# CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

## 1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

## 2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 8519631-18.2025.8.06.0000.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

## 3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

## 4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

## 5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

## 6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

## 7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

## 8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

## 9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

## 10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

## 11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 35.111.980,80 (trinta e cinco milhões e cento e onze mil e novecentos e oitenta reais e oitenta centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

## 12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

## 13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os

comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

## 14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

## 15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 04200021.02.126.192.11470.15.449040.1.759.1200070.1.2.01 04200021.02.126.192.11470.15.449040.2.759.1200070.1.2.01 OBS. As Notas Fiscais deverão ser emitidas no CNPJ 41.655.846/0001-47 – Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - FERMOJU.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

## 16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 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 assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 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 assinatura do Contrato.

16.3 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.

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

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## 17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

## 18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

## 19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

## 20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

## 21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

## 22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

22.1 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000.

22.1.1 O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

22.2 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

22.3 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o SERPRO, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.4 O CLIENTE está ciente de que o SERPRO poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.5 As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

## 23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

## 24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

## 25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

## 26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

## 27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

## 28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, 2026

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ANDRE PICOLI AGATTE
CPF: ***.035.378-**
10/11/2026
Serpro

ANDRÉ PICOLI AGATTE
Diretor de Relacionamento com Clientes
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
CARLOS HENRIQUE RODRIGUES ALEXANDRI
CPF: ***.360.214-**
09/11/2026
Serpro

CARLOS HENRIQUE RODRIGUES ALEXANDRIA
Superintendente de Relacionamento com Clientes
SERPRO

HERACLITO VIEIRA DE SOUSA NETO:200458
Assinado de forma digital por HERACLITO VIEIRA DE SOUSA NETO:200458
Dados: 2026.11.11 07:41:14 -03'00'

Des. HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>
CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

## ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

## 1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

## 2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

## 3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

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

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

3.2.1.3 O que faz?

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

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

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

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

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

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

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

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

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

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

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

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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

3.2.1.5.6 Conectividade

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

3.2.1.5.7 Marketplace

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

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

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja

online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

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

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

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

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

3.2.2 Cloud Architecture Design

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

3.2.2.2 O que faz?

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

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

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

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

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

3.2.3 Cloud Migration Management

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

3.2.3.2 O que faz?

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

3.2.3.3 Como funciona?

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

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

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

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

3.2.3.4 O que entrega?

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

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

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

3.2.4.2 O que faz?

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

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

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

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

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

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

3.2.4.3 Como funciona?

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

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

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

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

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

3.2.4.4 O que entrega?

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

3.2.5 Cloud Services Management

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

3.2.5.2 O que faz?

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

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

3.2.5.2.3 Plano Básico

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

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

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

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando

ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

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

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

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

| SERVICOS E PROCESSOS | BÁSICO | INTERMEDIÁRIO | AVANÇADO |
|---|---|---|---|
| Gestão Técnica de Contas | | | X |
| Central de Atendimento | | | |
| _____Formulário de Atendimento | X | X | X |
| _____Catalogação de Scripts(junto ao cliente) | X | X | X |
| _____Gestão de Banco de Soluções | | X | X |
| _____Linha Vermelha | | | X |
| Resposta a incidentes | 1º nível | 3º nível/Prov. | 3º nível/Prov. |
| Medição de maturidade de segurança | | X | X |
| Criação de VPN site-to-site | Orientação | X | X |
| Gestão de Backup | | X | X |
| Gestão de Monitoração | | Infra | Serviço |
| Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos) | | X | X |
| Gerenciamento de problemas | | X | X |
| Suporte Operacional(tempo de atendimento) | | 20 horas úteis | 10 horas úteis |
| Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem | | X | X |
| Configurar WAF no ambiente de nuvem | | X | X |
| Gerenciamento de níveis de serviço | | | X |

| SERVICOS E PROCESSOS | BÁSICO | INTERMEDIÁRIO | AVANÇADO |
|---|---|---|---|
| Gestão de Crise | | | X |
| Análise de Desempenho | | | X |

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

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

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

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

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

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores

a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

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

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

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

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

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

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

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

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

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

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

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

3.2.6.4 Disponibilização

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

3.2.6.5 O que faz?

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

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

3.2.6.6 O que entrega?

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

3.2.7 Cloud Connect

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

3.2.7.2 O que faz?

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

3.2.7.3 Como funciona?

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

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

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para

concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

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

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

## 4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

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

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

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

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

## 5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da

entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

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

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

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

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

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

## 6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

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

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

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

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

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das

Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

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

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

## 7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

## 8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

## 9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## 10 NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

| CLOUD SERVICE BROKERAGE | |
|---|---|
| **Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuários (TCA)** | |
| **Código** | **NS.01** |
| Descrição | Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor, dentro do horário comercial (10x5 – das 08h00 às 18h00, em dias úteis) *. |
| Métrica | O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuários será aferido mensalmente, conforme a seguinte fórmula:<br>TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]<br><br>Onde:<br>• TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket<br>• [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).<br>• [Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.<br>• [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora |
| Prazo | TCA <= 72 hs<br>• (Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas) |
| Meta | 80% dos tickets com tempo de atendimento dentro do prazo estabelecido, de acordo com a seguinte fórmula:<br>Forma de cálculo de NS.01<br>• PCM = (QDM/QTT) * 100<br><br>Onde:<br>• PCM = % de cumprimento da meta<br>• QDM = Qtde de tickets dentro da meta<br>• QTT = Qtde total de tickets |
| Desconto | O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma:<br><br>DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs<br><br>Onde:<br>• DESC = Valor do desconto<br>• Ia = Indicador atingido<br>• Ic = Indicador contratado<br>• Vs = Valor do serviço no mês<br><br>Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo e DESC for maior do que 2,5%<br>O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda. |
| Observações | * Só serão atendidos os tickets abertos por usuários autorizados pelo cliente. Essa autorização deve ser formalizada expressamente pelo cliente.<br>** Se o ticket for aberto fora do horário comercial, o atendimento do ticket será iniciado no início do próximo horário comercial.<br>*** O ticket será aberto por formulário WEB. |

| CLOUD ARCHITECTURE DESIGN, CLOUD MIGRATION MANAGEMENT, CLOUD ENGINEERING AND AUTOMATION, CLOUD PROFESSIONAL SERVICES | |
|---|---|
| **EFICIÊNCIA NO CUMPRIMENTO DO PRAZO - ECP** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido. |
| Meta a Cumprir | Prazo estabelecido em cada demanda. |
| Instrumento de medição | Relatório de prestação de contas do serviço. |
| Periodicidade | Por demanda. |

| CLOUD ARCHITECTURE DESIGN, CLOUD MIGRATION MANAGEMENT, CLOUD ENGINEERING AND AUTOMATION, CLOUD PROFESSIONAL SERVICES | |
|---|---|
| **EFICIÊNCIA NO CUMPRIMENTO DO PRAZO - ECP** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Mecanismo de Cálculo | O indicador de eficiência no cumprimento do prazo – ECP será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula:<br>ECP = (1 - (D/T)) x 100%<br><br>Onde:<br>• D: Dias de Atraso, ou seja, total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda.<br>Obs: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).<br>• T: Total de Dias do Cronograma da Demanda.<br>• ECP: Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.<br><br>Obs: Se ECP < 0% (dias de atraso > total de dias do cronograma) configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos do contrato de prestação de serviços que venha a ser celebrado. |
| Início de Vigência | Início da vigência do contrato. |
| Descontos no pagamento | O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma:<br><br>DESC = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%<br>Onde:<br>• DESC = Valor do desconto<br><br>Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo e DESC for maior do que 2,5%<br>O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda. |

| CLOUD SERVICE MANAGEMENT | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Básico** | | | | | |
| **Cód** | **Descrição** | **Métrica** | **Prazo** | **Meta** | **Desconto** |
| NS.01 | Tempo de reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade | O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula:<br><br>TR = [início de atendimento] - [reportado em]<br><br>Onde:<br>• TR = Tempo de Reação<br>• [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora<br>• [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora | TR <= 30 min | 99% dos tickets com tempo de reação dentro do prazo estabelecido | O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma:<br><br>DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs<br><br>Onde:<br>• Desc= Valor do desconto<br>• Ia = Indicador aferido<br>• Ic = Indicador contratado<br>• VS= Valor do serviço no mês<br><br>Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda. |
| NS.02 | Tempo de reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho) | | TR <= 2 horas | 95% dos tickets com tempo de reação dentro do prazo estabelecido | |
| Forma de cálculo de NS.01 e NS.02:<br>• PTR = (QDM/QTT) * 100<br><br>Onde:<br>• PTR = % de cumprimento da meta<br>• QDM = Qtde de tickets dentro da meta<br>• QTT = Qtde total de tickets | | | | | |

<table>
<tr><th colspan="6">Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Intermediário</th></tr>
<tr><th>Cód</th><th>Descrição</th><th>Métrica</th><th>Prazo</th><th>Meta</th><th>Desconto</th></tr>
<tr><td>NS.01</td><td>Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade</td><td rowspan="3">O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula:<br><br>TR = [início de atendimento] - [reportado em]<br><br>Onde:<br>• TR = Tempo de Reação<br>• [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora<br>• [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora</td><td>TR <= 20 min</td><td>99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido</td><td rowspan="3">O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma:<br><br>DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs<br><br>Onde:<br>• Desc= Valor do desconto<br>• Ia = Indicador aferido<br>• Ic = Indicador contratado<br>• Vt = Valor do serviço no mês<br><br>Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.</td></tr>
<tr><td>NS.02</td><td>Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)</td><td>TR <= 2 horas</td><td>95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido</td></tr>
<tr><td>NS.03</td><td>Tempo de Reação para Solicitações de Serviço</td><td>TR <= 20 horas úteis<br>* Obs</td><td>95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido</td></tr>
<tr><td colspan="6">Forma de cálculo dos NS.01, NS.02 e NS.03:<br>PTR = (QDM/QTT) * 100<br><br>Onde:<br>• PTR = % de cumprimento da meta<br>• QDM = Qtde de tickets dentro da meta<br>• QTT = Qtde total de tickets<br><br>* Obs: Dentro horário comercial (10 x 5 das 8h às 18h em dias úteis)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="6">Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Avançado</th></tr>
<tr><th>Cód</th><th>Descrição</th><th>Métrica</th><th>Prazo</th><th>Meta</th><th>Desconto</th></tr>
<tr><td>NS.01</td><td>Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade</td><td rowspan="3">O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula:<br><br>TR = [início de atendimento] - [reportado em]<br><br>Onde:<br>• TR = Tempo de Reação<br>• [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora<br>• [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora</td><td>TR <= 10 min</td><td>99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido</td><td rowspan="3">O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma:<br><br>DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs<br><br>onde:<br>• Desc= Valor do desconto<br>• Ia = Indicador aferido<br>• Ic = Indicador contratado<br>• Vt = Valor do serviço no mês<br><br>Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.</td></tr>
<tr><td>NS.02</td><td>Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)</td><td>TR <= 1 hora</td><td>95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido</td></tr>
<tr><td>NS.03</td><td>Tempo de Reação para Solicitações de Serviço</td><td>TR <= 10 horas úteis<br>* Obs</td><td>95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido</td></tr>
<tr><td colspan="6">Forma de cálculo dos NS.01, NS.02 e NS.03:<br>PTR = (QDM/QTT) * 100<br><br>Onde:<br>• PTR = % de cumprimento da meta<br>• QDM = Qtde de tickets dentro da meta<br>• QTT = Qtde total de tickets<br><br>* Obs: Dentro horário comercial (10 x 5 das 8h às 18h em dias úteis)</td></tr>
</table>

10.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

| COD | INDICADOR | MÉTRICA | META | AVALIAÇÃO | DESCONTO |
|---|---|---|---|---|---|
| NS 01 | Disponibilidade da conexão | D = ((Tm - Ti) / Tm), onde:<br>D = Percentual de Disponibilidade;<br>Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE.<br>Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço. | >= 99,6% | Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento | Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)<br><br>onde:<br>Desc= Valor do desconto<br>Ia = Indicador atingido (1)<br>Ic = Indicador contratado<br>Vt = Valor da Conectividade contratada |
| NS 02 | Ativação da conexão | TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde:<br>TA = Tempo de Atendimento;<br>atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora;<br>abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora | 45 dias corridos | Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento | Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)<br><br>onde:<br>Desc= Valor do desconto<br>Ia = Indicador atingido (1)<br>Ic = Indicador contratado<br>Vt = Valor da Conectividade contratada |
| NS 03 | Desativação da Conexão | TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde:<br>TA = Tempo de Atendimento;<br>atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora;<br>abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora | 7 dias corridos | Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento | Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)<br><br>onde:<br>Desc= Valor do desconto<br>Ia = Indicador atingido (1)<br>Ic = Indicador contratado<br>Vt = Valor da Conectividade contratada |
| NS 04 | Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão) | TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde:<br>TA = Tempo de Atendimento;<br>atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora;<br>abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora | 45 dias corridos | Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento | Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)<br><br>onde:<br>Desc= Valor do desconto<br>Ia = Indicador atingido (1)<br>Ic = Indicador contratado<br>Vt = Valor da Conectividade contratada |

| COD | INDICADOR | MÉTRICA | META | AVALIAÇÃO | DESCONTO |
|---|---|---|---|---|---|
| NS 05 | Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão) | TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde:<br>TA = Tempo de Atendimento;<br>atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora;<br>abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora | 20 dias corridos | Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento | Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)<br><br>onde:<br>Desc= Valor do desconto<br>Ia = Indicador atingido (1)<br>Ic = Indicador contratado<br>Vt = Valor da Conectividade contratada |
| NS 06 | Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão | TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde:<br>TA = Tempo de Atendimento;<br>atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora;<br>abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora | 90 minutos | Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento | Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)<br><br>onde:<br>Desc= Valor do desconto<br>Ia = Indicador atingido (1)<br>Ic = Indicador contratado<br>Vt = Valor da Conectividade contratada |
| (1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula:<br>D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde:<br>D = Percentual de Disponibilidade;<br>Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento.<br>Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7) | | | | | |

10.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

10.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

10.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

10.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

10.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

## 11 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

11.1 Ativação (entrega após a contratação)

11.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

11.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

11.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

11.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

11.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

11.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

11.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

11.3 Recuperação de dados e de ambientes

11.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

## 12 ATENDIMENTO TÉCNICO

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

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

12.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

12.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

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

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

12.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

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

12.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

| Severidade | Descrição | Tipo de Atendimento |
|---|---|---|
| Alta | Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.).<br><br>O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente. | Remoto |
| Média | Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação. | Remoto |
| Baixa | Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação. | Remoto |

## 13 CANAIS DE ATENDIMENTO

13.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

## ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0119/2026

### 1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

### 2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei n º 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei n º 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador dos dados pessoais do detentor da base de dados em questão, controlados pela União, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n. º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD ”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

## 3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7 º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular quando seus dados pessoais forem compartilhados com outro Operador, quando isso ocorrer;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador dos dados pessoais do detentor da base de dados em questão é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7 º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular d e direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

## 4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8 º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

## 5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

## 6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SE RPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

## 7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

## 8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

## 9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## 10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

## 11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

**1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:**

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a **<R$ 5,0850>.**

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD) obtido na data de cotação do orçamento comercial.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

| Provedor | Fator de Ajuste (fa) | Aplicação do (fa) | Detalhamento do (fa) | Catálogo | Fator de Marketplace (fm) |
|---|---|---|---|---|---|
| AWS | 20% | Desconto aplicado na fatura por meio do Fator de Ajuste. | Trata-se de um desconto aplicado sobre todos os serviços de nuvem nativos do provedor. | USD | 20% |
| Microsoft | 0% | Desconto aplicado diretamente na console. | Trata-se de um desconto aplicado aos serviços de nuvem na Microsoft Azure, dado que cada serviço de nuvem elegível pelo provedor dispõe de um desconto específico e não cumulativo com reservas ou outros descontos. | USD | 0% |

| Provedor | Fator de Ajuste (fa) | Aplicação do (fa) | Detalhamento do (fa) | Catálogo | Fator de Marketplace (fm) |
|---|---|---|---|---|---|
| Oracle | 0% | Desconto aplicado diretamente na console. | Trata-se de um desconto aplicado aos serviços de nuvem na Oracle Cloud Infrastructure, dado que cada serviço de nuvem elegível pelo provedor dispõe de um desconto específico e não cumulativo com reservas ou outros descontos. | BRL | 0% |
| IBM | 17% | Desconto aplicado na fatura por meio do Fator de Ajuste. | Trata-se de um desconto aplicado sobre todos os serviços de nuvem nativos do provedor. | BRL | 0% |
| Huawei | 30% | Desconto aplicado na fatura por meio do Fator de Ajuste. | Trata-se de um desconto aplicado sobre todos os serviços de nuvem nativos do provedor. | USD | 0% |
| Google | 0% | Desconto aplicado diretamente na console. | Trata-se de um desconto aplicado aos serviços elegíveis de nuvem na Google Cloud Platform, dado que cada serviço de nuvem elegível pelo provedor dispõe de um desconto específico e não cumulativo com reservas ou outros descontos. | BRL | 0% |
| Nuvem de Governo | 0% | N/A | Para a nuvem de governo, não se aplica o Fator de Ajuste, seguindo o Catálogo de Ofertas da Nuvem de Governo com valores próprios. | BRL | 0% |

1.3.5.1 Nenhum desconto ou incentivo dado pelo provedor são aplicáveis às soluções disponíveis nos Marketplaces dos provedores.

1.3.5.2 A coluna “Catálogo” dispõe as moedas de referência para os catálogos de ofertas e apuração do consumo nas consoles de cada provedor.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

| Itens de Faturamento | Unidade de Medida | Quantidade | Preço Unitário | Valor Total mensal | Valor total anual |
|---|---|---|---|---|---|
| **Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage** | **CSB** | **1171929,78** | **R$ 1,77** | **R$ 2.074.315,71** | **R$ 24.891.788,53** |
| Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design | Hora | 0 | R$ 1.297,00 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| Serpro Multicloud - Cloud Migration Management | Hora | 0 | R$ 1.297,00 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation | Hora | 0 | R$ 1.297,00 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| **Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services** | **Hora** | **35** | **R$ 1.297,00** | **R$ 45.395,00** | **R$ 544.740,00** |

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

| Itens de Faturamento | Unidade de Medida | Quantidade | Preço Unitário | Valor Total |
|---|---|---|---|---|
| Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado | Unidade | 0 | R$ 4.997,00 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,24 | R$ 0,00 |

1.3.7.8 Plano Intermediário

| Itens de Faturamento | Unidade de Medida | Quantidade | Preço Unitário | Valor Total |
|---|---|---|---|---|
| Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado | Unidade | 0 | R$ 10.000,00 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,50 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,45 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,40 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,33 | R$ 0,00 |

1.3.7.9 Plano Avançado

| Itens de Faturamento | Unidade de Medida | Quantidade | Preço Unitário | Valor Total mensal | Valor total anual |
|---|---|---|---|---|---|
| Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado | Unidade | 0 | R$ 25.000,00 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,69 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,59 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,50 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| **Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)** | **CSM** | **2015719,22** | **R$ 0,40** | **R$ 806.287,69** | **R$ 9.675.452,26** |
| Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,32 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM) | CSM | 0 | R$ 0,26 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |

### 1.3.7.10 Cloud Connect

| Itens de Faturamento | Unidade de Medida | Quantidade | Preço Unitário | Valor Total |
|---|---|---|---|---|
| Cloud Connect – 500 Mbps | Valor Mensal | 0 | R$8.290,1700 | R$ 0,00 |
| Cloud Connect – 1000 Mbps | Valor Mensal | 0 | R$14.507,8000 | R$ 0,00 |
| Cloud Connect – 2000 Mbps | Valor Mensal | 0 | R$24.870,5100 | R$ 0,00 |
| Cloud Connect – 3000 Mbps | Valor Mensal | 0 | R$31.088,1300 | R$ 0,00 |
| Cloud Connect – 5000 Mbps | Valor Mensal | 0 | R$43.076,5700 | R$ 0,00 |
| Cloud Connect – 10000 Mbps | Valor Mensal | 0 | R$77.720,3300 | R$ 0,00 |
| Cloud Connect – 20000 Mbps | Valor Mensal | 0 | R$84.880,8800 | R$ 0,00 |
| Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps) | Valor Mensal | 0 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |

# ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

## 1 INFORMAÇÕES GERAIS:

| | |
|---|---|
| CNPJ: | 09.444.530/0001-01 |
| Razão Social: | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ |
| Endereço Completo: | Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Bairro Cambeba, Fortaleza – CE |
| CEP: | 60822-325 |
| Inscrição Municipal: | Não se aplica |
| Inscrição Estadual*: | Não se aplica |

***Preencher caso exista**

## 2 REPRESENTANTES LEGAIS:

| REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO) | |
|---|---|
| Nome Completo: | Des. HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO |
| CPF: | 294.293.583-91 |
| Cargo: | Presidente do TJCE |
| Designação: | Termo de Compromisso nº 00001/2025 |
| Endereço Eletrônico: | presidencia@tjce.jus.br |
| REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)* | |
| Nome Completo*: | <Duplo clique para preencher> |
| CPF*: | |
| Cargo*: | |
| Designação*: | |
| Endereço Eletrônico*: | |

***Preencher caso seja aplicável**

## 3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

| RESPONSÁVEL FINANCEIRO | |
|---|---|
| Nome Completo: | Francisco José Pessoa Furtado |
| CPF: | 322.114.733-34 |
| Telefone: | 85 9 8866-3555 |
| Endereço Eletrônico: | francisco.furtado@tjce.jus.br |
| RESPONSÁVEL TÉCNICO | |
| Nome Completo: | Cristiano Henrique Lima de Carvalho |
| CPF: | 839.837.753-49 |
| Telefone: | 85-8736-3391 |
| Endereço Eletrônico: | Cristiano.carvalho@tjce.jus.br |

## ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

| REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO) | |
|---|---|
| Nome Completo: | ANDRÉ PICOLI AGATTE |
| Cargo: | Diretor de Relacionamento com Clientes |
| CPF: | 164.035.378-06 |
| REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO) | |
| Nome Completo: | CARLOS HENRIQUE RODRIGUES ALEXANDRIA |
| Cargo: | Superintendente de Relacionamento com Clientes |
| CPF: | 007.360.214-00 |

# ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

| | |
|---|---|
| Número do Contrato do Cliente*: | Nº 64/2026 |
| Vigência: | 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses |
| Valor Total do Contrato: | R$ 35.111.980,80 |
| Valor Total do Contrato por Extenso: | trinta e cinco milhões e cento e onze mil e novecentos e oitenta reais e oitenta centavos |
| Processo Administrativo de Contratação: | 8519631-18.2025.8.06.0000 |
| Dados da Dotação Orçamentária: | 04200021.02.126.192.11470.15.449040.1.759.12000 70.1.2.01<br>04200021.02.126.192.11470.15.449040.2.759.12000 70.1.2.01<br><br>OBS. As Notas Fiscais deverão ser emitidas no CNPJ 41.655.846/0001-47 – Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - FERMOJU |
| Regime de Execução: | O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário. |
| IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS | |
| Nome da Primeira Testemunha: | <Duplo clique para preencher> |
| CPF da Primeira Testemunha: | <Duplo clique para preencher> |
| Nome da Segunda Testemunha: | <Duplo clique para preencher> |
| CPF da Segunda Testemunha: | <Duplo clique para preencher> |
| LOCAL E DATA DE ASSINATURA | |
| Local de Assinatura (Cidade/UF): | Brasília/DF |
| Data de Assinatura: | 2026 |

***Opcional**