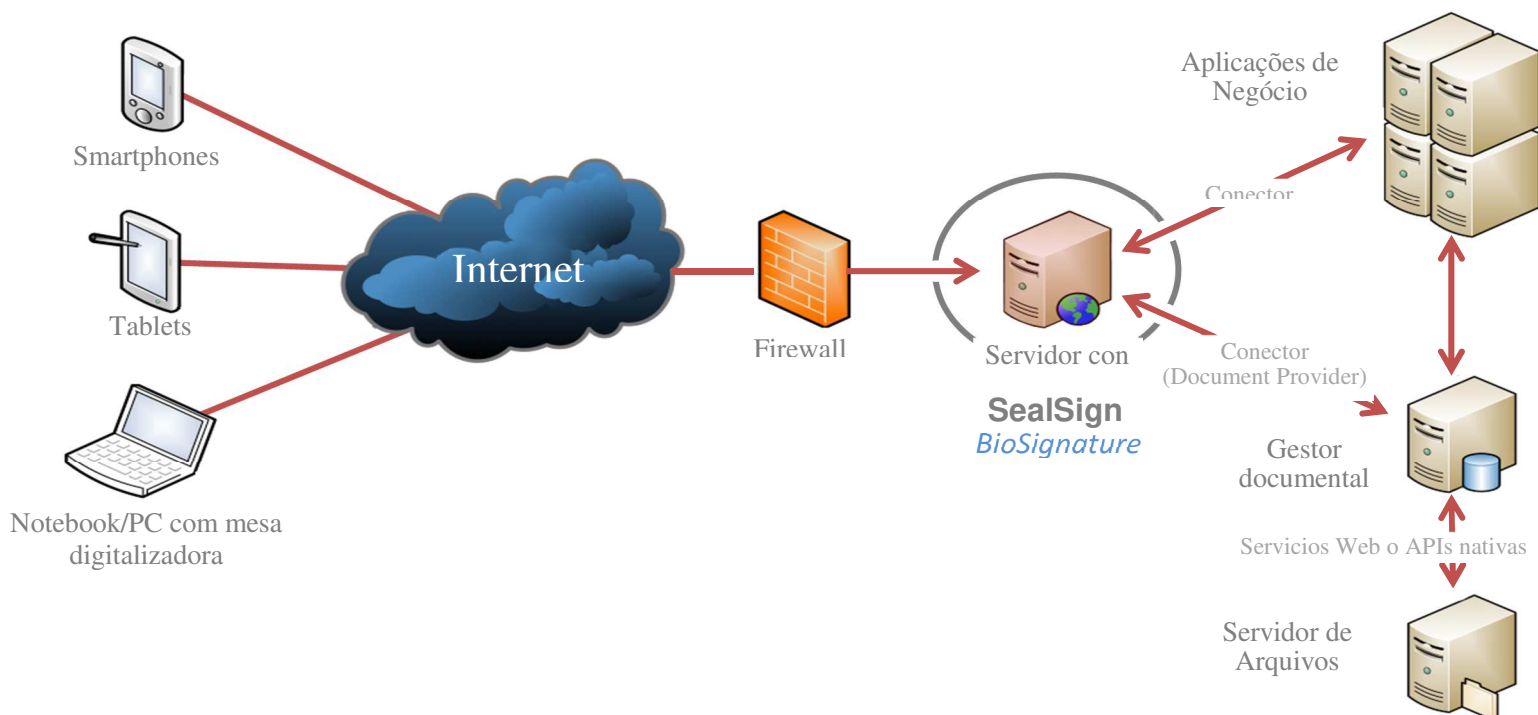




# 1 SERVIÇO SEAL SIGN

## 1.1 ARQUITETURA DA SOLUÇÃO



## 2 ESCOPO DE FORNECIMENTO SEAL SIGN

### 2.1 ESCOPO DO PROJETO

A contratante está buscando uma solução técnica através da contratação de empresa ou consórcio de empresas para prestação dos seguintes serviços de segurança:

Esta oferta se encontra com a necessidade de proteger documentos eletrônicos com uma assinatura eletrônica ou assinatura biométrica. Cliente exige uma solução que irá ajudar sua empresa a integrar assinatura biométrica e eletrônica com aplicações de negócios e permitindo que os usuários têm os seus serviços a partir de diferentes plataformas tecnológicas e dispositivos móveis.

Para atender a essa demanda a Telefônica oferece a solução **SealSign (Biosignature)**, com as seguintes características:

- SealSign BioSignature permite assinar documentos eletrônicos com assinatura manuscrita do assinante feito com uma caneta ou caneta em uma tela de toque com linha de captura gráfica.
- Como os dispositivos pode executar assinatura digital: [tablets, smartphones ou PC - portátil com cartão de digitalizador]
- Tipos de documentos que podem ser assinados [XML, PDF, XPS] — Suporte ao Cliente:

- Parceiro Local com disponibilidade 8x5 em português.

O escopo do serviço de serviço de **CyberSecurity – Detecção de Ameaças**:

Licencias contratables	
Signer Server	Licencia de motor de firma biométrica por servidor (Signer)
Device license	Licencia por cada dispositivo de captura ( <i>excluyente con la licencia de dispositivos ilimitados</i> )
Unlimited Devices license (UDL)	Licencia para número ilimitado de dispositivos ( <i>excluyente con la licencia Device License</i> )

\* La licencia de servidor permite la firma manuscrita de documentos electrónicos y la disponibilidad de un número limitado/ilimitado de dispositivos, incluyendo adicionalmente:

- ✓ Autoridad de sellado de tiempo (TSA)
- ✓ Interoperabilidad con otros sistemas biométricos
- ✓ Verificación en tiempo real del firmante.
- ✓ Captura de la firma en modo online/offline
- ✓ Captura de firma en varios dispositivos: Apple, Android, Blackberry, Windows Phone y Windows

## 2.2 SOLUÇÃO TÉCNICA

## 2.3 ENTREGÁVEIS INCLUÍDOS

O cliente receberá da **Telefônica ou parceiro** integrador necessário para cada um dos módulos contratados, bem como a formação básica inicial para o uso de cada uma desta documentação

Entregáveis	Guia Administração	Guia Instalação	Guia Monitoração
Biosignature	X	X	X

## 2.4 PREMISSAS

As seguintes premissas foram utilizadas para o desenho tecnológico e prestação de serviços baseada na solução para atendimento dos requisitos da contratante:

- Consideramos para a fase de implantação, por parte da contratante, de um líder técnico (ponto focal) que conheça as particularidades de todo o ambiente que compreende o escopo desta proposta. Será necessário também, durante a transição, de toda documentação disponível sobre o ambiente.

- **A Vivo Empresas** não se responsabiliza por níveis de segurança incorretos definidos para usuários, grupos, clientes ou terceiros nem dos possíveis prejuízos causados por eventuais acessos legítimos;

## 3 CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 3.1 ABERTURA DE CHAMADOS

As solicitações sobre o serviço deverão ser efetuadas a Central de Relacionamento da **Vivo Empresas** pelo telefone 0800 151551 código **1620**. O atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

O cliente poderá designar até 03 (três) administradores de sua empresa, unidade de negócio ou filial para contato com a Central de Relacionamento, os nomes deverão ser informados durante o processo de implantação do serviço. A Central de Relacionamento da **Vivo Empresas** não efetua atendimento ao usuário final.

O SOC efetuará o acompanhamento das solicitações e das soluções dadas ao cliente. A cada solicitação será associado um número de registro da chamada e quando for o caso, um nível de severidade, conforme o grau crítico do problema avaliado.

### 3.2 FECHAMENTO DE CHAMADO

O chamado somente será concluído com o aceite dado por um dos três administradores designados pelo cliente, sendo o contato efetuado por telefone ou e-mail.

### 3.3 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

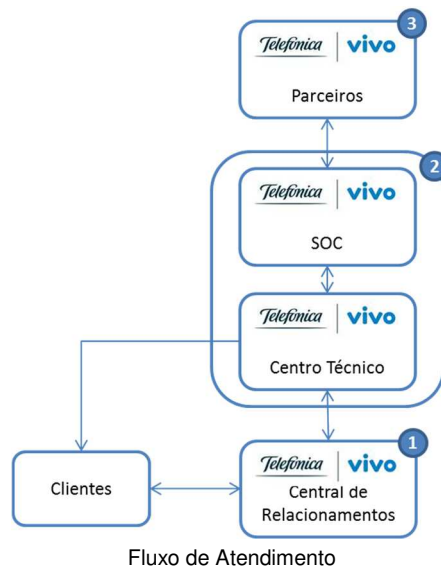
Para os serviços que possuem atendimento na modalidade 8x5, o horário de atendimento é das 08:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta. Para os serviços na modalidade 12x5, o horário é das 08:00 às 20:00 horas, também de segunda a sexta. Na modalidade 24x7 não há interrupção no horário de atendimento.

### 3.4 FLUXO DE ATENDIMENTO

Para controle das solicitações e da resolução das mesmas, bem como para o adequado acompanhamento do desempenho do serviço, o cliente deve instruir e garantir que não haverá interação direta de seus usuários finais com a Central de Relacionamento da **Vivo Empresas**, sendo tal atividade atribuída apenas à equipe de suporte do cliente.

No caso de necessidade de interação com o cliente para a resolução de algum problema na infraestrutura de segurança do cliente, a equipe técnica do SOC, através do Centro Técnico, entrará em contato com um dos três administradores designados pelo cliente, que serão os pontos focais.

O ponto de contato do cliente sempre será a Central de Relacionamento (nível 1), seja para abrir novas solicitações, reportar incidentes ou consultar o status de chamados abertos. A Central de Relacionamento é responsável por registrar todos os chamados dos clientes. Uma vez que se identificou que o caso está além das possibilidades de resolução pela própria Central, o chamado é direcionado para o Centro Técnico/SOC (nível 2) que, se necessário, aciona seus parceiros tecnológicos (nível 3) para atender o cliente.



### 3.5 SUPORTE

O SOC disponibiliza três níveis de suporte para atendimento aos serviços contratados pelo cliente:

- **Suporte 1º Nível:** realizado pela equipe do SOC que trabalham 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para atendimento a qualquer grau de severidade de incidentes ou solicitações;
- **Suporte 2º Nível:** realizado pela equipe do SOC que trabalha 8 x 5 (oito horas por dia, 5 dias por semana), podendo ser acionado fora deste horário pelo 1º Nível para cumprimento de SLO/SLA dos serviços;
- **Suporte 3º Nível:** realizado pela equipe de especialistas do SOC que trabalha 8 x 5 (oito horas por dia, 5 dias por semana), podendo ser acionado fora deste horário pelo 2º Nível para cumprimento de SLO/SLA dos serviços.

O relacionamento com os fornecedores ou parceiros envolvidos na solução dos problemas é de responsabilidade da equipe técnica do SOC **Vivo Empresas**.

### 3.6 SLO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Este item tem como objetivo estabelecer e fornecer informações a respeito do acordo de nível de serviço que irá definir os padrões de qualidade da família de serviços MSS oferecidos pela **Vivo Empresas**.

O MSS foi desenvolvido para estabelecer uma infraestrutura completa para fornecimento de terceirização da estrutura de monitoração e gerenciamento dos dispositivos de segurança possibilitando o tratamento completo da informação do cliente preservando sua confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade.

Este item define as métricas para avaliação dos recursos e serviços disponibilizados, viabilizando a comparação dos resultados obtidos com as métricas estabelecidas, tanto em qualidade como quantidade e tempos de resposta do serviço.

### 3.6.1 Descrição das Severidades

As severidades são definidas de acordo com impacto do evento, conforme tabelas abaixo.

Incidentes de Serviço	Definição
<b>Crítico</b>	Evento que indisponibiliza os serviços de um ativo classificado como crítico
<b>Alto</b>	Evento que degrada os serviços de um ativo classificado como crítico ou que indisponibiliza os serviços de um ativo não crítico
<b>Médio</b>	Evento que degrada os serviços de um ativo classificado como não crítico
<b>Baixo</b>	Evento que não afeta os serviços

Critérios de Severidade – Incidentes

### 3.6.2 SLO de Incidentes

Serviço	Definição	Crítico	Alto	Médio	Baixo
<b>Todos</b>	<b>Tempo de atendimento</b> a partir da comunicação do cliente até a atribuição do ticket a um analista do SOC	15 min.	30 min.	1h.	2h.
<b>Todos</b>	<b>Tempo de resposta</b> a partir da comunicação do cliente até que SOC faça o primeiro diagnóstico	1h.	1,5h.	3h.	6h.
<b>Todos</b>	<b>Tempo de resolução</b> a partir da comunicação do cliente até que o SOC comunique a resolução do mesmo	4h.	6h.	12h.	24h.
<b>Supervisão</b>	<b>Tempo de notificação</b> deste a detecção a partir da plataforma até que seja comunicado ao cliente	15 min.	30 min.	1h.	1h.

Tabela 1 - SLO de Incidentes

### 3.6.3 SLO de Apresentação de Relatórios

Serviço	Definição	Prazo
<b>Todos</b>	<b>Tempo de entrega</b> de relatórios mensais	Até 5º dia útil do mês
<b>Administração</b>	<b>Tempo de entrega</b> de relatório após resolução de incidentes críticos	48 horas

Tabela 2 - SLO de Apresentação de Relatórios

### 3.6.4 SLO de Solicitações e Consultas

Serviço	Definição	Alto	Médio	Baixo
<b>Todos</b>	<b>Tempo de atendimento</b> de consultas a partir da comunicação do cliente até a atribuição do ticket a um analista do SOC	1h.	2h.	3h.
<b>Todos</b>	<b>Tempo de resolução</b> de consultas a partir da comunicação do cliente até que o SOC comunique a resolução do mesmo	8h.	10h.	16h.
<b>Todos</b>	<b>Tempo de atendimento</b> de solicitações a partir da comunicação do cliente até a atribuição do ticket a um analista do SOC	1h.	2h.	2h.
<b>Todos</b>	<b>Tempo de resolução</b> de solicitações a partir da comunicação do cliente até que o SOC comunique a resolução do mesmo	8h.	12h.	16h.

Tabela 3 - SLO de Solicitações e Consultas

### 3.7 SLA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O SLA para a família de serviços MSS segue as definições das tabelas abaixo.

Métrica	SLA	Aplica-se a
Tempo de Atendimento	95%	Consultas, requisições e incidentes.
Tempo de Resposta	95%	Consultas, requisições e incidentes.
Tempo de Notificação	95%	Consultas, requisições e incidentes.
Tempo de Resolução	95%	Consultas e requisições.

Tabela 4 - SLA

Somente se considera para efeitos de penalização:

- Incidentes Críticos e Altos;
- As requisições categorizadas como Altas pelo cliente na abertura do chamado.

Assim, os itens que excedam não cumpram o SLA definido estarão sujeitos a um desconto, que serão liquidadas mensalmente pela fórmula:

$$Vpd = \frac{(Te \times 100)}{(1.440 \times Nd)}$$

Na qual:

- Vpd = percentual de minutos excedidos no respectivo mês;
- Te = tempo excedido em minutos além do determinado na tabela de SLO para o serviço em questão;
- Nd = Número de dias no mês

Sendo constatado o não cumprimento do SLA, os índices de descontos, da tabela, abaixo, serão aplicados sobre o valor mensal a ser pago pelo cliente. Os descontos serão aplicados no mês subsequente ao mês da confirmação da ocorrência.

Percentual	Descontos %
$0 < Vpd \leq 2$	0,5
$2 < Vpd \leq 4$	1,0
$4 < Vpd \leq 6$	2,5
$6 < Vpd \leq 10$	5,0
$10 < Vpd \leq 20$	7,5
$Vpd > 20$	10,0

Índices de descontos

#### 3.7.1.1 Interrupções

A disponibilidade que garante o serviço obedece às seguintes condições:

- Não se contabilizarão dentro do tempo da não disponibilidade as interrupções do serviço que foram provocadas por causas imputáveis ao Cliente;
- O Cliente está obrigado a facilitar o acesso a suas dependências, das pessoas designadas pela **Vivo Empresas**, para a resolução dos problemas, ou a operação do serviço que seja necessária. O tempo necessário para obter esta permissão está fora do cálculo da disponibilidade;



- O Cliente está obrigado a facilitar o acesso a suas dependências, das pessoas designadas pela **Vivo Empresas**, para a resolução dos problemas, ou a operação do serviço que seja necessária. O tempo necessário para obter esta permissão está fora do cálculo da disponibilidade;
- A **Vivo Empresas** se reserva no direito de efetuar, mediante aviso prévio ao cliente, paradas técnicas que não se contabilizam no cômputo da disponibilidade;
- São excluídas interrupções do serviço devidas a causas de força maior (por exemplo, desastres naturais).

### 3.7.1.2 Períodos de manutenção

Por necessidade de manutenção, pode ser necessário interromper o serviço prestado ao cliente, com o objetivo de executar reconfigurações, atividades de manutenção, etc., na plataforma de prestação de serviços. Tais atividades serão executadas, necessariamente, durante um período pré-programado de manutenção.

### 3.7.1.3 Interrupções programadas

As interrupções programadas de disponibilidade do serviço, sejam elas pelas causas motivadas pelo item anterior, de períodos de manutenção, ou motivadas por alguma solicitação do Cliente, não serão contabilizadas para o cálculo da disponibilidade do serviço.

## 4 GESTÃO OPERACIONAL DO CONTRATO

A prestação dos serviços pela **Vivo Empresas** e o cumprimento do contrato a ser firmado deverão ser fiscalizados, monitorados e geridos pelas partes para fins de contínua avaliação e melhoria dos serviços prestados.

A gestão operacional do futuro contrato será feita através da gerência técnico-operacional da **Vivo Empresas**, que deverá zelar pelo bom desenvolvimento de todos os projetos e processos ligados aos serviços prestados ao Cliente, mantendo um canal de alto nível para comunicação entre as empresas.

## 5 PRESTADORAS DE SERVIÇO CONTRATADAS PELA VIVO EMPRESAS

A **Vivo Empresas** poderá contratar terceiros para a prestação dos serviços, sendo que, neste caso, ela será a única e diretamente responsável perante o Cliente por todos os serviços prestados por terceiros.

## 6 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Clientes que venham a contratar serviços da **Vivo Empresas** estarão assumindo as seguintes responsabilidades:

- Informar a **Vivo Empresas** sobre qualquer mudança com relação à prestação dos serviços, com a devida antecedência, permitindo que a mesma tenha tempo suficiente para preparar e implementar as alterações necessárias, conforme tais alterações ou

mudanças afetem a prestação dos serviços. O Cliente deverá fornecer informações suficientes com relação às suas necessidades;

- Informar a **Vivo Empresas** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre qualquer mudança que possa afetar a prestação de Serviços
- Zelar pela conservação e correto manuseio da infraestrutura disponibilizada pela **Vivo Empresas**, responsabilizando-se pelos eventuais danos, pessoais e materiais, decorrentes de ações e utilizações indevidas por parte de seu pessoal ou de seus equipamentos;
- Informar internamente e aos seus outros prestadores de serviços, o escopo de contrato com a **Vivo Empresas**, quando relacionado a suas atividades;
- Não gerenciar diretamente nenhum funcionário ou terceiros da **Vivo Empresas** alocados ou em atendimento nos sites do cliente.

## 7 RESPONSABILIDADES DA VIVO EMPRESAS

A **Vivo Empresas** assume as seguintes responsabilidades perante os Clientes que venham a contratar seus serviços.

- Designar um profissional **Vivo Empresas** que será ponto focal com a contratante;
- Tornar disponíveis recursos **Vivo Empresas** necessários para execução dos serviços;
- Executar os serviços de acordo com os objetivos de níveis de serviço;
- Executar todas as atividades dentro dos padrões de qualidade **Vivo Empresas** e conforme estabelecido no contrato com o cliente;
- Cumprir os prazos estabelecidos nas atividades do projeto, desde que as responsabilidades da contratante sejam cumpridas;
- Gerenciamento proativo do serviço incluindo o fornecimento da Central de Atendimento.