

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO E O(A) CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS - CFN.

O(A) CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS - CFN, com sede no SRTVS Q. 701 Bl. II sala 301 - Centro Empresarial Assis Chateaubriand - Brasília-DF, CEP nº 70.340-906, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº <00.579.987/0001-40>, doravante denominado(a) CONTRATANTE, neste ato representado(a) pelo(a) Presidente, Sr.(a) ÉLIDO BONOMO, portador(a) da carteira de identidade (CI/RG) nº 18.301.194, expedida pela PC/MG e do CPF nº 074.461.409-09, designado(a) por meio da Portaria/Decisão/Ata nº ATA DE REUNIÃO PARA ELEIÇÃO DA DIRETORIA DO CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS(CFN) PARA O PERÍODO DE 19 DE SETEMBRO DE 2022 A 18 DE SETEMBRO DE 2023 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, neste ato representada pelo(a) Superintendente de Relacionamento com Clientes de Novos Negócios, Sr. Jacimar Gomes Ferreira, portador da carteira de identidade RG 224861517 SSP/SP e CPF nº 131.440.378-85, e pelo(a) seu(ua) Gerente de Departamento, Sr. Breno Felipe Silva Ribeiro, portador da carteira de identidade RG 2036594 SSP/DF e CPF nº 727.217.401-30, resolvem celebrar o presente contrato com fulcro nos princípios do direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, e mediante as normas das Leis nº 8.666 de 1993 e nº 10.406 de 2002, suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por objeto o provimento dos serviços detalhados no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Esse contrato integra o processo Administrativo do CONTRATANTE nº 0999915.000018/2021-18.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no Inc. XVI, Art. 24, da Lei nº 8.666 de 1993.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 Conforme o Art. 10º, Inc. II, letra “b”, da Lei nº 8.666 de 1993, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CONTRATANTE:

- 6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento.
- 6.1.2 Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.
- 6.1.3 Efetuar o correto pagamento dos serviços efetivamente prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.
- 6.1.4 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CONTRATANTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.
- 6.1.5 Os serviços ou os dados dele provenientes não poderão ser utilizados para finalidade ou forma distinta da qual fora concebido e fornecido, tampouco para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.
- 6.1.6 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 processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa.

6.2 São obrigações do SERPRO:

- 6.2.1 Executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, desde que o CONTRATANTE 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 Boletos de pagamento correspondentes ao serviço prestado, os documentos também estarão disponíveis para o CONTRATANTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
- 6.2.3 Manter as suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORA

- 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 com a anuência prévia e por escrito dos signatários do presente contrato em disponibilizar a terceiros determinada informação. Fica desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos 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 sob qualquer outra forma material) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”), dentro do escopo supramencionado.
- 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 os signatários deste Instrumento deverá integrar ata lavrada entre os seus representantes para que possa constituir objeto mensurável para efeito da confidencialidade ora pactuada.
- 8.4 O descumprimento do estipulado nesta cláusula por qualquer uma das PARTES, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, poderá ensejar responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei.
- 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 de 1996.
- 8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709 de 2018 (LGPD).

9 DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO

9.1 Conforme dispõe o Art. 67 da Lei nº 8.666 de 1993, o CONTRATANTE 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 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

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

11 DO VALOR DO CONTRATO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de <R\$ 105.613,80> (Cento e cinco mil, seiscentos e treze reais e oitenta centavos).

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

12 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

12.2 Caberá ao CONTRATANTE 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.

12.3 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CONTRATANTE no Anexo “Informações do Contratante” deste contrato.

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

12.4 O não recebimento do documento de cobrança mensal não o isenta de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o seu vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO, por meio de um dos canais disponíveis no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato, para que atualize seu cadastro e passe a ter acesso ao portal Área do Cliente, onde estará disponível a 2ª via dos documentos necessários para efetivação do pagamento.

- 12.5 Nas notas fiscais emitidas, o nome do CONTRATANTE apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- 12.6 O pagamento das faturas/boletos poderá ser realizado no prazo de até 20 (vinte) 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.
- 12.7 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.
- 12.8 O valor mensal será atestado definitivamente em até 3 (três) dias corridos, do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
- 12.8.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o SERPRO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados.
- 12.8.2 Caso ocorra rejeição parcial ou total dos serviços, após a emissão das notas fiscais, os referidos acertos serão compensados na fatura do mês subsequente. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CONTRATANTE por meio de cobrança administrativa.

13 DO ATRASO NO PAGAMENTO

- 13.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CONTRATANTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, que contemplam:
- 13.1.1 Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento. A cobrança do valor em atraso com o acréscimo desses encargos se dará de forma proporcional por dia de atraso (pro rata die).
- 13.1.2 Correção monetária do valor devido se dará com base na variação mensal do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo, para os atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias.
- 13.2 A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- $EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP)$, onde:
- EM = Encargos moratórios
M = Multa por atraso
VP = Valor da parcela em atraso
JM = Juros de mora, assim apurados: 6/100/365
N = Número de dias entre a data prevista e a do efetivo pagamento
I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).
- 13.3 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 90 (noventa) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CONTRATANTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

14 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

14.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CONTRATANTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico do SERPRO: gestaotributaria@serpro.gov.br, ou encaminhá-los, por meio de correspondência postal, 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

15 DA VIGÊNCIA

15.1 O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável por igual período até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado no Art. 57, Inc. II, da Lei nº 8.666 de 1993.

15.1.1 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.

16 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Conta: 6.2.2.1.1.01.04.04.054 - Serviços Especializados TI- PESCentro de Custo: 09.03 - Serviços de TI-Planejamento.

16.2 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 CONTRATANTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

17 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

A forma e os critérios para o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato estão descritas a seguir.

17.1 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:

17.1.1 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.

17.2 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:

17.2.1 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.

17.3 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.

17.4 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:

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

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Onde:

I_r - índice de reajustamento

I_1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

I_0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V_1 - preço final já reajustado

V_0 - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

17.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” 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.

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

17.7 Seguindo o disposto no Art. 65, §8º da Lei nº 8.666 de 1993, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte do CONTRATANTE.

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

17.9 De acordo com o Art. 2º da Lei nº 10.192 de 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.

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

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

17.11.1 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.

18 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

18.1 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.

19 DA RESCISÃO

19.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666 de 1993 e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

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

19.3 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 CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

20 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

20.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizadas entre as partes por intermédio dos Canais de Atendimento expostos no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

20.2 O CONTRATANTE deverá comunicar eventuais atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato.

21 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 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.

21.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, sendo assegurado o prévio contraditório e a ampla defesa.

21.3 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.

21.3.1 Constituirá:

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

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

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

- 21.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 21.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no Art. 87 da Lei nº 8.666 de 1993, 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.
- 21.3.2.1 Em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 21.3.2.2 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).
- 21.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 21.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 21.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 21.4 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.
- 21.5 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 CONTRATANTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

22 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 DE 2018

- 22.1 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.
- 22.2 O CONTRATANTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO mediante ações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

23 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

- 23.1 As partes CONTRATANTES comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que se refere ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846 de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678 de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410 de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687 de 2006.
- 23.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846 de 2013; (ii) se obriga a

tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846 de 2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

- 23.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante o CONTRATANTE a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846 de 2013, em especial no seu artigo 5º.
- 23.2.2 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de Apuração de Responsabilidade de seus Agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do Art. 18, da Lei nº 12.846 de 2013.
- 23.2.3 O SERPRO obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

24 DA SUBMISSÃO À CÂMARA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

- 24.1 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.

25 DOS CASOS OMISSOS

- 25.1 A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais, pelos dispositivos da Lei nº 8.666 de 1993, pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

26 DO FORO

- 26.1 Em atenção ao Art. 109, Inc. I, da Constituição Federal de 1988, as PARTES elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária da sede do CONTRATANTE como competente para dirimir as dúvidas oriundas do presente contrato.

27 DA PUBLICAÇÃO

- 27.1 Conforme Art. 61, § único, da Lei nº 8.666 de 1993, caberá ao CONTRATANTE providenciar, a sua conta, a publicação resumida deste instrumento e dos seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial.

E, para firmeza e prova de haverem entre si ajustado e concordado, foi lavrado o presente contrato que, depois de lido e achado conforme, é assinado e disponibilizado em vias de igual teor e forma pelos envolvidos abaixo nomeados.

Brasília, 17 de novembro de 2022

ÉLIDO BONOMO
CONTRATANTE

Jacimar Gomes Ferreira
SERPRO

Breno Felipe Silva Ribeiro
SERPRO

Testemunha 1:

JULIANDER ROBERTO DZIURA VELOSO
074.461.409-09

Testemunha 2:

Flavio de Melo Martins Pinheiro
279.601.451-72

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão.
- 1.3 Área do CONTRATANTE: Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE verificar consumo, emitir 2ª via de fatura e atualizar contatos: <https://cliente.serpro.gov.br>
- 1.4 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CONTRATANTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CONTRATANTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.
- 1.5 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>
- 1.6 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.
- 1.7 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.
- 1.8 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.
- 1.9 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.
- 1.10 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).
- 1.11 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>

- 1.12 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.
- 1.13 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 CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.
- 2.4 Através da plataforma SERPRO Multicloud, o CONTRATANTE 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, 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 CONTRATANTE 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 multinuvm, 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 CONTRATANTE, 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 nuvem dos parceiros do Serpro Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 O SERPRO mantém uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão fica ativa para os clientes CONTRATANTES das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.2 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para o Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CONTRATANTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CONTRATANTE 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 CONTRATANTE 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 DevOps (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 CONTRATANTE.

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 CONTRATANTE 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. Essa última oferta 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 software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No Marketplace, o CONTRATANTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CONTRATANTE poderá obter as 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 CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

Observação: O SERPRO não fornece nenhum tipo de garantia sobre os softwares ou serviços obtidos no Marketplace dos provedores.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CONTRATANTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, as condições 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 e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem.

3.2.1.5.7.4.3 Solicitar ao SERPRO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

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 CONTRATANTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE;
- 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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE escolher conforme os critérios apresentados.
- 3.2.2.4 O que entrega?
 - 3.2.2.4.1 Este serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Esta 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 CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE 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 IaC no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline 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 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 CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE, visa mapear as necessidades do CONTRATANTE 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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE.

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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE 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 O plano CSM Avançado será ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo CONTRATANTE no Marketplace dos provedores.

3.2.5.2.6.2 No contexto do Cloud Service Management, O SERPRO fará os acionamentos e todos os contatos necessários para canal de suporte disponibilizado pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano CSM Avançado estão disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação do SERPRO.

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

3.2.5.2.6.3 Caberá ao CONTRATANTE:

a) Abrir os acionamentos na Central de Serviço do SERPRO para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.

b) Repassar todas as informações necessárias para que o SERPRO possa acionar o suporte do fabricante.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

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

	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			x
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	x	x	x
Catálogo 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	suporte assistido	x	x
Gestão de backup		x	x
Gestão da Monitoração		Infra	APM
Gestão da Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		x	x
Gerenciamento de problemas		x	x
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
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
Gestão de Crise			x
Análise de desempenho			x

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

Tabela 1 - Processos e serviços oferecidos por plano contratado

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 tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO.

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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE (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 CONTRATANTE.
 - 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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CONTRATANTE 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 CONTRATANTE.
 - 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 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 CONTRATANTE. 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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CONTRATANTE).

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 CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CONTRATANTE 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 CONTRATANTE.

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 CONTRATANTE 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 CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.
- 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.

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:
- Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
 - Fornecer material de capacitação na ferramenta;
 - Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
 - Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
 - Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
 - Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
 - Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
 - Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CONTRATANTE:

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

- Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;
- Identificar as interações entre soluções distintas;
- Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;
- Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
- Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;
- Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
- Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;
- Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
- Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
- Mensurar os custos da arquitetura proposta;
- Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;
- Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CONTRATANTE:

- Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;
- Contratar o Cloud Service Brokerage do Serpro Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

- Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);
- Analisar a documentação de arquitetura;
- Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

- Identificar qual melhor estratégia de migração;
- Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CONTRATANTE:

- Contratar o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud;
- 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:

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

4.6.2 CONTRATANTE:

- Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

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

4.7.2 CONTRATANTE:

- Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

- Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;
- Analisar a necessidade do cliente;
- Estimar o esforço para execução do serviço;
- Estabelecer o plano de trabalho;
- Executar o plano de trabalho;
- Tratar riscos/desvios;
- Propor solução.

4.8.2 CONTRATANTE:

- Contratar o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud;
- Realizar validação do plano de trabalho.

5 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

- 5.1.1 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;

- 5.1.2 A CONTRATANTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;
- 5.1.3 A área de TI do CONTRATANTE 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;
- 5.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;
- 5.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do CONTRATANTE;
- 5.1.6 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;
- 5.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE é sempre o SERPRO, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;
- 5.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CONTRATANTE;
- 5.1.9 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 CONTRATANTE, 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.
- 5.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.
- 5.1.11 Cabe ao CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.
- 5.1.12 Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.
- 5.1.13 A CONTRATANTE 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 CONTRATANTE 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.

- 5.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu 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 CONTRATANTE.
- 5.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.
- 5.1.14.2 A CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.
- 5.1.15 A CONTRATANTE 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.
- 5.1.15.1 É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.
- 5.1.15.2 A CONTRATANTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

6 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

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

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

8 NÍVEIS DE SERVIÇO

- 8.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	<ul style="list-style-type: none">Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas
Eficiência no cumprimento de prazo	<ul style="list-style-type: none">Cloud Architecture DesignCloud Migration ManagementCloud Engineering and AutomationCloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de Reação	<ul style="list-style-type: none"> Cloud Services Management 	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: Básico: 30min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - > quando solicitação de serviço Avançado: 10min - > sistema de produção fora do ar 1 hora - > sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - > solicitações de serviço

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

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

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

8.4 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.

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

8.6 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

8.6.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{TCA} = [\text{abertura do ticket}] - [\text{tempo em espera por validação pelo cliente}] - [\text{conclusão do atendimento}]$$

$$\text{PCM} = (\text{QDM}/\text{QTT}) * 100$$

8.6.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[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).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

8.6.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{ECP} = (1 - (D/T)) \times 100\%$$

8.6.2.1 onde:

8.6.2.1.1 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;

8.6.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

8.6.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

8.6.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

8.6.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{TR} = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$$

$$\text{PTR} = (\text{QDM}/\text{QTT}) * 100$$

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

8.7 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

8.7.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

8.7.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

$$\text{DESC} = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$$

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

8.7.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

$$\text{Desc} = (1 - (\text{ECP}/100)) \times 0,25 \times 100\%.$$

8.7.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

8.7.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

8.7.1.3 O indicador Tempo de Reação

$$\text{Desc} = [1 - (\text{Ia} / \text{Ic})] * \text{Vs}$$

8.7.1.3.1 onde:

8.7.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

8.7.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

8.7.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

8.7.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

9 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

9.1 Ativação (entrega após a contratação)

9.1.1 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.

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

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

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

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

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

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

9.3 Recuperação de dados e de ambientes

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

10 ATENDIMENTO TÉCNICO

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

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

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

10.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CONTRATANTE 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.

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

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

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

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

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.) 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, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam 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 afetam 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

11 CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanar dúvidas sobre processo de venda, assuntos financeiros e contratuais ou sobre a Área do Cliente; • Obter a documentação do(s) produto(s) contratado(s); • Consultar seus acionamentos abertos e abrir acionamento em caso de dúvidas/suporte ao processo de venda, assuntos financeiros, Área do Cliente ou produto(s) contratado(s). • Solicitar Rescisão Contratual, que deve ser realizada por acionamento pelo Representante Legal devidamente cadastrado na Área do Cliente. <p>Acesse nosso tutorial na Área do Cliente em Central de Ajuda -> Dúvidas -> Área do Cliente.</p> <p>Para tirar dúvidas relacionadas ao processo de compras, assuntos financeiros ou contratuais, acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente → Dúvidas.</p> <p>Para abrir acionamento de suporte, assuntos financeiros ou contratuais do(s) produto(s) contratado(s), acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -> Meus tickets -> Criar novo.</p> <p>Nesse local, também é possível realizar acompanhamento dos acionamentos.</p>
Formulário web	https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda	<p>Para solicitar suporte técnico relacionado ao produto, relatar indisponibilidade ou sanar dúvidas sobre o produto.</p> <p>Acesse em Produtos → Suporte → seu produto contratado.</p>
E-mail (Central de Serviços - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	<p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.</p>
Documentação do Produto	https://cliente.serpro.gov.br	<p>Documentação do produto com a compilação de assuntos sobre o que é o produto, configurações e perguntas frequentes.</p> <p>Acesse a documentação na Área do Cliente em Central de Ajuda -> Meus Produtos -> Clique para acessar a documentação.</p>

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
	https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda	Menu “Produtos” → “Documentação” → clique no produto.
Assistente SERPRO	https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css	Assistente virtual com interface interativa na página da Central de Serviços do SERPRO para orientar o cliente a solicitar suporte técnico relacionado ao produto, relatar indisponibilidade no uso ou sanar dúvidas sobre o produto.

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
(SERPRO Operador – Cliente Controlador – Parecer Jurídico SERPRO 0673/2021)

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXOS

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 nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - significam qualquer informação relacionada a 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) - significa 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 nº 13.709/18.

2.2.1 - Para os efeitos deste Anexo, o Contratado é o Operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;

2.2.2 – Para os efeitos deste Anexo, o Contratante é o Controlador, na qualidade de pessoa jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

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. 7º 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:

- a) qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- b) quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- c) qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte; e
- d) qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação 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 Contratante:

3.2.1 Responsabilizar-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular; (ii) pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular, caso por este solicitado, ou através de sua política de privacidade divulgada ao público, que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

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

3.3 São deveres do Contratado:

3.3.1 Tratar os dados pessoais somente em nome do Contratante e sempre em conformidade com as suas instruções, fundamentadas neste Contrato e na legislação de proteção de dados aplicáveis e somente para os fins relacionados à prestação dos serviços e da maneira especificada, ao longo do tempo e por escrito, pelo Contratante, e para nenhuma outra finalidade ou de qualquer outra forma, salvo com o consentimento

prévio expresso e por escrito do Contratante. As instruções fornecidas de forma verbal serão imediatamente confirmadas por escrito. Se o Contratado não puder oferecer esta conformidade por qualquer motivo, notificará imediatamente o Contratante sobre a sua incapacidade em cumprir, e, neste caso, o Contratante terá o direito de suspender a transferência dos Dados e/ou rescindir este Contrato;

3.3.2 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 de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.3 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento da Solução: (a) até o limite necessário para fornecer a Solução; (b) conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as partes; (c) se for exigido pela Legislação Aplicável. Se for obrigada pela Legislação Aplicável a transferir, divulgar ou permitir o tratamento de dados por terceiros, notificará prontamente a outra Parte antes de atender tal exigência, e cooperará no sentido de limitar a extensão e o âmbito de tal transferência, divulgação ou tratamento.

3.3.4 Cooperar com o Contratante 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;

3.3.5 Comunicar, em até dez dias, ao Contratante, 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;

3.3.6 Informar imediatamente ao Contratante, 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;

3.3.7 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.

4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO

4.1 O Contratado assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela Contratante fiquem restritos 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 Contratado, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do Contratado, 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 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O Contratado 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 Contratante acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o Contratante possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o Contratado se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5. DOS COOPERADORES

5.1 O Contratante concorda que o Contratado, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o Contratado 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 Contratante e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicados pela Contratada.

5.2 O Contratado notificará previamente o Contratante, sempre que desejar adicionar provedores parceiros.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O Contratado 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 Contratado manterá os Dados Pessoais de clientes do Contratante 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 Contratado 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 Contratante, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, a Contratada comunicará ao Contratante 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 pela Contratada; (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 a Contratada 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 Contratado não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o Contratante 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, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir:

7.2 O Contratado deverá notificar o Contratante, sem demora indevida, de quaisquer intenções de transferências permanentes ou temporárias dos Dados Pessoais do Contratante para um terceiro país e somente realizar tal transferência após obter autorização, por escrito, que pode ser negada a seu critério.

7.2.1 - Essa notificação deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades.

7.3 Quando a transferência for solicitada pelo Contratante ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do Contratante), a parte Contratada deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

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 Contratante, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça sua requisição diretamente ao Contratado, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente ao Contratante para que este proceda com o atendimento da requisição feita.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o Contratado 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 Contratado.

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 Prevalecem as cláusulas e disposições do Contrato, naquilo que não conflitarem com o disposto neste Instrumento.

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 Caso qualquer disposição deste Termo seja inválida ou inexecutável, o restante deste Termo permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve 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) interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS VALORES ABAIXO LISTADOS TÊM SUA REPRESENTAÇÃO EM REAL (BRL) GARANTIDA POR NO MÁXIMO UM ANO DESDE A ASSINATURA DESTE CONTRATO E JÁ INCLUEM OS RESPECTIVOS TRIBUTOS.

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

$$\text{Valor a ser faturado (R\$)} = \text{hora} \times \text{preço}$$

1.3.1.1 Onde:

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

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

1.3.2 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

$$\text{Valor a ser faturado por projeto (R\$)} = \text{Volume de CSB} \times \text{Preço.}$$

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 Volume de CSB = $vcc * fc * (1-FA) + (VMP * fc^1)$

¹ Atenção: somente usa-se Fator de Câmbio na fórmula acima se o volume do marketplace do servidor for em dólares. Caso seja informado em reais, não usar a multiplicação pelo Fator de Câmbio.

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

- 1.3.2.1.3 fc (Fator de Câmbio): corresponde à importância numérica equivalente ao dólar PTAX declarado no contrato - ou seja, se o valor do dólar PTAX for de R\$5,20, o fator de câmbio será 5,20 -, para provedores que têm seu volume de consumo em dólar, ou a 1,00 quando em reais. Esse valor é fixado pelo período de, no máximo, UM ano.
- 1.3.2.1.4 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

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

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Huawei	20%
Serpro	20%
Oracle	0%
IBM	0%

- 1.3.4 O CONTRATANTE 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.

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

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	1,77	4.972,40	R\$ 8.801,15
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	1.297,00		
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	1.297,00		
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	1.297,00		
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	1.297,00		
Valor Total do Serviço				R\$ 105.613,80

1.3.5 Cloud Services Management:

1.3.5.1 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.

1.3.5.2 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.

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

1.3.5.4 Caso o CSM seja superior as faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, multiplicando-se o Volume de CSB pelo Fator de Regulação e pelo preço do esforço de gerenciamento por faixa (para os planos básicos, intermediário e avançado) conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Volume de CSM} = \text{Volume de CSB} * (1 + \text{Fator de Regulação})$$

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

1.3.5.4.1 Onde:

1.3.5.4.1.1 Volume de CSB = corresponde ao volume de consumo oriundo da console do provedor, já com todos os descontos, créditos e fatores aplicados. Vide item 1.3.2 no Cloud Service Brokerage.

- 1.3.5.4.1.2 Fator de regulação = percentual, limitado a 150% (Cento e cinquenta por cento), que corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico OU SERVIÇOS CONSULTIVOS.
- 1.3.5.4.1.3 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).
- 1.3.5.5 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.
- 1.3.5.6 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.
- 1.3.5.7 Plano Básico

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade			
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM			
Valor Total do Serviço				

1.3.5.8 Plano Intermediário

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM			
Valor Total do Serviço				

1.3.5.9 Plano Avançado

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM			
Valor Total do Serviço				

ANEXO – INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

1 IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATANTE E REPRESENTANTE LEGAL

Informações de preenchimento obrigatório. Não sobrescrever o conteúdo, clicar duas vezes em cada campo e atualizar as informações na janela “Editar campos”. Não preservar os símbolos “<” e “>” nas informações preenchidas.

INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE	
CNPJ:	<00.579.987/0001-40>
Razão Social:	CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS - CFN
Endereço com UF:	SRTVS Q. 701 Bl. II sala 301 - Centro Empresarial Assis Chateaubriand - Brasília-DF
CEP:	70.340-906
Processo Administrativo de Contratação:	0999915.000018/2021-18
Dados da Dotação Orçamentária:	Conta: 6.2.2.1.1.01.04.04.054 - Serviços Especializados TI- PESCentro de Custo: 09.03 - Serviços de TI- Planejamento
INFORMAÇÕES DO REPRESENTANTE LEGAL	
Nome Completo:	ÉLIDO BONOMO
CPF:	074.461.409-09
Cargo:	Presidente
Instrumento de Designação:	ATA DE REUNIÃO PARA ELEIÇÃO DA DIRETORIA DO CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS(CFN) PARA O PERÍODO DE 19 DE SETEMBRO DE 2022 A 18 DE SETEMBRO DE 2023
Nacionalidade:	brasileiro(a)
Doc. Identidade/Órgão/UF:	18.301.194, expedida pela PC/MG

2 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO CONTRATANTE


Informações de preenchimento não obrigatório


INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO CONTRATANTE	
Inscrição Municipal:	Isento
Inscrição estadual:	Isento
INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome completo:	Renato de Oliveira Meireles
CPF:	023.728.811-75
Telefone:	61 9661-8596
Endereço Eletrônico:	renato@cfn.org.br
INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome completo:	CARLOS VINÍCIUS BONFIM DA SILVA
CPF:	037.238.111-16
Telefone:	61 8242-4616
Endereço Eletrônico:	vinicius@cfn.org.br


ANEXO – INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO


Informações de preenchimento obrigatório. Não sobrescrever o conteúdo, clicar duas vezes em cada campo e atualizar as informações na janela “Editar de campos”. Não preservar os símbolos “<” e “>” nas informações preenchidas.

Nome do Signatário de menor hierarquia SERPRO	Breno Felipe Silva Ribeiro
Nome do Signatário de maior hierarquia SERPRO	Jacimar Gomes Ferreira
Dados do Signatário de menor hierarquia SERPRO	Gerente de Departamento, Sr. Breno Felipe Silva Ribeiro, portador da carteira de identidade RG 2036594 SSP/DF e CPF nº 727.217.401-30
Dados do Signatário de maior hierarquia SERPRO	Superintendente de Relacionamento com Clientes de Novos Negócios, Sr. Jacimar Gomes Ferreira, portador da carteira de identidade RG 224861517 SSP/SP e CPF nº 131.440.378-85
Nome da 1ª testemunha	JULIANDER ROBERTO DZIURA VELOSO
CPF da 1ª testemunha	074.461.409-09
Nome da 2ª testemunha	Flavio de Melo Martins Pinheiro
CPF da 2ª testemunha	279.601.451-72
Local de Assinatura	Brasília
Data de Assinatura	17 de novembro de 2022
Valor Total do Contrato	<R\$ 105.613,80>
Valor Total do Contrato por extenso	Cento e cinco mil, seiscentos e treze reais e oitenta centavos

neosigner Assinatura Avançada
JULIANDER ROBERTO DZIURA VELOSO
17/11/2022


neosigner Assinatura Avançada
ELIDO BONOMO
18/11/2022


neosigner Assinatura Avançada
JACIMAR GOMES FERREIRA
17/11/2022


neosigner Assinatura Avançada
BRENO FELIPE SILVA RIBEIRO
17/11/2022


neosigner Assinatura Avançada
FLAVIO DE MELO MARTINS PINHEIRO
17/11/2022
