

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

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

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

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

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

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

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

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

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

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

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

3.2.5.4 Como funciona?

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

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

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

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

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

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

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

3.2.6.4 Disponibilização

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

3.2.6.5 O que faz?

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

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

3.2.6.6 O que entrega?

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

3.2.7 Cloud Connect

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

3.2.7.2 O que faz?

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

3.2.7.3 Como funciona?

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

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

- 3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.
- 3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.
- 3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.
- 3.2.7.4 Entregas:
 - 3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.
 - 3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.
- 3.2.7.5 Conexão implantada
 - 3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

- 4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud,
- 4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.
- 4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage
 - 4.3.1 SERPRO:
 - 4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
 - 4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;
 - 4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

- 4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
- 4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
- 4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
- 4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
- 4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.
- 4.3.2 **CLIENTE:**
 - 4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;
 - 4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.
- 4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design
 - 4.4.1 **SERPRO:**
 - 4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
 - 4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;
 - 4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;
 - 4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;
 - 4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
 - 4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;
 - 4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
 - 4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;
 - 4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
 - 4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
 - 4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;
 - 4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;
 - 4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).
 - 4.4.2 **CLIENTE:**

- 4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- 4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;
- 4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.
- 4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management
 - 4.5.1 SERPRO:
 - 4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);
 - 4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;
 - 4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;
 - 4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;
 - 4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.
 - 4.5.2 CLIENTE:
 - 4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;
 - 4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.
- 4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management
 - 4.6.1 SERPRO:
 - 4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.
 - 4.6.2 CLIENTE:
 - 4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.
- 4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation
 - 4.7.1 SERPRO:
 - 4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.
 - 4.7.2 CLIENTE:
 - 4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.
- 4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services
 - 4.8.1 SERPRO:
 - 4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;
 - 4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;
 - 4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;
 - 4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;
 - 4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

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

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

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

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

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

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

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

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

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:
- 6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;
 - 6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;
 - 6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;
 - 6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;
 - 6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;
 - 6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;
 - 6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;
 - 6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;
 - 6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.
 - 6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.
 - 6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.
 - 6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

- 6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.
- 6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.
- 6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.
- 6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.
- 6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.
- 6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.
- 6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

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

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

- 9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	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

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

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AValiação	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	$D = ((T_m - T_i) / T_m)$, onde: D = Percentual de Disponibilidade; T _i = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. T _m = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$Desc = ((1 - (I_a / I_c)) * V_t)$ onde: Desc= Valor do desconto I _a = Indicador atingido (1) I _c = Indicador contratado V _t = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AValiação	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento velocidade conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição velocidade conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$$PCM = (QDM/QTT) * 100$$

9.7.1.1 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

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

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

- 9.7.2.1 onde:

- 9.7.2.1.1 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;

- 9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

- 9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

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

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

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

$$PTR = (QDM/QTT) \times 100$$

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

- 9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

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

- 9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

$$DESC = [1 - (Ia / Ic)] \times Vs$$

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

- 9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

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

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

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

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

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

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 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.

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

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

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

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

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

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

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

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

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

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

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

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

- 11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.
- 11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- 11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). 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

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

- 12.1 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 – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.
- 1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, 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 artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade>.
- 1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:
- 1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;
- 1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;
- 1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

- 1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;
- 1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- 1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;
- 1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e
- 1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.
- 1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.
- 1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.
 - 1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.
- 1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:
 - 1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;
 - 1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou
 - 1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

- 2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/du-diligence-de-integridade>.
- 2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.
- 2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.
- 2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.
- 2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.
- 2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

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

2 DEFINIÇÕES

- 2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:
- 2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.
- 2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.
- 2.1.4 Serviço – refere-se à contraprestação, nos termos do Contrato.
- 2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.
- 2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- 2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.
- 2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.
- 2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;
- 2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:
- 2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

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

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 3.1 São deveres das PARTES:
- 3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 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:
- 3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.
- 3.1.3 O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.
- 3.2 São deveres do CLIENTE:
- 3.2.1 Responsabilizar-se:
- 3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- 3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;
- 3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;
- 3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;
- 3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

- 3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;
- 3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.
- 3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.
- 3.3 São deveres do SERPRO:
 - 3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
 - 3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:
 - 3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;
 - 3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;
 - 3.3.2.3 Em razão de determinação legal.
 - 3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
 - 3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;
 - 3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;
 - 3.3.6 Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
 - 3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

- 4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:
- 4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e
- 4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.
- 4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.
- 4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

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

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

- 6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- 6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

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

- 6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.
- 6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

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

9 DAS RESPONSABILIDADES

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