

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 202400180 - V002

**MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate
à Fome Coordenação-Geral de Infraestrutura**

CNPJ 05.526.783/0001-65

Serviço: Emissão de Certificados Digitais

Brasília, 5 de setembro de 2024

SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	4
1. FINALIDADE.....	4
2. OBJETO.....	4
3. VALOR DA PROPOSTA.....	4
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	4
5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	4
6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	5
7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	6
8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	6
9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	6
10. DO SIGILO.....	8
11. DO tratamento e compartilhamento de dados.....	8
12. VALIDADE DA PROPOSTA.....	8
ANEXO 1 – Descrição dos Serviços.....	10
1. DEFINIÇÕES BÁSICAS.....	10
2. Descrição geral do serviço.....	10
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO.....	10
4. CONDIÇÕES E requisitos mínimos PARA PRESTAÇÃO DO serviço.....	11
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTRAL.....	12
6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	12
7. Níveis de Serviço.....	13
8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO.....	13
9. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	14
ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.....	15

CONDIÇÕES GERAIS

1. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome Coordenação-Geral de Infraestrutura, CNPJ 05.526.783/0001-65, doravante denominado DEMANDANTE.

2. OBJETO

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

ANEXO 1 – Descrição dos Serviços

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 196.158,06 cento e noventa e seis mil e cento e cinquenta e oito reais e seis centavos, tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

Os pagamentos serão efetuados por meio de Boleto Bancário devidamente preenchido e anexado à(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do corrente mês da prestação dos serviços..

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

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

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

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

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

5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

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

5.1 Responsabilidade do Demandante

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

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

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

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

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal, dentro do prazo previsto para tal.

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

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

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

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

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

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

5.2 Responsabilidade do Proponente

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

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

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

Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados.

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

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

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

5.3 Responsabilidades Conjuntas

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

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

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

6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

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

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

As notas fiscais emitidas respeitarão a localidade de prestação dos serviços. Esta localidade será definida a critério da proponente e em conformidade com os regulamentos tributários aplicáveis em uma ou mais das instalações da proponente abaixo elencadas.

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
UNIDADE	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, Km 01, PCT-Guamá, Prédio Espaço Inovação, 3º pavimento, Sala 06 - Bairro Guamá, Belém/Pará
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal, Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro, Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape, Fortaleza/Ceará
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde, Floripa Shopping (piso L2), Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim, Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela, Salvador/Bahia
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/São Paulo

8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

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

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

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

9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

Caso haja contratação para os serviços ora propostos, o reequilíbrio econômico do contrato poderá ser efetuado por meio de revisão, conforme disposto na alínea “d”, inc. II e art. 124 da lei 14.133/2021, ou por meio de reajuste de preços, conforme previsto no inc. V do art. 92 do mesmo instrumento legal.

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

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

- Conforme determina a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Art. 24., caso o DEMANDANTE desta proposta seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o rea-

juste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

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

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

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

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

$$Ir = (I1 - I0) / I0$$

$$R = V0 \times Ir$$

$$V1 = V0 + R$$

Considerando:

I0 - índice correspondente à data base da proposta (mês de emissão da proposta comercial);

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da emissão da proposta comercial);

Ir - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

V0 - preço original da proposta, na data base (valor a ser reajustado);

V1 - preço final já reajustado.

OBS¹: No caso de utilização do IPCA, os valores de “I0” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9256-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo.html?=&t=series-historicas>

OBS²: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “I0” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/category/indicadores-ipea/>

Conforme art. 136 inc. I da Lei 14.133/2021 e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente.

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

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

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

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

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

10. DO SIGILO

O SERPRO, nos termos do artigo 8º. da Lei nº. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

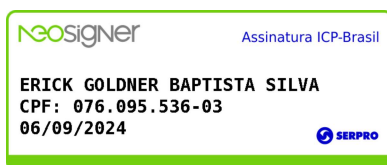
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

As partes se comprometem a desenvolver a relação contratual derivada desta proposta em obediência à ordem da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais–LGPD) e do Decreto Federal nº 10.046/19, quando aplicável, bem como imediatamente atentas às suas boas práticas.

12. VALIDADE DA PROPOSTA

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

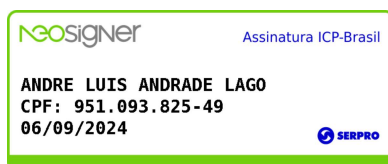
Toda e qualquer solicitação de serviço adicional ao estabelecido nesta proposta será objeto de nova negociação.



Brasília, 5 de setembro de 2024.

Erick Goldner Baptista Silva
Gerente de Divisão

Serviço Federal de Processamento de Dados



Andre Luis Andrade Lago
Gerente de Departamento

Serviço Federal de Processamento de Dados

ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

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

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

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

1.5 Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI): Autarquia federal ligada à Casa Civil da Presidência da República, que tem por missão manter e executar as políticas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil. Ao ITI compete ainda ser a primeira autoridade da cadeia de certificação digital – AC Raiz;

1.6 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil): Cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão;

1.7 Autoridade Certificadora (AC): Entidade responsável por emitir, distribuir, renovar, revogar e gerenciar certificados digitais;

1.8 Autoridade de Registro (AR): Entidade responsável pela interface entre o usuário e a AC a que esteja credenciada; tem por objetivo o recebimento, a validação, o encaminhamento de solicitações de emissão ou revogação de certificados digitais e identificação, de forma presencial, de seus solicitantes; e

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 Certificado Digital é o documento eletrônico que possibilita a troca segura de informações entre duas partes em meios digitais, com a garantia da identidade do emissor, da integridade da mensagem e, opcionalmente, de sua confidencialidade, possibilitando ainda acesso a determinados sistemas governamentais, empresariais e judiciários;

2.2 Por força da legislação vigente, confere validade jurídica aos atos praticados com o seu uso, funcionando como uma “identidade virtual”, contendo os dados de seu titular, como nome, CPF, data de nascimento, nome e assinatura da Autoridade Certificadora que emitiu o documento, podendo conter ainda dados complementares, como título de eleitor, RG, PIS/PASEP e CEI, entre outros; e

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Pessoa Física ou Pessoa Jurídica;

3.2 Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserprorfbssl/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Equipamento;

3.2.1 Agendamento da identificação presencial e para a validação da documentação nos seguintes canais de atendimento:

- Sistema Agenda Certificados: <https://agendacertificados.serpro.gov.br>;
- Formulário eletrônico: <https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital>;
- E-mail: css.serpro@serpro.gov.br;
- Telefone: 0800-728-2323

3.3 Certificado Pessoa Física e/ou Jurídicas

3.3.1 Destina-se a registrar, de forma única, exclusiva e intransferível, a relação existente entre o par de chaves de criptografia (senhas), o usuário pessoa física e a autoridade certificadora. O par de chaves criptográficas serão gerados sempre pelo próprio titular e sua chave privada de assinatura (senha) será de seu exclusivo controle.

- Tipo A1 com validade de 1 ano: gerado e armazenado em repositório protegido por senha e/ou identificação biométrica cifrado por software.
- Tipo A3 com validade de até 5 anos: gerado e armazenado em Token, com capacidade de geração de chave e protegidos por senha e/ou identificação biométrica, ou hardware criptográfico homologado junto a ICP-Brasil.

3.4 Certificado de Equipamento – Servidores Web / URL

3.4.1 Consiste no serviço de emissão de certificado digital para equipamento (servidores web/ URL), que possibilita o estabelecimento de um canal criptografado entre o navegador de internet do usuário e o servidor, estabelecendo acesso seguro ao site e confirmação pelo usuário da identidade do servidor/url onde reside a aplicação por meio do seu certificado digital. Garante ainda, a integridade e confidencialidade dos dados transmitidos.

3.5 Certificado SerproID

3.5.1 Tipo A3 com validade de até 3 anos - gerado e armazenado em nuvem, com capacidade de geração de chave e protegido por senha e/ou identificação biométrica, em um dispositivo Hardware Security Modules - HSM, armazenado na infraestrutura do SERPRO, eliminando o uso de dispositivos token.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Do SERPRO

4.1.1 Atender aos requisitos de disponibilidade definidos pela ICP-Brasil;

4.1.2 Disponibilizar o Sistema de Certificação Digital do SERPRO (SCDS);

4.1.3 Identificar biometricamente os servidores públicos na base biométrica oficial da rede PSBio credenciada da ICP-Brasil ou em base biométrica oficial equivalente, com comprovação auditável desses cadastros;

4.1.4 Subordinar-se às obrigações impostas pela Declaração de Práticas de Certificação e pela Política de Segurança do ICP-Brasil; e

4.1.5 Possibilitar a realização de auditoria dos serviços de certificação contratados, diretamente pelo CLIENTE, ou por intermédio de profissionais ou empresas por ela indicados, em relação aos aspectos de segurança física, segurança de dados, segurança operacional, controle de pessoal, gerenciamento de chaves, monitoração dos sistemas e da rede.

4.2 Do CLIENTE

4.2.1 Prover infraestrutura lógica para acesso ao Sistema de Certificação Digital do SERPRO (SCDS); e

4.2.2 Realizar a gestão do contrato por meio da Área do Cliente (<https://cliente.serpro.gov.br>) e prover os recursos de comunicação necessários para acesso ao Módulo Eletrônico de Autoridade de Registro, objeto deste contrato e demais exigências legais determinadas pela ICP Brasil;

4.2.3 Atender todas as determinações impostas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, responsabilizando-se pelo seu fiel cumprimento nas questões de atualizações de segurança e modernização, arcando com os custos necessários às implementações exigidas; e

4.2.4 Enviar a publicação do Contrato de Adesão para o e-mail gestao.certificacao-digital@serpro.gov.br

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 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 Belo Horizonte, CNPJ: 33.683.111/0007-94

Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal -Belo Horizonte/Minas Gerais

CEP: 31035-536

Endereço: Regional SERPRO Belém, CNPJ: 33.683.111/0003-60

Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme- Belém/Pará

CEP: 66077-830

Endereço: Regional SERPRO Curitiba, CNPJ: 33.683.111/0010-90

Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro - Curitiba/Paraná

CEP: 80520-170

Endereço: Regional SERPRO Florianópolis, CNPJ: 33.683.111/0019-28

Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde

Floripa Shopping (piso L2) - Florianópolis/Santa Catarina

CEP: 88032-000

Endereço: Regional SERPRO Fortaleza, CNPJ: 33.683.111/0004-41

Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape - Fortaleza/Ceará

CEP: 60130-240

Endereço: Regional SERPRO Porto Alegre, CNPJ: 33.683.111/0011-70

Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/Rio Grande do Sul

CEP: 90010-390

Endereço: Regional SERPRO Recife, CNPJ:33.683.111/0005-22

Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim - Recife/Pernambuco

CEP: 52.060-901

Endereço: Regional SERPRO Salvador, CNPJ: 33.683.111/0006-03

Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 - Paralela

Salvador/Bahia

CEP: 41130-530

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

Endereço: Regional SERPRO Rio de Janeiro, CNPJ: 33.683.111/0008-75

Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico - Rio de Janeiro/RJ

CEP: 22460-905

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Não será considerado descumprimento do nível de serviço a interrupção ou turbacão do serviço, decorrente de caso fortuito, força maior ou de fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE; e

7.2 Os serviços estarão disponíveis no horário das 8:00 às 18:00 em dias úteis, à exceção da LCR (lista de certificados revogados) que deverá ser mantida em disponibilidade “on-line” de 24/7, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em patamar mínimo mensal de 99,5%.

Disponibilidade (%)	
Disponibilidade mensal da página da AC (SCDS)	99,5%
Disponibilidade mensal da LCR	99,5%

7.3 O usuário deverá fazer o agendamento prévio nos canais de agendamento disponibilizados pelo SERPRO para a emissão do seu certificado e a realização do processo de identificação presencial e apresentação da documentação necessária na Autoridade de Registro indicada.

Agendamento	
Tempo de atendimento do usuário (considerando a data e hora agendada para a identificação perante o Agente de Registro)	90% dos atendimentos aos usuários agendados em até 1 (uma) hora*.

7.4 Tempo de atendimento do usuário (considerando a data e hora agendada para a identificação perante o Agente de Registro) e 90% dos atendimentos aos usuários agendados em até 1 (uma) hora*

(*) Para os casos em que o usuário não comparecer ao SERPRO na data/hora marcada, não será considerado esse atendimento para fins de avaliação de cumprimento de nível de serviço.

7.5 A garantia de funcionamento do certificado digital estará previsto no termo de titularidade emitido.

8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE 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.

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

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

8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

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

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

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

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES				
CERTIFICADO DIGITAL		Período em Meses Estimados →		36
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período	Valor por IFA
Emissão do certificado no modelo integrado ao Sistema de Gestão de RH				
Certificado Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 1 ano	R\$ 26,38	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 1 ano com Token	R\$ 54,64	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 3 anos	R\$ 34,86	Cert. Emitido	78	R\$ 2.719,08
Certificado Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 3 anos com Token	R\$ 63,12	Cert. Emitido	156	R\$ 9.846,72
Emissão do certificado com atendimento presencial na Autoridade de Registro				
Certificado Digital - Pessoa Física A1 de 1 ano	R\$ 144,13	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A1 de 1 ano (renovação)	R\$ 120,58	Cert. Renovado	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 1 ano	R\$ 144,13	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 1 ano com token	R\$ 191,23	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 1 ano (renovação)	R\$ 120,58	Cert. Renovado	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos	R\$ 194,06	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos com Token	R\$ 241,16	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos (renovação)	R\$ 150,72	Cert.	0	R\$ 0,00

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES					
		Renovado			
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 5 anos		Cert. Emitido	R\$ 315,58	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 5 anos (renovação)		Cert. Renovado	R\$ 362,68	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 5 anos com Token		Cert. Emitido	R\$ 296,74	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A1 de 1 ano		Cert. Emitido	R\$ 205,36	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 1 ano		Cert. Emitido	R\$ 211,96	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 1 ano com token		Cert. Emitido	R\$ 259,06	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos		Cert. Emitido	R\$ 284,49	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos com Token		Cert. Emitido	R\$ 331,59	54	R\$ 17.905,86
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 5 anos		Cert. Emitido	R\$ 447,46	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 5 anos com Token		Cert. Emitido	R\$ 494,57	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Bancário - SPB, COMPE, Cadastro Positivo, ECO e C3 de 1 ano		Cert. Emitido	R\$ 1.771,96	0	R\$ 0,00
Certificado Digital - Equipamento A1 de 1 ano		Cert. Emitido	R\$ 1.181,30	81	R\$ 95.685,30
Certificado Digital - Equipamento Multi-Domínio A1 de 1 Ano		Cert. Emitido	R\$ 2.967,39	0	R\$ 0,00
-				Valor Mensal Estimado*	R\$ 3.504,36
-				Valor Total Estimado	R\$ 126.156,96

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

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

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES					
SerproID			Meses Estimados	36	
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período (meses estimados)	Valor por IFA	
Emissão do certificado com atendimento presencial na Autoridade de Registro do SERPRO					
SerproID - Varejo - PF - 1 ano com AR ¹	R\$ 141,21	Cert. Emitido	0		R\$ 0,00
SerproID - Varejo - PF - 3 anos com AR ¹	R\$ 169,47	Cert. Emitido	0		R\$ 0,00
SerproID - Varejo - PJ - 1 ano com AR ¹	R\$ 169,47	Cert. Emitido	0		R\$ 0,00
SerproID - Varejo - PJ – 3 anos com AR ¹	R\$ 235,41	Cert. Emitido	0		R\$ 0,00
Emissão do certificado no modelo integrado ao Sistema de Gestão de RH					
SerproID - Emissão via Módulo Eletrônico de AR – PF A3 – 1 ano sem AR ²	R\$ 37,59	Cert. Emitido	0		R\$ 0,00
SerproID - Emissão via Módulo Eletrônico de AR – PF A3 – 3 anos sem AR ²	R\$ 75,27	Cert. Emitido	930		R\$ 70.001,10
-			Valor Mensal Estimado*		R\$ 1.944,48
-			Valor Total Estimado		R\$ 70.001,10
*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.					
**Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.					
1 – Item relacionado ao mercado de venda no varejo para o cliente final (público ou privado).					
2 – Item relacionado ao mercado público, clientes que adotam o modelo de emissão integrado ao RH.					
Valor Total Estimado da Proposta				R\$ 196.158,06	