Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

CONTRATO Nº 19/2025

(Processo Administrativo n° 03603.000033/2025-15)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 19/2025, QUE FAZEM ENTRE SI A FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE), POR INTERMÉDIO DE SUA PRESIDÊNCIA, E EMPRESA NACIONAL DE INTELIGÊNCIA EM GOVERNO DIGITAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SERPRO), POR INTERMÉDIO DA.

A Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com sede no(a) Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20020-040, Brasil, na cidade de Rio de Janeiro / RJ, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 33.787.094/0034-08, neste ato representado(a) pelo Presidente Márcio Pochmann, nomeado(a) pela Portaria nº 1234, de 08 de agosto de 2023, publicada no DOU de 09 de agosto de 2023, portador da Matrícula Funcional nº 56789, doravante denominado CONTRATANTE, e a Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação (SERPRO), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, sediado(a) na Setor de Grande Área Norte, Quadra 601, Lote V – Asa Norte, em Brasília / DF – CEP 70836-900, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) pelo Presidente Alexandre Gonçalves de Amorim e pelo Diretor Andre Picoli Agatte, conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 03603.000033/2025-15 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da dispensa de licitação nº 216/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Serpro Multicloud, GovShield, SerproBots, Plataforma WhatsApp Business, Dialoga, Consultoria Técnica, Serviços Especiais e Demais Serviços para Aprimoramento do Atendimento aos Órgãos e Entidades Públicas Interessados, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

1.2.1. Volumetria:

a. GRUPO 1: Contratação de créditos em nuvem

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
1	1	Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage CATSER 26050	CSB	684.067,00	8.208.804,00
	2	Serpro Multicloud - Cloud	CSM	684.715,00	8.216.580,00

		Service Management (CSM) CATSER 26050			
	3	Cloud Connect – 1000 Mbps CATSER 26506	Valor Mensal	4,00	48,00
	4	Circuito - Última Milha Dedicado (5000 mbps) CATSER 26506	Valor/Mês	1,00	12,00

b. GRUPO 2: Plataforma de relacionamento com o cliente

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
2	5	Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade CATSER 26077	Licença por Agente	30,00	360,00
	6	Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,08	1,00
	7	Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,08	1,00
	8	Dialoga - Consultoria - Migração - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,11	1,33
	9	SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes CATSER 26077	Franquia	1,00	12,00
	10	SerproBots – Tokens GPT CATSER 26077	Milheiro	1.000,00	12.000,00
	11	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup CATSER 26077	Instalação	1,00	1,00
	12	WhatsApp - Assinatura Mensal CATSER 26077	Valor Mensal	1,00	12,00

	13	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples CATSER 26077	Por mensagem	7.800,00	93.600,00

c. GRUPO 3: Plataforma de segurança

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
3	14	GovShield Modalidade Ouro CATSER 26069	Valor Mensal	2,00	24,00
	15	GovShield Adicional TB (Terabyte) para Modalidade Ouro CATSER 26069	Valor Mensal	22,00	264,00

d. GRUPO 4: Consultoria

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
4	16	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services com Cloud Migration Management CATSER: 27332	Hora	255,00	3.060,00
	17	Consultoria Técnica CATSER: 27332	Hora	16,00	192,00

e. GRUPO 5: Outros Serviços para infraestrutura de TIC

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
5	18	Fixo PTA CATSER: 27090	Valor Mensal	1,00	12,00

1.2.2. Valores:

a. GRUPO 1: Contratação de créditos em nuvem

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage	CSB	R$ 1.210.798,59	R$ 14.529.583,08	24.626.412	R$ 1,77	R$ 43.588.749,24
	2	Serpro Multicloud - Cloud Service Management (CSM)	CSM	R$ 273.886,00	R$ 3.286.632,00	24.649.740	R$ 0,40	R$ 9.859.896,00
	3	Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	R$ 58.031,20	R$ 696.374,40	144	R$ 14.507,80	R$ 2.089.123,20

	4	Circuito - Última Milha Dedicado (5000 mbps)	Valor/Mês	R$ 18.537,53	R$ 222.450,36	36	R$ 18.537,53	R$ 667.351,08

b. GRUPO 2: Plataforma de relacionamento com o cliente

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	5	Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 6.733,80	R$ 80.805,60	1.080,00	R$ 224,46	R$ 242.416,80
	6	Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 473,47	R$ 5.681,60	3,00	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
	7	Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 473,47	R$ 5.681,60	3,00	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
	8	Dialoga - Consultoria - Migração - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 631,29	R$ 7.575,47	4,00	R$ 5.681,60	R$ 22.726,40
	9	SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	Franquia	R$ 1.667,00	R$ 20.004,00	36,00	R$ 1.667,00	R$ 60.012,00
	10	SerproBots – Tokens GPT	Milheiro	R$ 55,00	R$ 660,00	36.000,00	R$ 0,06	R$ 1.980,00
	11	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	R$ 52,53	R$ 630,37	1,00	R$ 1.891,12	R$ 1.891,12
	12	WhatsApp - Assinatura Mensal	Valor Mensal	R$ 425,50	R$ 5.106,04	36,00	R$ 425,50	R$ 15.318,12
	13	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem	R$ 78,00	R$ 936,00	280.800,00	R$ 0,01	R$ 2.808,00

c. GRUPO 3: Plataforma de segurança

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	14	GovShield Modalidade Ouro	Valor Mensal	R$ 40.318,04	R$ 483.816,48	72,00	R$ 20.159,02	R$ 1.451.449,44
	15	GovShield Adicional TB (Terabyte) para Modalidade Ouro	Valor Mensal	R$ 65.161,36	R$ 781.936,32	792,00	R$ 2.961,88	R$ 2.345.808,96

d. GRUPO 4: Consultoria

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
4	16	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services com Cloud Migration Management	Hora	R$ 330.735,00	R$ 3.968.820,00	9.180,00	R$ 1.297,00	R$ 11.906.460,00
	17	Consultoria Técnica	Hora	R$ 10.179,52	R$ 122.154,24	576,00	R$ 636,22	R$ 366.462,72

e. GRUPO 5: Outros Serviços para infraestrutura de TIC

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
5	18	Fixo PTA	Valor Mensal	R$ 114.218,90	R$ 1.370.626,80	36,00	R$ 114.218,90	R$ 4.111.880,40

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
1.3.1. O Termo de Referência;
1.3.2. O Termo de Dispensa de Licitação;
1.3.3. A Proposta do contratado;
1.3.4. Anexos dos documentos relacionados na Proposta Comercial.
1.4. Este contrato vincula-se à Dispensa de Licitação: artigo 75, inciso IX, da Lei n. 14.133/2021, identificada no preâmbulo e à – Proposta Comercial SERPRO Nº 20250140v002, de 24/07/25, que atende ao Termo de Referência, independentemente de transcrição.
1.5. Em caso da existência de divergência entre as condições da Proposta Comercial SERPRO Nº 20250140v002, de 24/07/25, o Termo de Referência e o contrato, os parâmetros estabelecidos no Termo de referência, parte integrante deste contrato, devem prevalecer.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.
2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.
2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, desde que com aprovação prévia e expressa da CONTRATANTE na respectiva Ordem de Serviço, nas seguintes condições:

4.2. Que o objeto da subcontratação seja a execução de serviços de parte acessória e instrumental, sem prejuízo da realização do objeto desta contratação, devendo a CONTRATADA responsabilizar-se, em termos finais e integrais, pela sua execução nos termos do Contrato e seus Anexos e, também, pela relação jurídica com as empresas terceirizadas que eventualmente vier a contratar;
4.3. Que a subcontratação seja técnica e economicamente viável, no sentido de que seria mais dispendioso, ineficaz ou inviável a realização de contratação apartada para os serviços que se pretende subcontratar;
4.4. Que não resulte em prejuízo à segurança de dados e das razões que levaram a escolha da CONTRATADA por dispensa de licitação; e
4.5. Que não haja, em hipótese alguma, execução de atividades pelas empresas subcontratadas sob orientação direta da CONTRATANTE.
4.6. Portanto, somente será autorizada a subcontratação no caso de serviços acessórios e instrumentais ficando a execução dos serviços de maior valor agregado sempre de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R$ 76.768.423,08 (setenta e seis milhões, setecentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e vinte e três reais e oito centavos).
5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 23/05/2025.
7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:
8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos.
8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei n.º 14.133, de 2021;
8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
8.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
8.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
8.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
8.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:
9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.
9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.
9.3. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência.
9.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

9.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no contrato, o valor correspondente aos danos sofridos.
9.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.
9.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
9.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante.
9.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
9.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
9.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
9.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
9.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
9.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
9.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
9.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na contratação direta.
9.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação.
9.18. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);
9.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
9.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
9.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As obrigações pertinentes à LGPD estão apresentadas no anexo “A - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS” deste documento.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

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

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

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

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

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

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. 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.

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

13.3. 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.

13.3.1. Constituirá:

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

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

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

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

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

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

13.3.2.2. 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).

13.3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

13.3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

13.3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

13.4. 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.

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

14.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

14.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

14.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

14.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

14.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:
14.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
14.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
14.6.3. Indenizações e multas.
14.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).
14.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- Gestão/Unidade: 114601;
- Fonte de Recursos: NACIONAL;
- Programa de Trabalho: 225271, 225270 e 225273;
- Elemento de Despesa: G1: 33904017 / G2: 33904007 / G3: 33904019 / G4: 33904018 / G5: 33903504 / G6: 33904011;
- Plano Interno: INFO, INFRA, PESQUISA, CENSO.

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei n.º 14.133, de 2021.
17.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
17.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
17.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei n.º 14.133, de 2021.forma do art. 136 da Lei n.º 14.133, de 2021.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Brasília-DF, Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

(documento datado e assinado eletronicamente)
MÁRCIO POCHMANN
Presidente do IBGE
CONTRATANTE

gov.br Documento assinado digitalmente
MARCIO POCHMANN
Data: 28/08/2025 15:58:05-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

(documento datado e assinado eletronicamente)
ALEXANDRE GONÇALVES DE AMORIM
Presidente do SERPRO
CONTRATADA

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ALEXANDRE GONÇALVES DE AMORIM
CPF: 144.***.***-89
27/08/2025
Serpro

(documento datado e assinado eletronicamente)
ANDRÉ PICOLI AGATTE
Diretor de Negócios Governos e Mercados do SERPRO
CONTRATADA

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ANDRE PICOLI AGATTE
CPF: 164.***.***-06
27/08/2025
Serpro

ANEXO A – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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.

10. DOS DIREITOS DOS TITULARES

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

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

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

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

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

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

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

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

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

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES adiante identificadas, estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO (EMPRESA)	IMPORTADOR	EXPORTADOR
_____ (nome) _____ (endereço e país de estabelecimento)	X	X
CLIENTE (NOME)	**IMPORTADOR**	**EXPORTADOR**
_____ (nome) _____ (endereço e país de estabelecimento)	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, 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, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

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 - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, 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 - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

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, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique 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:

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

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados 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 a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição

correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão 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.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados 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. Será designado 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.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se 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.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação

necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-

á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

Termo de Referência 80/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
80/2025	114601-IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA	JOSE LUIZ THOMASELLI NOGUEIRA	15/08/25 (v 4.0)

Status

CONCLUIDO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	216/2025	03603.000033/2025-15

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo n° 03603.000033/2025-15)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação da empresa pública Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO para a prestação de serviços estratégicos e continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC voltados, direta ou indiretamente, ao suporte necessário para serviços e soluções de TIC em nuvem que atendem o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em todo o território nacional. Tais serviços consistem na produção de soluções de TIC e nos novos serviços a serem contratados. por 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por até o limite legal, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1 VOLUMETRIA

a. GRUPO 1: Contratação de créditos em nuvem

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
1	1	Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage CATSER 26050	CSB	684.067,00	8.208.804,00
	2	Serpro Multicloud - Cloud Service Management (CSM) CATSER 26050	CSM	684.715,00	8.216.580,00

	3	Cloud Connect – 1000 Mbps CATSER 26506	Valor Mensal	4,00	48,00
	4	Circuito - Ultima Milha Dedicado (5000 mbps) CATSER 26506	Valor/Mês	1,00	12,00

b. GRUPO 2: Plataforma de relacionamento com o cliente

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
2	**5**	Dialoga SERPRO - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade CATSER 26077	Licença por Agente	30,00	360,00
	6	Dialoga SERPRO - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,08	1,00
	7	Dialoga SERPRO - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,08	1,00
	8	Dialoga SERPRO - Consultoria - Migração - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,11	1,33
	9	SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes (volume previsto do IBGE é 1.300) CATSER 26077 Pagto mensal	Franquia	1,00	12,00
	10	SerproBots – Tokens GPT CATSER 26077 Pagto mensal	Milheiro	1.000,00	12.000,00
	11	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	1,00	1,00

		CATSER 26077			
	12	WhatsApp - Assinatura Mensal CATSER 26077	Valor Mensal	1,00	12,00
	13	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples CATSER 26077	Por mensagem	7.800,00	93.600,00

c. GRUPO 3: Plataforma de segurança

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
3	**14**	GovShield Modalidade Ouro (firewall na nuvem) CATSER 26069	Valor Mensal	2,00	24,00
	15	GovShield Adicional TB (TeraByte) para Modalidade Ouro CATSER 26069	Valor Mensal	22,00	264,00

d. GRUPO 4: Consultoria

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
4	**16**	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services com Cloud Migration Management CATSER: 27332	Hora	255,00	3.060,00
	17	Consultoria Técnica CATSER: 27332	Hora	16,00	192,00

e. GRUPO 5: Outros Serviços para infraestrutura de TIC

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
5	**18**	Fixo PTA CATSER: 27090	Valor Mensal	1,00	12,00

1.1.2 VALORES

a. GRUPO 1: Contratação de créditos em nuvem. Valor total do grupo R$56.205.119,52

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage	CSB	R$ 1.210.798,59	R$ 14.529.583,08	24.626.412	R$ 1,77	R$ 43.588.749,24
	2	Serpro Multicloud - Cloud Service Management (CSM)	CSM	R$ 273.886,00	R$ 3.286.632,00	24.649.740	R$ 0,40	R$ 9.859.896,00
	3	Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	R$ 58.031,20	R$ 696.374,40	144	R$ 14.507,80	R$ 2.089.123,20
	4	Circuito - Ultima Milha Dedicado (5000 mbps)	Valor/Mês	R$ 18.537,53	R$ 222.450,36	36	R$ 18.537,53	R$ 667.351,08

b. GRUPO 2: Plataforma de relacionamento com o cliente. Valor total do grupo R$381.242,04

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	5	Dialoga SERPRO - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 6.733,80	R$ 80.805,60	1.080	R$ 224,46	R$ 242.416,80
	6	Dialoga SERPRO - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 473,47	R$ 5.681,60	3	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
	7	Dialoga SERPRO - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 473,47	R$ 5.681,60	3	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
	8	Dialoga SERPRO - Consultoria - Migração - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 631,29	R$ 7.575,47	4	R$ 5.681,60	R$ 22.726,40
	9	SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes (volume previsto do IBGE é 1.300)	Franquia	R$ 1.667,00	R$ 20.004,00	36	R$ 1.667,00	R$ 60.012,00
	10	SerproBots – Tokens GPT	Milheiro	R$ 55,00	R$ 660,00	36.000	R$ 0,055	R$ 1.980,00
	11	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	R$ 52,53	R$ 630,37	1	R$ 1.891,12	R$ 1.891,12

12	WhatsApp - Assinatura Mensal	Valor Mensal	R$ 425,50	R$ 5.106,04	36	R$ 425,5035	R$ 15.318,12
13	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem	R$ 78,00	R$ 936,00	280.800	R$ 0,01	R$ 2.808,00

c. GRUPO 3: Plataforma de segurança. **Valor total do grupo R$3.797.258,40**

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	14	GovShield Modalidade Ouro (firewall na nuvem)	Valor Mensal	R$ 40.318,04	R$ 483.816,48	72	R$ 20.159,02	R$ 1.451.449,44
	15	GovShield Adicional TB (TeraByte) para Modalidade Ouro	Valor Mensal	R$ 65.161,36	R$ 781.936,32	792	R$ 2.961,88	R$ 2.345.808,96

d. GRUPO 4: Consultoria. **Valor total do grupo R$12.272.922,72**

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
4	16	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services com Cloud Migration Management	Hora	R$ 330.735,00	R$ 3.968.820,00	9.180	R$ 1.297,00	R$ 11.906.460,00
	17	Consultoria Técnica	Hora	R$ 10.179,52	R$ 122.154,24	576	R$ 636,22	R$ 366.462,72

e. GRUPO 5: Outros Serviços para infraestrutura de TIC (Serviços Especiais). **Valor total do grupo R$4.111.880,40**

Serviços / Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
5	18	Fixo PTA	Valor Mensal	R$ 114.218,90	R$ 1.370.626,80	36	R$ 114.218,90	R$ 4.111.880,40

1.2 Estimativa mensal e anual: Todos os valores apresentados acima serão pagos apenas o equivalente ao que for consumido no mês pelo IBGE. Para casos em que o valor unitário está associado a um pacote, como o item 7 (o valor unitário é para franquia de ATÉ 5.000 conversações – a previsão de consumo do IBGE é de 1.300), foi considerado o valor máximo do pacote da franquia.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como especiais, uma vez que possuem alta heterogeneidade e complexidade.

1.4 O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.4.1 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades finalísticas do IBGE, de modo que sua interrupção compromete a prestação do serviço público e o cumprimento da missão institucional.

1.6 O objeto a ser contratado enquadra-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

1.7 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.8 Trata-se de uma única Solução de TIC, qual seja, o serviço de computação em nuvem, com características específicas conforme descrito neste documento e no Estudo Técnico Preliminar.

1.9 A Solução não se enquadra no disposto no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive gestão de processos de TIC e gestão de segurança da informação.

1.10 Informe-se que o presente Termo de Referência está em conformidade com o modelo de contratação de serviços de tecnologia da informação da AGU, da Secretaria de Governo Digital do MGI e de acordo com as orientações daquele Ministério (IN-94/2022 e IN-65/2021).

1.11 Em conformidade com o art. 4º da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2025**, conforme detalhamento a seguir:

- ID PCA no PNCP: 33787094000140-0-000008/2025
- Data de publicação no PNCP: 14/05/2023
- Id do item no PCA: 338
- Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
- Identificador da Futura Contratação: 114601-216/2025
- Número DFD: 09/2025

2.3 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2025 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025 do IBGE, conforme demonstrado abaixo:

2.4 Os quadros abaixo se referem aos documentos formais do IBGE, relativos ao planejamento estratégico de 2017 a 2027, EGTI e PDTIC 2025 em suas formas e nomenclaturas.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**

17	Adotar soluções genéricas de TI
18	Garantir o nivelamento tecnológico dos projetos institucionais

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025			
ID	**Objetivo do PDTI**	**ID**	**Diretriz do PDTI associada**
17	Adotar soluções genéricas de TI	Diretriz 2	Trazer maior agilidade ao desenvolvimento e à padronização dos recursos de TI, por meio de soluções genéricas e abrangentes que possam ser aproveitadas para mais de um projeto, pesquisa ou processo.
18	Garantir o nivelamento tecnológico dos projetos institucionais	Diretriz 3	Assegurar que os projetos institucionais tenham simetria e nivelamento tecnológico quanto aos equipamentos e aos sistemas, padronizando a infraestrutura e os sistemas de TICs em uso.
		Diretriz 4	Expandir a infraestrutura de comunicações para integrar todas as unidades organizacionais, inclusive a rede de agências.

2.5 O objeto desta contratação destina-se ao atendimento das necessidades internas do IBGE, não se tratando de oferta digital de serviços públicos, portanto, não se aplica o disposto no Decreto no 8.936, de 19 de dezembro de 2016 (Plataforma de Cidadania Digital).

Fundamentação:

2.6 Prestação de serviços especializados de computação em nuvem e tecnologia da informação, sob estrutura de um integrador multinuvem (Cloud Broker) para o provimento de serviços profissionais de marketplace, consultoria técnica e gerenciamento de ambientes, em nuvem.

2.7 Plataforma de comunicação com o cidadão de uma solução amigável e acessível, que oferece múltiplos canais de contato com o IBGE.

2.8 A plataforma de segurança em nuvem é uma solução abrangente projetada para proteger o domínio “ibge.gov. br” contra uma ampla gama de ameaças cibernéticas.

2.9 Contexto geral: Busca-se melhorar o nível de serviço, uma vez que a contratação do SERPRO representa um conjunto estruturado de serviços profissionais inter-relacionados e especializados em computação em nuvem. Esses serviços são projetados para facilitar a jornada e garantir o sucesso da transformação digital no âmbito do Estado brasileiro. Eles capacitam o gestor público de TI a tomar decisões informadas e tecnicamente fundamentadas, promovendo uma adoção rápida e segura das tecnologias de nuvem.

Motivação / Justificativa:

2.10 A informação é um ativo muito valioso para a Instituição. Sobre tal ativo, o Tribunal de Contas da União, por meio do Manual de Boas Práticas em Segurança da Informação, aponta o seguinte:

- "A informação é um ativo muito importante para qualquer organização, podendo ser considerada, atualmente, o recurso patrimonial mais crítico. Informações adulteradas, não disponíveis, sob conhecimento de pessoas de má-fé podem comprometer significativamente, não apenas a imagem da organização perante terceiros, como também o andamento dos próprios processos organizacionais. É possível inviabilizar a continuidade de uma organização se não for dada a devida atenção à segurança de suas informações."

2.11 Em conformidade com os argumentos apresentados, a contratação direta por meio da dispensa de licitação é justificada por comprovações técnicas que demonstram que o SERPRO é capaz de atender às necessidades específicas da administração, em conformidade com o inciso IX. art. 75 da Lei 14.133/2024. Os custos previstos para essa contratação estão alinhados com os valores praticados no mercado e/ou com outros contratos similares estabelecidos entre o SERPRO e diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública, atendendo detalhadamente às especificações exigidas na demanda.

Necessidade:

2.13 Grupo 1: Aquisição de créditos para serviços em nuvem com o objetivo de hospedar aplicações elegíveis para execução em nuvem pública. Além disso, é necessária a contratação de serviços de nuvem privada para integração na rede interna do IBGE. A iniciativa também requer a contratação de serviços de consultoria especializada para a implementação das soluções.

2.14 Grupo 2: Aquisição ou desenvolvimento de uma plataforma de relacionamento com o cliente que seja capaz de atender de forma abrangente às necessidades específicas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Esta plataforma deverá ser projetada para oferecer suporte a um sistema de atendimento multicanal, garantindo que os clientes possam interagir com o IBGE através de diversos meios de comunicação, como telefone, e-mail, chat online, redes sociais, entre outros. A solução deve ser robusta e flexível, permitindo a integração com sistemas existentes e assegurando uma experiência de usuário consistente e eficiente. Além disso, a plataforma deverá incluir funcionalidades avançadas para gerenciamento de interações, análise de dados de atendimento e personalização de serviços, visando melhorar a satisfação do cliente e otimizar os processos internos de atendimento.

2.15 Grupo 3: Aquisição de solução que permita análise de potenciais ameaças nas solicitações realizadas pelos visitantes, considerando uma ampla gama de características, incluindo o endereço IP do visitante, os recursos solicitados e as regras de segurança personalizadas que você estabelece. A solução deve ser operada pela equipe de segurança externa em conjunto com a equipe de segurança do IBGE.

2.16 Grupo 4: Serviço de consultoria do SERPRO e parceiros abrangendo as ferramentas de soluções implementadas e suportadas pelo SERPRO para atender as necessidades do IBGE, além de indicar melhores práticas.

2.17 Grupo 5 serviços que visam o atendimento de demandas eventuais, imprevistas ou necessárias para o cumprimento da missão institucional do órgão, oficializadas e atendidas por meio de Proposta Técnica de Atendimento (PTA).

2.18 Resultados e benefícios a serem alcançados:

- Escalabilidade: Com o serviço de computação em nuvem, é possível dimensionar os recursos de TI de acordo com as demandas do momento, permitindo uma rápida expansão ou redução conforme necessário, sem a necessidade de investimentos adicionais em infraestrutura física.
- Resiliência: Distribuir as cargas de trabalho em diferentes provedores de nuvem aumenta a resiliência do sistema como um todo. Caso um provedor apresente problemas, as operações podem continuar normalmente em outros provedores, evitando interrupções significativas.
- Otimização de custos: A computação em nuvem possibilita a busca por soluções mais econômicas, permitindo comparar preços e escolher os serviços que ofereçam melhor relação custo-benefício em cada situação.
- Maximizar a usabilidade dos serviços de TIC;
- Adquirir soluções necessárias ao suporte dos serviços prestados pela TI;
- Garantir a continuidade de serviços estratégicos de interesse público;
- Aumentar a eficiência da ação do Estado mediante o uso integrado da tecnologia da informação e o aprimoramento da gestão, contribuindo para a segurança da informação e comunicações e a segurança cibernética;

- Aprimoramento dos processos de negócios, administrativos e técnicos no que tange aos serviços de Empresas Públicas;
- Modernização tecnológica das plataformas;

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

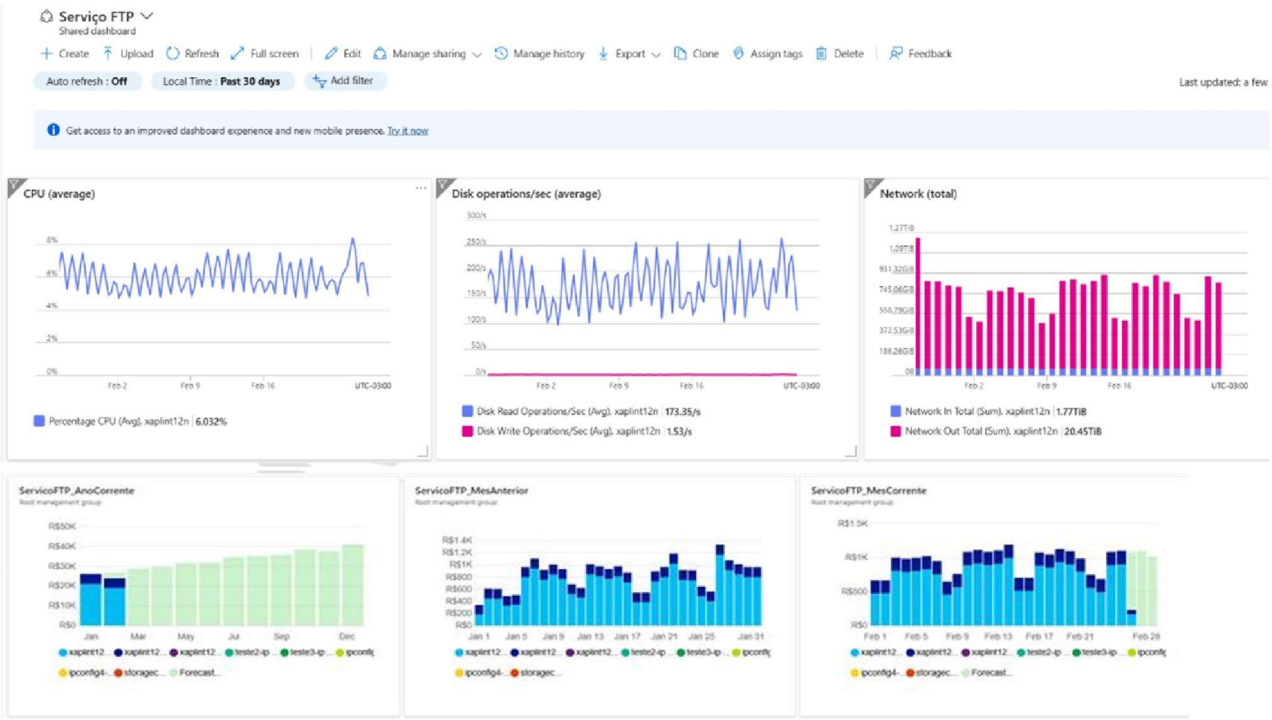
1. A contratação almejada não está contemplada nos termos da Portaria SEGES/ME nº 938, de 02 de fevereiro de 2022, que instituiu o Catálogo Eletrônico de Padronização.
2. Não se aplica o disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022, sobre Catálogo de Soluções TIC (PMC-TIC).
3. Foi observado o Art. 9º da Instrução Normativa Seges/ME nº 81, de 2022 para a descrição do objeto desta contratação.
4. O processo está em conformidade com o Plano de Logística Sustentável do IBGE, conforme Portaria SEGES/ME nº 8.678, de 19 de julho de 2021

Manifestação técnica para o cálculo do quantitativo

3.2 Os cálculos apresentados abaixo complementam os anexos apresentados no ETP: Anexo I – Memória de Cálculo Azure, Anexo II – Memória de Cálculo SERPRO MULTICLOUD, Anexo III – Memória de Cálculo Volume de consumo do provedor, Anexo IV – Memória de Cálculo Volume de CSB, Anexo V – Memória de Cálculo Volume de CSM e Anexo VI – Memória de Cálculo Diversos e Totalização**.**

3.3 Grupo 1 / itens 1 a 4: Contratação de um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, permitindo que a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

a. Máquina virtual com serviço de FTP



Virtual machine

Computer name	XAPLINT12N
Operating system	Linux (centos 8.5.2111)
VM generation	V1
VM architecture	x64
Agent status	Ready
Agent version	2.12.0.2
Hibernation	Disabled
Host group	-
Host	-
Proximity placement group	-
Colocation status	N/A
Capacity reservation group	-
Disk controller type	-

b. **Serviço de CDN para Download de Mapas**

Em 2022 (Censo Demográfico), foi utilizado rede AKAMAI e depois a CDN Microsoft com storage account Espaço utilizado no AGRO 2017 – 1 TB (em servidores do IBGE on-prem)

c. **Migração Banco de Dados**

CONSOLIDAÇÃO LICENÇAS ORACLE IBGE - EXADATA (EE) e KVM (SE2) - MARÇO 2025											
	Saldo licenças IBGE (Licenças Usadas – Existentes) :	R$0.00		Licenças Utilizadas (SE/EE) (Per Processor)				Licenças de "Options" Somente para EE (Per Processor)			
Servidor	Principais Sistemas	Servidor físico ou virtual /	Modelo Processador	#Cores Pinados	Memória RAM (GB)	Standard Edition (SE) 1 sock 1/16	Enterprise Edition (EE) * Core Factor	Partitioning	Diagnostic Pack	Tuning Pack	Active Data Guard
XORADES01o (KVM)	Bancos migrados XORADES03V - Enterprise Edition 2 - DESENV 19.17	KVM-CAN	Intel® Xeon - E5-2680 v4	2	196	NA	1	1	1	1	
XORADES02o (KVM)	Bancos migrados XORADES04V - Standard Edition 2 - DESENV 19.17	KVM-CAN	Intel® Xeon - E5-2680 v4	8	196	1	NA	NA	NA	NA	
XORAHOM01O (KVM)	Todos os bancos Enterprise Edition - HOMOLOG – 12.2 Oct/22 e 19.7	KVM-CAN	Intel® Xeon - E5-2680 v4	2	62,9	NA	1	1	1	1	
XORAHOM02o (KVM)	Todos os bancos Standard Edition 2 - HOMOLOG – 12.2 Oct/22 e 19.7	KVM-CAN	Intel(R) Xeon(R) Gold 6148 CPU @ 2.40GHz	8	16	1	NA	NA	NA	NA	
XORAPRD01o (KVM) BANCOS ACERVO 12.2 EE OCT 2020	CADRO - Censo Agro 2017 CADRFLOS - Paradados Censo Agro ACERVO - Esquemas de Pesquisas descontinuadas IBGE CD2010 - Censo 2010 CCDEMO - Censo 2022 (read-only 90%) NÃO PODE ATUALIZAR PARA 19C, SEM SUBSCRIÇÃO DE ATUALIZAÇÃO !!!!	KVM-CAN	Intel(R) Xeon(R) Gold 6148 CPU @ 2.40GHz	12	94	NA	6	6	6	6	NA
XORAPRD17V - OVM (SP) AMBIENTE DATA GUARD SP REPLICA STANDBY BANCOS EXA	BANCOS STANDBY DATA GUARD EE 19C - SÃO PAULO SIGC - Pesquisas continuas ENT1 - Pesquisas ENT2 - Bog/Bet ENT3 - SIDRA e Metadados GEOM – Novo SISMAP, CNEFE BOG/BET CEMPRE - Cad. Empresas (em config. DG) BME - EDATA e TABULADOR (em config. DG) SIGX - Banco controle CBA	OVM SÃO PAULO	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v4 @ 2.00GHz	4	376	NA	2	2	2	2	2
EXADATA Database node 1	COBI - Oracle BI CCEMP - Cadastro de Empresas CSIGC - Pesquisas Continuas (desmembrado do CDPROD) CENT1 - A-Mestra,CNEFE,PME*,PNAD´s, POF,R-CIVIL, SISCOD, SNIPC4	FISICA Canabarro	X8M 2 Eighth Rack HC 1478 Intel(R) Xeon(R) Platinum 8260 CPU @ 2.40GHz	20	376	NA	10	10	10	10	
EXADATA Database node 2	CENT3 - SIDRA , Metadados CENT2 - BDGeo, BET, BOG - Adiado para depois do Censo 2022 CSIGC - Desmembrado do CD2010 CBME - Edata, BME e TABULADOR CGEOM - Novo SISMAP GAIA e BDIA Acervo Images CENSO AGRO 2024 (futuro)	FISICA Canabarro	X8M 2 Eighth Rack HC 1478 Intel(R) Xeon(R) Platinum 8260 CPU @ 2.40GHz	20	376	NA	10	10	10	10	

Utilização Recursos CPU EXADATA – Database node 1 – últimos 31 dias
Média – 20% utilização

Capacidade Storage EXADATA e previsão de uso para 3 anos

PREVISÃO CONSUMO ARMAZENAMENTO EXADATA ENTERPRISE EDITION IBGE PARA 3 ANOS – MARÇO 2025

Instância (BANCO DE DADOS)	Versão Oracle	DATAC1 ATUAL OCUPADO GB	RECOC1 ATUAL OCUPADO GB	DATAC1 (tab+indic) (Variável) GB	DATAC1 (Temp+Undo+Audit) (Estatico) GB	Real Alocado TAB+IND GB	Usado Real TAB+IND GB	Espaço Reaproveitável RECOR3 GB	Cresc. Dia GB	Amostra AWR (dias)	Meses Previsão	Crescimento TAB+IND em 36 meses GB	% Crescimento Período	DATAC1 Estimativa 3 anos (GB)	RECOC1 Estimativa Ideal (3 dias retenção) GB
CENT2	19.0.0.0.0	615,28	1.098,42	175,08	440,22	203,31	164,10	39,21	0,07	60	36	70	10	713,4	1.098,4
CGEOM	19.0.0.0.0	3.109,34	445,43	2.772,48	336,89	2.814,52	2.469,94	344,58	6,85	60	36	7393	234	10544,3	1.517,5
CCEMP19	19.0.0.0.0	2.187,99	355,93	1.417,07	769,93	1.462,82	1.321,74	141,18	1,01	9	36	1697	48	3330,91	571,1
CENT1	19.0.0.0.0	3.549,98	174,31	2.765,94	784,04	3.040,87	2.193,30	882,02	2,01	21	36	2199	58	5995,24	469,4
CBME	19.0.0.0.0	6.142,71	1.339,56	5.296,90	845,81	5.357,06	3.843,20	1.513,86	3,75	60	36	4052	66	10256,8	1.407,1
CSICC	19.0.0.0.0	120,59	135,17	1,72	118,87	11,81	10,55	0,46	0,00	60	36	0	0	130	151,1
CENT3	19.0.0.0.0	1.119,99	173,48	794,99	325,24	932,82	626,20	206,42	3,79	60	36	4095	353	5253,11	196,1
CDBH19	19.0.0.0.0	300,29	1,00	103,43	196,85	125,55	107,78	17,77	2,69	8	36	2907	901	3229,34	40,0
RMAN19C	19.0.0.0.0	39,52	58,29	14,73	24,89	19,24	17,57	1,67	0,30	8	36	323	732	357,3	31,6
File System FRA (ACFS)	ACFS	na	9.009,90	na	na	na	na	na	na	na	na	na	na	na	9.009,9
SUBTOTAIS		17.196	11.870	13.342	3.854	13.872	10.724	3.148	20,46	38	36	22.093	267	39.819	13.572

PROJETOS NOVOS, ESPECIAIS DE CONVÊNIOS E PESQUISAS FUTURAS

Instância	Versão Oracle	DATAC1 PESQ. ATUAL GB	RECOC1 PESQ. ATUAL GB	% Crescimento relação pesquisa anterior	DATAC1 Estimativa Final Pesquisa (GB)	RECOC1 Estimativa GB
Censo AGRO 2017	19.0.0.0.0	753,91	0,08		753,91	150,00
Censo AGRO Paradados 2026	19.0.0.0.0	588,73	0,05	100	1.177,46	150,00

STORAGE EXADATA IBGE ATUAL - MARÇO 2025

DISK GROUP	+DATAC1 (GB)	+RECOC1 (GB)	TOTAL (GB)
TOTAL STORAGE EXA	58.206	18.432	76.638
ESPAÇO DISPONÍVEL	41.010	6.562	47.572

CENÁRIOS PREVISÃO CRESCIMENTO (MAR/2028)

CENÁRIOS	+DATAC1 (GB)	+RECOC1 (GB)
TOTAL OCUPADO PREVISTO EM 3 ANOS	39.819	13.572
AINDA SOBRA DE ESPAÇO NO EXA EM 2028 COM O CENSO AGRO 2026	18.387	4.860
SOBRA ESPAÇO 2028	18.387	4.860

Utilização Storage Bancos Standard Edition + previsão de uso para 3 anos

PREVISÃO CONSUMO ARMAZENAMENTO XORAPRD20F - STANDARD EDITION 2 - IBGE PARA 3 ANOS – MARÇO 2025

Instância (BANCO DE DADOS)	Versão Oracle	DATA ATUAL OCUPADO GB	RECO ATUAL OCUPADO GB	DATA (tab+indic) (Variável) GB	DATA (Temp+Undo+Audit) (Estatico) GB	Real Alocado TAB+IND GB	Usado Real TAB+IND GB	Espaço Reaproveitável RECOR3 GB	Cresc. Dia GB	Amostra AWR (dias)	Meses Previsão	Crescimento TAB+IND em 36 meses GB	% Crescimento Período	DATA Estimativa 3 anos (GB)	RECO Estimativa (3 dias reten GB
CST01	19.0.0.0.0	1.993,51	24,14	1.412,69	580,83	1.441,90	1.259,16	182,64	0,14	60	36	154	8	2078,74	
CST02	19.0.0.0.0	2.683,95	28,36	2.161,13	522,83	2.184,74	1.680,83	503,91	2,11	60	36	2280	84	4987,9	
CST03	19.0.0.0.0	156,84	24,09	5,89	150,16	79,85	-51,91	131,76	0,02	60	36	25	10	254,63	
CECO1	19.0.0.0.0	817,81	34,07	567,75	250,06	597,95	393,67	204,28	1,01	60	36	1085	127	1933,13	
CCALL	19.0.0.0.0	74,63	0,64	18,80	55,74	28,54	9,65	18,89			36				
SUBTOTAIS		5.626	111	4.166	1.460	4.333	3.291	1.041	3,28	60	36	3.544	57	9.252	539

STORAGE EXADATA IBGE ATUAL

DISK GROUP	+DATA (GB)	+RECO (GB)	TOTAL (GB)
TOTAL STORAGE EXA	7.679	512	8.191
ESPAÇO DISPONÍVEL	2.053	411	2.464

CENÁRIOS PREVISÃO CRESCIMENTO (MAR/2028)

CENÁRIOS	+DATA (GB)	+RECO (GB)
TOTAL OCUPADO PREVISTO 3 ANOS	9.252	539

Storage Próprio IBGE com capacidade de expansão
Sistemas do SDA (Administrativo), Pesquisas Econômicas, conjunturais e mensais

Utilização Storage Bancos Standard Edition + previsão de uso para 3 anos

PREVISÃO CONSUMO ARMAZENAMENTO XORAPRD01o -KVM BANCOS ACERVO ORACLE - EE 12.2 - IBGE PARA 3 ANOS – MARÇO 2025

Instância (BANCO DE DADOS)	Versão Oracle	DATA ATUAL OCUPADO GB	RECO ATUAL OCUPADO GB	DATA (tab+indic) (Variável) GB	DATA (Temp+Undo+Audit) (Estatico) GB	Real Alocado TAB+IND GB	Usado Real TAB+IND GB	Espaço Reaproveitável RECO GB	Cresc. Dia GB	Amostra AWR (dias)	Meses Previsão	Crescimento TAB+IND em 36 meses GB	% Crescimento Período	DATA Estimativa 3 anos (GB)	RECO Estimativa Ideal (3 dias retenção) GB
Acervos Pesquisas	12.2.0.1.0	398,36	32,05	277,03	121,33	313,55	213,10	100,45	0,01	60	36	9	2	444,22	6
Censo 2010	12.2.0.1.0	2.263,74	1,43	1.934,33	329,41	2.088,65	1.342,88	745,77	0,02	60	36	29	0	2438,29	6
Censo 2022	12.2.0.1.0	14.252,83	2,00	13.650,36	602,47	13.711,98	13.147,10	564,88	1,59	45	36	1721	12	19035,32	90
AGRO 2017	12.2.0.1.0	751,23	6,14	610,55	140,68	629,98	457,43	172,55	0,03	60	36	28	3	798,95	6
AGRO 2027 PARADADOS	12.2.0.1.0	594,71	6,06	538,44	56,27	549,59	546,10	3,49	0,01	60	36	11	1	617,02	6
SUBTOTAIS		18.261	48	17.011	1.250	17.294	15.707	1.587	1,66	57	36	1.789	4	20.334	93

STORAGE EXADATA IBGE ATUAL			
DISK GROUP	+DATA (GB)	+RECO (GB)	TOTAL (GB)
TOTAL STORAGE EXA	18.942	512	19.454
ESPAÇO DISPONÍVEL	681	464	1.145

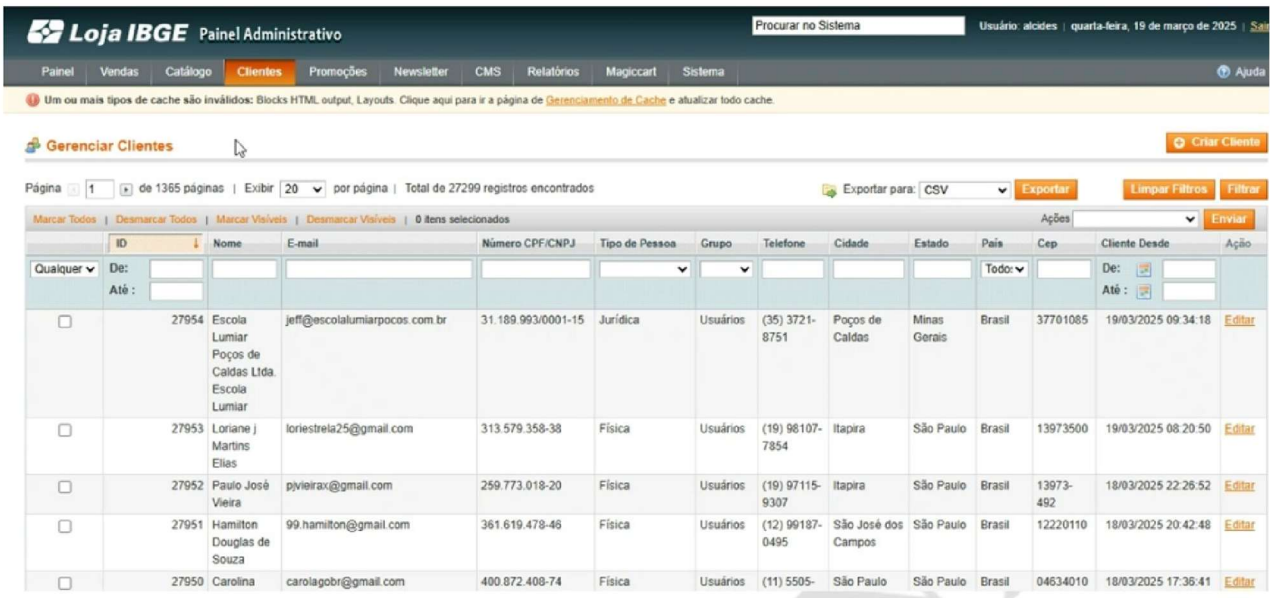
CENÁRIOS PREVISÃO CRESCIMENTO (MAR/2028)		
CENÁRIOS	+DATA (GB)	+RECO (GB)
TOTAL OCUPADO PREVISTO 3 ANOS	20.334	393

Storage Próprio IBGE com capacidade de expansão
Bancos de Acerto – Censos e pesquisas descontinuadas somente consulta

d. **Créditos de nuvem para ChatBot** no atendimento dos seguintes perfis:

- IBGE 6.000 funcionários (Conceitos, Tecnologia e RH)
- Censo Agropecuário 32.000 funcionários por 8 meses (Conceitos, Tecnologia e RH) – fevereiro de 2026 a setembro de 2026

e. **e-Commerce**



- Foram levantados os seguintes dados para o dimensionamento da solução desejada:
- Quantidade de pedidos mensagem - 10.171 (2024) sendo que foram vendidos 5.604 produtos.
- Quantidade de Pageview – 623.912 no ano de 2024.
- Quantidade de usuários que trabalham no sistema – 60.

f. **Serviços Profissionais** - referem-se a um conjunto de atividades especializadas oferecidas para facilitar a adoção e gestão de tecnologias de nuvem. Esses serviços são projetados para atender às necessidades específicas do IBGE, garantindo qualidade, segurança e eficiência na transformação digital. Esses serviços são oferecidos de forma modular e podem ser contratados conforme as necessidades do IBGE, sempre com suporte técnico especializado e foco na otimização dos recursos e custos.

g. **Conectividade Física Direta com Provedores** - Serviço de conectividade dedicado, garantindo maior desempenho e segurança no tráfego de dados entre o SERPRO e a nuvem pública.

h. **SEI** - hospedagem do conjunto de módulos e funcionalidades do sistema de protocolo para atender as necessidades do IBGE.

k. **O SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)** -representa um valor estimado que foi meticulosamente calculado pelo SERPRO utilizando as ferramentas de cálculo disponibilizadas pelos principais provedores de serviços de nuvem, incluindo Microsoft, Huawei, AWS e Oracle. Este cálculo reflete um esforço abrangente para integrar e comparar as ofertas de cada provedor, garantindo que os valores estimados sejam precisos e alinhados com as necessidades específicas de cada cliente. Assim, o SERPRO busca fornecer uma solução robusta e eficiente para a gestão de serviços em múltiplas nuvens, facilitando a escolha e a administração das melhores opções de tecnologia disponíveis no mercado.

3.4 Grupo 2 / itens 5 a 13 - Plataforma de relacionamento com o cliente (Dialoga SERPRO – SERPROBot – Whatsapp Business)

a. Plataforma de comunicação com o cidadão de uma solução amigável e acessível, que oferece múltiplos canais decontato com o IBGE. Os cidadãos têm a liberdade de escolher a forma de comunicação que melhor se adapta às suas necessidades, seja através de chat na web, e-mail, WhatsApp, SMS ou redes sociais. Essa variedade de opções não só torna o atendimento mais acessível, mas também aumenta a satisfação dos usuários. Além disso, contamos com a integração de um chatbot para oferecer um atendimento inicial automatizado, permitindo que nossos atendentes humanos se concentrem em resolver questões mais complexas.

b. A área de Comunicação Social do IBGE faz em média 2,5 atendimentos por dia.

- Cada atendimento pode envolver algumas trocas de e-mails, sendo assim, a média seria de 7 e-mails por dia útil, que são respondidos atualmente por 5 pessoas.
- Os cidadãos entram em contato com o órgão através de sistema desenvolvido pelo IBGE, WhatsApp, telefone, presencial, 0800 e redes sociais.
- O IBGE recebe, em média, por dia/mês no canal do formulário:

1. No sistema de atendimento – período normal

   Por dia no sistema de atendimento: >= 01/jan/23: 60 atendimentos diários

   Período normal: por mês: 60 * 30 dias = 1.800.

2. No sistema de atendimento – período de pico (Censo)

   Quantidade: 98 diários no período de coleta do censo. Período do censo: 01/08/22 a 28/02/23

- O IBGE recebe, em média, no 0800:

3. Quantidade: 17.785 (ano inteiro 2024)

4. Número de Atendentes

   - 0800: sem censo: 17 atendentes terceirizados
   - 0800: Com censo: 34 atendentes terceirizados

5. Call Center número de atendentes:

- Sem o Censo - 17 prestadores de serviços Com
- o Censo - 48 prestadores de serviços

6. Gerência de atendimento:

- data focal (atualmente): 16 pessoal
- +40 atendentes das áreas distribuídas nas Diretorias e Regionais do IBGE

7. Biblioteca: 7 atendentes

Hoje:

- O atendimento cada setor lida com as solicitações separadamente. A forma do contato é descentralizada.
- Não há triagem de perguntas conhecidas/constantes/repetidas e desejável: integrar com sistema LAI.
- Os principais desafios que vocês enfrentam com esse modelo atual são: Ausência de multicanais, Ausência de padrão de respostas e Necessidade de avaliação qualitativa da resposta.

3.5 Grupo 3 / itens 14 e 15 - Plataforma de Segurança (GOVShield)

a. Plataforma de segurança em nuvem. O serviço analisa possíveis ameaças nas solicitações feitas pelos visitantes,levando em consideração várias características, como o endereço IP do visitante, os recursos solicitados e as regras de segurança que você mesmo define. Assim, garantimos que seu site esteja sempre seguro.

b. Tráfego estimado de 32TB para dois domínios.

3.6 **Grupo 4 / itens 16 e 17 - Consultoria**

a. SERPRO Multicloud - Generic Professional Services – O valor estimado pelo SERPRO para os Serviços Profissionais Genéricos na modalidade Multicloud corresponde a 16,38% do montante financeiro associado à unidade de medida denominada CSB. Este percentual (em torno de 16%) reflete a estimativa de custo que a instituição atribui a esses serviços, considerando a estrutura financeira e operacional envolvida na prestação deles. Dessa forma, o SERPRO estabelece um parâmetro financeiro que orienta a alocação de recursos para a execução dos serviços profissionais genéricos em ambiente Multicloud.

b. Consultoria técnica – O valor estimado deste item é calculado com base na metodologia de estimativa adotada pelo SERPRO para sistemas de médio porte, especificamente sistemas com 1.200 Pontos de Função (PF), que são desenvolvidos e sustentados na infraestrutura do SERPRO. O valor aplicado corresponde a 9% dos serviços especiais.

3.7 Grupo 5 / item 18 - Outros serviços para infraestrutura de TIC

a. Outros serviços para infraestrutura de TIC (PTA) – O valor estimado deste item é calculado com base na metodologia de estimativa adotada pelo SERPRO para sistemas de médio porte, especificamente sistemas com 1.200 Pontos de Função (PF), que são desenvolvidos e sustentados na infraestrutura do SERPRO.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1 Trata-se de uma contratação direta, por dispensa de licitação com base no Art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021, onde é dispensável a licitação para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

4.1.1 A contratada (SERPRO) deverá apresentar toda a documentação pertinente que comprove esta condição.

Requisitos de Manutenção

4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte a quaisquer vícios ou defeitos nos serviços disponibilizados, por meio de uma central de atendimento para abertura de chamados no regime 365x24x7 para atendimento dos chamados de suporte técnico. A central deverá ser acionada, preferencialmente, por meio de ligação gratuita ou ligação local no Rio de Janeiro, podendo a CONTRATADA disponibilizar abertura de chamados pela internet. O atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.3 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

4.4 A Contratada deve tomar conhecimento da Política de Segurança da Informação e Comunicações no IBGE (POSIC) de modo a atuar em concordância com as práticas da Instituição. A POSIC é um documento público que pode ser consultado em www.ibge.gov.br.

4.5 Não será permitida a retirada de qualquer informação ou documento relativo a base de dados de conhecimento existente no IBGE, sob pena de ser considerada quebra de sigilo, com as consequências previstas neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

4.6 A CONTRATADA responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo qualquer responsabilidade da contratante e, no caso eventual de imputação de responsabilidade ao IBGE, na via judicial, a CONTRATADA arcará com o pagamento dos valores.

4.7 A Contratada deverá assinar Termo de Compromisso e de Ciência para a prestação dos serviços, conforme modelos nos Anexos I-B e I-C.

4.8 Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus funcionários que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE

4.8 A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora de ambientes de computação em nuvem, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

4.9 É vedado o tratamento em ambiente de nuvem de informações não autorizadas pela CONTRATANTE.

4.10 É vedado acesso aos dados hospedados na infraestrutura de nuvem à CONTRATADA ou ao provedor, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE. Salvo nas necessidades da contratante para execução dos serviços e processo de prestação de contas e faturamento.

4.11 É vedado o uso de informações do CONTRATANTE pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não autorizado.

4.12 Deverá ser atendida a Instrução Normativa GSI/PR nº 05/2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

4.13 A política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem deverá estar em conformidade com a legislação brasileira.

Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.14 É recomendado que a empresa contratada siga e pratique as diretrizes sobre Responsabilidade Social apresentadas na ABNT-ISO 26000. A CONTRATADA deve adotar posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar de seus públicos interno e externo, de forma a atestar sua boa prática empresarial

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.15 O ambiente de nuvem deve possibilitar que as arquiteturas criadas pelo IBGE utilizem os seguintes recursos:

- Gerenciamento de capacidade das cargas de trabalho com antecedência com vistas a evitar a limitação inesperada do consumo de recursos.
- Mecanismos de controle de custos por meio de alertas relacionados a situações em que os gastos atingirem determinados limites.
- Padrões mínimos de segurança, incluindo: controle de acesso, uso de mecanismos de log e de monitoramento, gestão de credenciais, segmentação de rede, entre outros recomendados pelo provedor.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.16 A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos nos recursos e serviços de computação contratados.

Requisitos de Formação da Equipe

4.17 Os serviços de suporte e consultoria deverão ser realizados por equipe de profissionais cujas exigências de qualificações, bem como a definição da quantidade, ficarão a critério da CONTRATADA, observando os demais requisitos definidos neste Termo de Referência.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.18 Os serviços serão prestados mediante solicitação, configuração e gerenciamento do serviço pelo CONTRATANTE em ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA ou por intermédio de sua nuvem parceira.

4.19 Os serviços de suporte e consultoria serão solicitados por intermédio de sistema de demandas da CONTRATADA.

4.20 CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta que possibilite o controle dos custos pela CONTRATANTE.

Requisitos Legais

4.21 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como a Instrução Normativa GSI/PR nº 05/2021.

Sustentabilidade

4.22 Na execução do objeto não é exigida pela Contratante a utilização de equipamentos pelos funcionários da Contratada, desta forma, não se aplicam as providências a serem tomadas indicadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – 4º Edição agosto/2021 da AGU para contratação de serviços de TIC.

4.23 A empresa deverá estar em conformidade com a Instrução Normativa 01 de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências, em seu Art 6º no que couber.

Indicação de marcas ou modelos

4.24 A presente contratação será feita diretamente com o SERPRO, conforme demonstrado nas peças que compõem o processo. Desta forma, não se trata de indicação de marca ou modelo, mas sim de uma contratação direta, tendo em vista que é dispensável a licitação para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.25 Não se aplica para esta contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

4.26 Não será exigida carta de solidariedade. A Contratada deverá, no entanto, comprovar a condição de legalidade da contratação por dispensa de licitação, com base no inciso IX, artigo 75 da Lei 14.133/2022.

Subcontratação

4.27 Será admitida a subcontratação parcial do objeto, na forma descrita na proposta comercial do SERPRO.

Garantia da contratação

4.28 Não será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, por se tratar de consumo e pagamento sob demanda, com base nos resultados apurados.

Vistoria

4.29 Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Margem de Preferência

4.30 O objeto da contratação não se enquadra na margem de preferência.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: O serviço deverá estar disponível a partir da data de assinatura do contrato

Local e horário da prestação dos serviços

5.2 Os serviços serão prestados de forma remota e no seguinte endereço: Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos Jardim Botânico, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro.

5.3 Os serviços serão prestados no seguinte horário: Trata-se de serviço contínuo. O atendimento/suporte deverá ser executado no horário comercial do IBGE, ou seja, dias úteis, de 08:00 a 18:00 horas. A abertura de chamados deverá estar disponível em regime 24x7.

Rotinas a serem cumpridas

5.4 A execução contratual observará as rotinas descritas na especificação técnica do serviço, anexa a este termo de referência.

Materiais a serem disponibilizados

5.5 Não se aplica par a presente contratação.

Especificação da garantia do serviço

5.6. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo 36 (trinta e seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

5.7 Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação ou novo contrato, o PROPONENTE será obrigado a prestar garantia por até 90 (noventa) dias corridos, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

6.7. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período da vigência contratual.

6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.17. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

6.18. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.19. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

6.20. Cabe ao gestor do contrato:

6.20.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.20.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.20.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.20.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.20.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.20.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.20.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará como Instrumento de Medição de Resultado (IMR), o relatório mensal de prestação do serviço

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.2.1. não produziu os resultados acordados,

7.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.4. Os níveis mínimos de serviço estão descritos no Anexo I-D deste Termo de Referência

Do recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) ias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.10. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

7.11.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

7.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.18.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.23. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.24. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.25. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa,esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.26. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal,constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.27.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.27.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ouentidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada suanotificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicaraos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do

Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.30 Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.31. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.32. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.33. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão acrescidos 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 dovencimento.

Forma de pagamento

7.34. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

7.35. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.36. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.36.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.37. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de Crédito

7.38. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

7.38.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.38.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL01, de 18 de maio de 2020.

7.38.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.38.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

7.39. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. As sanções administrativas são as previstas em contrato.

8.2 Os procedimentos para retenção e glosa no pagamento estão descritos no item 7, Níveis Mínimos de Serviço, deste Termo de Referência.

8.3 Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1 O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

Regime de execução

9.2 O regime de execução do contrato será a empreitada por preço unitário, tendo em vista que o pagamento será devido à quantidade consumida no mês de referência.

Exigências de habilitação

9.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br /empreendedor;

9.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

9.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

9.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

9.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis *do último exercício social,* já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo** de **10%** do **valor total estimado da contratação**

9.26. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

9.27. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.28. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

9.29. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

> 9.29.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.30 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.31 Comprovação da condição de dispensa de licitação e de contratos similares.

9.32 Não será admitida a participação de cooperativas

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo máximo estimado total da contratação é de R$ 76.768.423,08 setenta e seis milhões, setecentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e vinte e três reais e oito centavos), para trinta e seis meses, conforme custos unitários apostos no item 1 deste documento.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: 114601;
- Fonte de Recursos: NACIONAL;
- Programa de Trabalho: 225271, 225270 e 225273;
- Elemento de Despesa: G1: 33904017 / G1: 33904013 / G2: 33904019 / G3: 33904018 / G4: 33903504 / G5: 33904011;
- Plano Interno: INFO, INFRA, PESQUISA, CENSO.

11.3 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

1. **DISPOSIÇÕES FINAIS**
    1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente

_____

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

1. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Não se aplica para esta contratação.

2. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é aquele estabelecido no Termo de Referência, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o Contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução contratual, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.2.4. Haja manifestação expressa do Contratado informando o interesse na prorrogação;

2.2.5. Seja comprovado que o Contratado mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação contratual deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. A contratação não poderá ser prorrogada quando o Contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

3.1. São obrigações do Contratante:

3.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o Termo de Referência e seus anexos;

3.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

3.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

3.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

3.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

3.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;

3.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e no Termo de Referência;

3.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

3.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução contratual, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

> 3.1.9.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

3.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

3.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

3.1.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

3.1.13. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

3.1.14. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

3.1.17. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pelo Contratado, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

3.1.18. Previamente à expedição da ordem de serviço, verificar pendências, liberar áreas e/ou adotar providências cabíveis para a regularidade do início da sua execução.

3.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto contratual, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

4.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes do Termo de Referência e deste Anexo, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

4.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal contratual ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

4.1.2. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das disposições do Termo de Referência e deste Anexo, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

4.1.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

4.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

4.1.5. Efetuar comunicação ao Contratante, assim que tiver ciência da impossibilidade de realização ou finalização do serviço no prazo estabelecido, para adoção de ações de contingência cabíveis.

4.1.6. Não contratar, durante a vigência da contratação, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor contratuais, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

4.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização contratual, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

4.1.7.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

4.1.7.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

4.1.7.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do Contratado;

4.1.7.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

4.1.7.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

4.2. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pela contratação, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

4.3. Comunicar ao Fiscal, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

4.4. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

4.5. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

4.6. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência contratual.

4.7. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

4.8. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

4.9. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

4.10. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

4.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação;

4.12. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

4.13. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

4.14. Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta;

4.15. Cumprir, durante todo o período de execução contratual, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

4.16. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pela fiscalização contratual, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

4.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do objeto;

4.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

4.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

4.20. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

4.21. Apresentar ao Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão no órgão para a execução do serviço.

4.22. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela fiscalização contratual, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito nas especificações do objeto.

4.23. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do Contratante.

4.24. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executarem atividades não abrangidas na contratação, devendo o Contratado relatar ao Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

4.25. Refazer, às suas expensas, os trabalhos executados em desacordo com o estabelecido nas especificações, bem como substituir aqueles realizados com materiais defeituosos ou com vício de construção, pelo prazo de 05 (cinco) anos, contado da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

5. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

5.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

5.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

5.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

5.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

5.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

5.6. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

5.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

5.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

5.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

5.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

> 5.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

5.11. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

5.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

6. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

6.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, observado o art. 75, inciso VIII, da Lei n.º 14.133 /2021, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

6.2. A contratação poderá ser extinta antes de cumpridas as obrigações nela estipuladas, ou antes do prazo fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

> 6.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

6.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o objeto.

6.2.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

6.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

6.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

6.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

6.3.3. indenizações e multas.

6.4. A extinção contratual não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

6.5. A contratação poderá ser extinta caso se constate que o Contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta, ou atue na fiscalização ou na gestão contratuais, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

7. DOS CASOS OMISSOS

7.1. Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

8. ALTERAÇÕES

8.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

8.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

8.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

8.5. Registros que não caracterizam alterações contratuais podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

9. FORO

9.1. Definido em contrato.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

ANEXO II

ANEXO II-A- TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DO SIGILO

INTRODUÇÃO
O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento a FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, sediado Avenida Franklin Roosevelt, 166, Centro, na cidade do Rio de Janeiro, RJ, CNPJ n° 33.787.094 /0001-40, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação (SERPRO), sediada à Setor de Grande Área Norte, Quadra 601, Lote V – Asa Norte, em Brasília / DF – CEP 70836-900, inscrita no CNPJ - M.F. sob o nº 33.683.111/0001-07 doravante denominada **CONTRATADA**; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº **do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;
CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO,** doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:
INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas /resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrerde ato ou omissão da CONTRATADA;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somenteaté a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor dasINFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindolhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custosdo impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação,caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.
Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar asatividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE,todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidasneste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV– Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação eregulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI– Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para aCONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações,conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suasfiliadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> **Matrícula:** xxxxxxxx

TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO II-B - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Órgão/Entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	**CNPJ**	Xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		

GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	**MATR.**	xxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

_____

Funcionários da Contratada		
Nome	**Matrícula**	**Assinatura**
<Nome do(a) Funcionário(a)>	**<**xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	**<**xxxxxxxxxx>	

ANEXO II-C – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

O IBGE está no plano Cloud Servide Management, com os seguintes SLA:

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	**Plano Intermediário:** 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produçã comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço

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
		D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade;			Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde:

NS 01	Disponibilidade da conexão	Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicado contratado Vt = 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	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
		TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento;		Aferição mensal da	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= desconto

N S 03	Desativação da Conexão	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	conexão conforme período de faturamento	Ia = Indicador atingido (1) Ic = contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
N S 04	Upgrade 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	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
N S 05	Downgrade conexão (diminuição da velocidade 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;	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = contratado Vt = Valor da

		abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora			Conectividade contratada
COD	**INDICADOR**	**MÉTRICA**	**META**	**AVALIAÇÃO**	**DESCONTO**
NS 06	Tempo de recuperacão 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 desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = 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)

1. Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.
    1. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.
    2. Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.
    3. 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.

4. 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.
5. Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:
6. O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula: TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] [conclusão do atendimento] PCM = (QDM/QTT) * 100
7. 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. O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente,conforme fórmula: ECP = (1 - (D/T)) x 100%
9. onde:
    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;
    2. T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;
    3. ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.
    4. Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).
10. O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula: TR =

    [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/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

2. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

1. O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.
2. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

3. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.
    1. Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.
    2. Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.
4. O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

1. onde:
    1. Desc = Valor do desconto;
    2. Ia = Indicador atingido;
    3. Ic = Indicador contratado;
    4. VS = Valor do serviço no mês.

3. PRAZOS E PROCEDIMENTOS
    1. Ativação (entrega após a contratação)
        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.
        2. Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).
    2. Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)
        1. Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.
        2. Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.
        3. Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.
        4. A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.
    3. Recuperação de dados e de ambientes
        1. O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

4. ATENDIMENTO TÉCNICO

1. O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).
2. Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.
3. Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.
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.
5. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
6. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.
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.
8. Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
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
	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	

Baixa	em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

O SERPRO deverá disponibilizar um canal de atendimento 24x7 e acesso a uma central de atendimento para que os tickets possam ser abertos pelo IBGE.

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

MARCOS VINICIUS FERREIRA MAZONI
Autoridade competente

JOSE LUIZ THOMASELLI NOGUEIRA
Equipe de apoio

LEANDRO ALBERTINI LEITE
Equipe de apoio

HERCULES BRUNO MOREIRA DE ALMEIDA
Equipe de apoio

ALCIDES ALVES BRAGA
Equipe de apoio

EMERSON MATOSINO FERREIRA DIAS
Equipe de apoio

AUGUSTO MAGALHAES PINTO DE MENDONCA
Equipe de apoio

eIBGE Documento certificado

Documento assinado eletronicamente por JOSE LUIZ THOMASELLI NOGUEIRA, Coordenador, em 22 de Agosto de 2025, às 11:10:24, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 7423230620575055325 e o código CRC 987B180D.

eIBGE Documento certificado

Documento assinado eletronicamente por HERCULES BRUNO MOREIRA DE ALMEIDA, Gerente Nível II, em 22 de Agosto de 2025, às 13:36:56, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 3591989634579580655 e o código CRC EB72AB0C.

Documento assinado eletronicamente por ANTONIO AGRA LOPES NETO, Gerente Nível II, em 22 de Agosto de 2025, às 14:06:25, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 7734460965717260083 e o código CRC 72453514.

eIBGE Documento certificado

Documento assinado eletronicamente por LEANDRO ALBERTINI LEITE, Coordenador-Geral - Adjunto, em 22 de Agosto de 2025, às 16:07:19, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 6103492922571571572 e o código CRC CC2D6D84.

Documento assinado eletronicamente por ALCIDES ALVES BRAGA, Gerente Nível II, em 22 de Agosto de 2025, às 19:53:31, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 6331967432291233852 e o código CRC 585FA214.

Documento assinado eletronicamente por EMERSON MATOSINO FERREIRA DIAS, Analista de Planejamento, Gestão e Infra-Estrutura em Informações Geográficas e Estatísticas, em 25 de Agosto de 2025, às 10:26:43, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 1544995662877997740 e o código CRC 59B9909A.

Documento assinado eletronicamente por AUGUSTO MAGALHAES PINTO DE MENDONCA, Gerente Nível I, em 25 de Agosto de 2025, às 11:38:05, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 2488416930825224182 e o código CRC 7A6D0E99.

Documento assinado eletronicamente por MARCOS VINICIUS FERREIRA MAZONI, Diretor, em 25 de Agosto de 2025, às 18:54:22, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf informando o código verificador 2939006958884176986 e o código CRC BB11F977.

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 20250140v002

Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

33.787.094/0001-40

Serviço: Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Brasília, 24 de julho de 2025

Serpro

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....5
6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS....6
7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)....6
8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA....7
9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS....7
10. DO SIGILO....8
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS....8
12. VALIDADE DA PROPOSTA....8
ANEXO 1 - Serpro Multicloud....10
1. DEFINIÇÕES BÁSICAS....10
2. Descrição geral do serviço....11
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO....11
4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:....24
5. Adequação ao normativo de segurança em nuvem....26
6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO....27
7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO....29
8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL....29
9. Níveis de Serviço....29
10. PRAZOS E PROCEDIMENTOS....33
11. ATENDIMENTO TÉCNICO....33
12. CANAIS DE ATENDIMENTO....34
13. ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES – SERPRO MULTICLOUD....35
ANEXO 2 - GovShield....41
1. Definições Básicas....41
2. Descrição geral do serviço....42
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO....42
4. CONDIÇÕES E requisitos mínimos PARA PRESTAÇÃO DO serviço....44
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL....45
6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS....45
7. Níveis de Serviço....45
8. ATENDIMENTO E Suporte Técnico....47
9. CANAIS DE ATENDIMENTO....48
ANEXO 3 - SerproBots....49
1. Descrição Básica....49
2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO....49

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO....50
4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO....53
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL....53
6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS....53
7. NÍVEIS DE SERVIÇO....53
8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO....54
9. CANAIS DE ATENDIMENTO....55
ANEXO 4 - Plataforma WhatsApp Business....56
1. Definições Básicas....57
2. Descrição geral do serviço....59
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO....59
4. CONDIÇÕES E requisitos mínimos PARA PRESTAÇÃO DO serviço....60
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL....63
6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO....63
7. Níveis de Serviço....63
8. ATENDIMENTO E Suporte Técnico....63
9. CANAIS DE ATENDIMENTO....64
ANEXO 5 - Dialoga....65
1. Definições Básicas....65
2. Descrição geral do serviço....65
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO....65
4. DAS CONDIÇÕES E Dos requisitos mínimos PARA A PRESTAÇÃO DO serviço....70
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL....70
6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS....71
7. Níveis de Serviço....71
8. ATENDIMENTO E Suporte Técnico....71
9. CANAIS DE ATENDIMENTO....72
ANEXO 6 - Consultoria Técnica....73
1. FINALIDADE....73
2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO....73
3. ITEM FATURÁVEL....73
4. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)....74
5. Do ateste dos serviços....75
6. Cancelamento e suspensão dos serviços....75
Apêndice “a” DO ANEXO - modelo de relatório de prestação de contas (rpc)*....76
APÊNDICE “B” DO ANEXO – CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS....77
ANEXO 7 - Serviços Especiais....78
1. FINALIDADE....78
2. Características do Serviço....78
3. Trâmites de Solicitação e Aprovação....79
ANEXO 8 - Demais Serviços para Aprimoramento do Atendimento aos Órgãos e Entidades Públicas Interessados....82

APÊNDICE A – lista dos DEMAIS SERVIÇOS PARA APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS E DEMAIS INTERESSADOS.....84
1. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE NOVOS Produtos E SERVIÇOS.....84
2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CADA SERVIÇO.....84
3. NOVOS SERVIÇOS PARA INTERESSADOS informações ibge.....85
ANEXO 9 - Relatório Consolidado de Preços e Volumes.....87

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) Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, 33.787.094/0001-40, 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 - Serpro Multicloud

ANEXO 2 - GovShield

ANEXO 3 - SerproBots

ANEXO 4 - Plataforma WhatsApp Business

ANEXO 5 - Dialoga

ANEXO 6 - Consultoria Técnica

ANEXO 7 - Serviços Especiais

ANEXO 8 - Demais Serviços para Aprimoramento do Atendimento aos Órgãos e Entidades Públicas Interessados

ANEXO 9 - Relatório Consolidado de Preços e Volumes

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R$ 76.768.423,08 setenta e seis milhões e setecentos e sessenta e oito mil e quatrocentos e vinte e três reais e oito centavos, tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 9 - Relatório Consolidado de Preços e Volumes.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A contagem de prazo para a liquidação (incluindo o recebimento provisório e definitivo), inicia-se do envio do(s) relatório(s) mensal(is) de comprovação da prestação de serviço;

Em respeito a competência do fator gerador, o prazo para recebimento parcial da respectiva parcela mensal, com subsequente emissão automática de nota fiscal para todos os serviços que não forem contestados neste intervalo, é de até 5 dias corridos;

Em razão da Nota Fiscal ser emitida eletronicamente (e automaticamente enviada para o e-mail cadastrado do cliente), considera-se automaticamente o recebimento desta na sua emissão registrada no respectivo Fisco.

A nota fiscal emitida poderá ser cancelada/reemitida dentro do período de liquidação para fazer refletir os devidos ajustes;

O prazo para pagamento, contado do recebimento da nota fiscal, é de até 30 dias corridos;

Eventuais ajustes que se comprovem necessários após o período de liquidação deverão ser tratados por meio de compensação no faturamento do mês subsequente;

Eventuais diferenciações para prazos de recebimento serão descritas nos respectivos anexos técnicos de descrição dos serviços.

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..

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 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 de 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 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 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:

$Ir = (I1 – Io) / Io$

$R = Vo \times Ir$

$V1 = Vo + R$

Considerando:

Io - 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;

Vo - 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 “Io” 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 “Io” 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 descriminado 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, 24 de julho de 2025.

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ALEXANDRE GONÇALVES DE AMORIM
CPF: 144.***.***-89
24/07/2025
Serpro

Alexandre Gonçalves de Amorim

Diretor-Presidente

Serviço Federal de Processamento de Dados

ANEXO 1 - SERPRO MULTICLOUD

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

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

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

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

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

3.2.1.3 O que faz?

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

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

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

3.2.1.4 Como funciona?

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

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

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

críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

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

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

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

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

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

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

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

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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

3.2.1.5.6 Conectividade

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

3.2.1.5.7 Marketplace

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

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

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

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

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

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

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

3.2.2 Cloud Architecture Design

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

3.2.2.2 O que faz?

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

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

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

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

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

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

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

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

3.2.2.4 O que entrega?

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

3.2.3 Cloud Migration Management

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

3.2.3.2 O que faz?

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

3.2.3.3 Como funciona?

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

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

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

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

3.2.3.4 O que entrega?

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

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

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

3.2.4.2 O que faz?

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

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

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

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

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

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

3.2.4.3 Como funciona?

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

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

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

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

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

3.2.4.4 O que entrega?

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

3.2.5 Cloud Services Management

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em

nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

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

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

3.2.5.2.3 Plano Básico

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

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

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

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

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

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

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

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

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

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

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

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

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

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

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		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.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque comple-

xos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

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

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

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

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

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

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

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

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

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

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

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

3.2.5.4 Como funciona?

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

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

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

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

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

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

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

3.2.6.4 Disponibilização

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

3.2.6.5 O que faz?

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

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

3.2.6.6 O que entrega?

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

3.2.7 Cloud Connect

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

3.2.7.2 O que faz?

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

3.2.7.3 Como funciona?

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

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

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

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

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

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

3.2.7.5 Conexão implantada

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

4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

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

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

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

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

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

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

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

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

4.3.2 CLIENTE:

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

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

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

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

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

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

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

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

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

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

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

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

4.4.2 CLIENTE:

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

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

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

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

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

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

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

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

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

4.6.2 CLIENTE:

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

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

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

4.7.2 CLIENTE:

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

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

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

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

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

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

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

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

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

7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

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

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

9. 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 usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao 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 = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
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	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	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 da velocidade 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	45 dias corridos	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
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade 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	20 dias corridos	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

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão 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 = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [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)) x 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) * 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)] * 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)) x 0,25 x 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

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.

1. ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES – SERPRO MULTICLOUD

1.1 Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários estão definidos a seguir:

1.1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços que resultar desta Proposta.

1.1.2 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:

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

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

1.3.2.1 Onde:

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

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

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;

Para a presente Proposta, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,5703 (cotação do dia 22/07/2025, vinte e dois de julho de dois mil e vinte e cinco).

Catálogo de serviços apresentados em reais:

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

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.

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

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

1.3.3 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação desta Proposta.

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

Provedor	**Fator de Ajustes**
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%

Provedor	Fator de Ajustes
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

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

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

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.6 Cloud Services Management:

1.3.6.1 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.

1.3.6.2 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.

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

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

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

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

1.3.6.4.1 Onde:

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

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

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para a presente Proposta, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,5703 (cotação do dia 22/07/2025, vinte e dois de julho de dois mil e vinte e cinco).

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

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

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

1.3.6.4.1.4 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

1.3.6.4.1.5 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).

1.3.6.5 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.

1.3.6.6 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.

1.3.6.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00

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

1.3.6.8 Plano Intermediário

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

1.3.6.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.6.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ANEXO 2 - GOVSHIELD

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

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

1.2 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.

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

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

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

1.6 API: Sigla para Interface de Programação de Aplicação que é um conjunto de rotinas de programação para acesso a um aplicativo.

1.7 Argo Smart Routing: Solução proprietária que detecta congestionamentos em tempo real e roteia o tráfego da web pelos caminhos de rede mais rápidos e mais confiáveis.

1.8 Bots: são aplicações autônomas que rodam na Internet enquanto desempenham algum tipo de tarefa pré-determinada.

1.9 Cache: Àrea de memória que mantém uma cópia temporária dos dados com o objetivo de acelerar a recuperação dos dados.

1.10 Cache distribuído: Cache compartilhado por vários servidores de aplicativos, normalmente mantido como um serviço externo para os servidores de aplicativos que o acessam.

1.11 CDN: Sigla para rede de distribuição de conteúdo que permite o envio de conteúdo em larga escala sem perder performance.

1.12 DDoS: Ataque em massa de vários hosts controlados a fim de que aconteça uma sobrecarga de requisições nos servidores alvo do ataque, deste modo, consumindo recursos computacionais ao máximo para que fiquem indisponíveis.

1.13 DNS: Sigla para sistema de nomes de domínio, responsável por encontrar e traduzir para números IP os endereços dos sítios web.

1.14 Firewall de borda: Sistema desenvolvido para prevenir acesso não autorizado a uma rede privada ou proveniente dela.

1.15 IP: Endereço internet fornecido a cada dispositivo conectado a uma rede com protocolo de internet.

1.16 IPV6: É a versão mais atual do Protocolo de Internet.

1.17 Outsourcing: Terceirizar serviços de TI para empresas especializadas.

1.18 Rate Limiting: Ferramenta que limita a taxa máxima de acessos dos usuários, impedindo ataques comuns na internet como DDoS e Brute Force.

1.19 Regras de Rate Controls: Proteção contra ataques volumétricos controlando o número de requisições simultâneas permitidas.

1.20 SIEM: Conjunto de ferramentas de gerenciamento de eventos – SEM (Security Event Manager) e de gerenciamento de informações de segurança – SIM (Security Information Management).

1.21 Site failover: Em caso de falhas, as solicitações de conteúdo do site serão redirecionadas para um local alternativo.

1.22 SOC: Sigla para Centro de Operação de Segurança. É uma plataforma que presta serviços de detecção e reação a incidentes de segurança.

1.23 SSL: Camada de comunicação criptografada entre um site e um navegador.

1.24 WAF: É um firewall de aplicações web localizado entre o seu site ou aplicativo e o restante da internet, funcionando como uma barreira que bloqueia e protege seu servidor contra-ataques.

1.25 WAN: Rede de computadores que abrange uma área expressiva. Sigla para Rede de Longa Distância.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 O GovShield é uma plataforma de segurança em nuvem para tratamento e proteção de sítios Web com CDN que conta com um conjunto de ferramentas de proteção contra ataques, interrompendo o tráfego malicioso antes que ele atinja o sítio do cliente. O serviço tem interface amigável que protege os portais e ambientes dos clientes.

2.2 O serviço analisa ameaças em potencial nas solicitações de visitantes com base em várias características, dentre elas: endereço IP do visitante, recursos solicitados e regras de segurança definidas pelo cliente.

2.3 Com o GovShield, o cliente se conecta aos seus aplicativos da Web por meio dos servidores de borda, que inspecionam o tráfego da Web para detectar e bloquear DDoS e ataques de aplicativos, enquanto acelera a entrega de conteúdo de seus aplicativos aos usuários.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O GovShield oferece uma robusta proteção para sítios que vão desde ferramentas mais simples (ex. aplicações contratempo de inatividade e roubos de dados), bem como, para as mais avançadas (ataques DDoS), ambas com controles automatizados e integrados que responderão aos ataques muito rapidamente. Para tipos de ataques mais sofisticados que requerem uma resposta específica é possível criar regras personalizadas.

3.1.1 Essa plataforma de segurança em nuvem garante proteção no tráfego dos clientes com funcionalidades específicas, de acordo com as seguintes modalidades:

3.1.1.1 Modalidade Bronze: possui funcionalidades suficientes para a proteção básica, onde o SERPRO faz toda a gestão e entrega os relatórios de segurança ao final do mês ou sob demanda.

3.1.1.2 Modalidade Prata: possui funcionalidades básicas onde o SERPRO faz toda a gestão e o cliente só visualiza, com SLA da plataforma superior ao bronze e política de segurança personalizada; e

3.1.1.3 Modalidade Ouro: possui funcionalidades em que a gestão é compartilhada entre SERPRO e cliente, com SLA da plataforma superior à prata e política de segurança personalizada.

3.1.1.4 Além das modalidades, o GovShield disponibiliza alguns adicionais conforme necessidade do cliente, que são:

3.1.1.4.1 Adicional de um 1 TB para Modalidade Bronze e Prata;

3.1.1.4.2 Adicional de um 1 TB para Modalidade Ouro e;

3.1.1.4.3 Adicional Anti Robô para Modalidade Ouro.

3.1.2 Cada modalidade é vinculada a um domínio DNS e seus respectivos subdomínios pelo período de 1 (um) mês. Caso o cliente possua mais de um domínio, haverá necessidade de contratação de outras modalidades (um domínio por modalidade).

3.2 As principais funcionalidades do GovShield são:

3.2.1 Proteção DoS e DDoS: proteção para ataques de negação de serviço e negação de serviço distribuído;

3.2.2 WAF: proteção contra ataques como pichação de sites, SQL Injection e de demais tipos de ciberataques conhecidos e customizáveis. O Web Application Firewall visa proteger um aplicativo da Web específico ou conjunto de aplicativos da Web contra ataques cibernéticos;

3.2.3 Proteção contra ataques DNS: proteção para o serviço de resolução de nomes de internet contra ataques de indisponibilidade e ataques específicos ao serviço;

3.2.4 CDN e Cache: recursos de CDN (Content Delivery Network) provendo a possibilidade de armazenagem de réplicas de conteúdo para acesso geográfico disperso com o objetivo de redução do tempo de acesso ao conteúdo e latência;

3.2.5 Proteção domínio SSL: proteção para tráfego criptografado por meio da tecnologia SSL;

3.2.6 Bloqueio por geolocalização: bloqueio de ataques com base em sua localização geográfica;

3.2.7 Bloqueio por IP: mecanismos para bloqueio de ataques com base no endereço IP;

3.2.8 Suporte IPv6;

3.2.9 Regras de Rate Controls: controles baseados em regras de controle de tráfego, sendo possível o controle e limitação de requisições;

3.2.10 Site Failover: mecanismo para manutenção da disponibilidade do sítio/aplicação em caso de indisponibilidade do principal, possibilitando o redirecionamento de solicitações para um sítio secundário;

3.2.11 Otimização de rotas na internet: provê mecanismos para cálculo e otimização de rotas de acessos ao sítio na internet;

3.2.12 Interface de administração Via Web: interface que possibilita a mobilidade e controle na gestão da solução;

3.2.13 Aceleração para resolução DNS: mecanismos para a aceleração de resolução de nomes DNS;

3.2.14 Analisador de desempenho de sítio: mecanismos para a análise de desempenho do sítio/aplicação;

3.2.15 Proteção para API: mecanismos para a inspeção automatizada de solicitações a APIs;

3.2.16 Alta disponibilidade para DNS: mecanismos que possibilitem a alta disponibilidade do serviço DNS;

3.2.17 Integração com SIEM;

3.2.18 Anti Robô: detecção, tratamento e prevenção ao uso de bots; e

3.2.19 Base de reputação por IPs: por geolocalização, por indústria, dinâmica ou IPs reconhecidos como nocivos.

3.3 Características Técnicas Propostas

3.3.1 O GovShield possibilita que todo o tráfego seja analisado pelos serviços de segurança disponíveis na nuvem, como WAF e AntiDDoS e ter a aceleração do conteúdo dos sítios disponibilizados pelo cache. Os aplicativos do cliente estarão protegidos das ameaças na Internet com o mínimo esforço de gerenciamento, sem necessidade de equipe de segurança dedicada e sem sobrecarga em sua infraestrutura, de forma altamente escalável e sempre em dia com as ameaças recentes.

3.3.2 Através da plataforma toda requisição ao sítio terá a garantia de disponibilidade, integridade e confidencialidade que são essenciais para o negócio do cliente.

3.3.3 Com o GovShield, o cliente terá uma plataforma onde toda requisição ao sítio web terá a garantia de disponibilidade, integridade e confidencialidade que são essenciais para o negócio do cliente.

3.3.4 Segue o detalhamento das funcionalidades das modalidades:

Funcionalidades	**Modalidades**		
	Bronze	**Prata**	**Ouro**
TB disponíveis	1	3	5
Administração do Ambiente	SERPRO	SERPRO	SERPRO/CLIENTE
Política de segurança	PADRÃO SERPRO	Personalizada	Personalizada
Web Application Firewall	X	X	X
Proteção contra DDoS	X	X	X
CDN	X	X	X
Interface de gerência web		Visualização	Acesso Full
Aceleração e Disponibilidade de DNS	X	X	X
Proteção contra ataques ao Servidor DNS	X	X	X
Aceleração na resolução de nomes no DNS	X	X	X
API Protection			X
Base dinâmica de reputação de IPs	X	X	X
Atendimento de Solicitação de Serviço	8x5	8x5	8x5
Suporte	24/7	24/7	24/7
Relatório de ataques		Via Interface de Gerência	Via Interface de Gerência
SLA da plataforma	99,70%	99,80%	99,90%
Tratamento de incidente de segurança	X	X	X
Correlação de eventos			X
Rate Limiting			X
Argo Smart Routing			X

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 No momento da ativação do serviço, o SERPRO recomenda que a configuração DNS seja completa (FullDNS) para melhor aferição do tráfego, conforme modalidade contratada. Isso significa que será preciso conceder ao SERPRO o controle do DNS autoritativo passando assim a ser respondido pelo GovShield.

4.2 Caso o cliente opte pela configuração parcial de apontamento das URLs para o GovShield por meio de um registro CNAME, haverá comprometimento da aferição de tráfego, sendo necessário a previsão em contrato de adicionais de terabytes para futura utilização, de acordo com a aferição do tráfego real do cliente.

4.3 Após a contratação, será agendado com o cliente a data de ativação, com pelo menos 7 dias de antecedência. O serviço será considerado ativo na data marcada, mesmo que o cliente não tenha comparecido à reunião ou não tenha realizado as configurações de DNS necessárias para ativação

do produto, caso não haja solicitação de remarcação pelo cliente. Nesses casos, nova reunião deverá ser agendada para realização das configurações.

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. DO 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 São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

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

CEP: 04766-900

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

Modalidade Bronze	
Item	**Descrição**
Definição	Medição do percentual de disponibilidade do GovShield.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir *	Disponibilidade mensal de 99,70%.
Instrumento de Medição	Registros de incidentes de alta severidade na CSS.
Periodicidade **	Mensal
Mecanismo de cálculo	D - ((Tm - Ti)/Tm) x 100 onde: D - Percentual de tempo de disponibilidade. Ti - Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação de serviço. Tm - Somatório de minutos do período previsto para a prestação do serviço.
Início de vigência	Conforme cronograma a ser definido em contrato.
Descontos	Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula: Desc - (1 - (Ia / Ic)) x Vs onde: Desc- Valor do desconto Ia - Indicador aferido Ic- Indicador contratado Vs - Valor do serviço

Modalidade Prata	
Item	**Descrição**
Definição	Medição do percentual de disponibilidade do GovShield.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir *	Disponibilidade mensal de 99,80%.
Instrumento de Medição	Registros de incidentes de alta severidade na CSS.
Periodicidade **	Mensal
Mecanismo de cálculo	D - ((Tm - Ti)/Tm) x 100 onde: D - Percentual de tempo de disponibilidade. Ti - Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação de serviço. Tm - Somatório de minutos do período previsto para a prestação do serviço
Início de vigência	Conforme cronograma a ser definido em contrato.
Descontos	Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula: Desc - (1 - (Ia / Ic)) x Vs onde: Desc- Valor do desconto Ia - Indicador aferido Ic- Indicador contratado Vs - Valor do serviço

Modalidade Ouro	
Item	**Descrição**
Definição	Medição do percentual de disponibilidade do GovShield.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir *	Disponibilidade mensal de 99,90%.
Instrumento de Medição	Registros de incidentes de alta severidade na CSS.
Periodicidade **	Mensal
Mecanismo de cálculo	D - ((Tm - Ti)/Tm) x 100 onde: D - Percentual de tempo de disponibilidade. Ti - Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação de serviço. Tm - Somatório de minutos do período previsto para a prestação do serviço
Início de vigência	Conforme cronograma a ser definido em contrato.

Modalidade Ouro	
Item	**Descrição**
Descontos	Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula: Desc - (1 - (Ia / Ic)) x Vs onde: Desc- Valor do desconto Ia - Indicador aferido Ic- Indicador contratado Vs - Valor do serviço

7.1.1 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

7.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
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 3 - SERPROBOTS

1. DESCRIÇÃO BÁSICA

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

1.2 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.

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

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

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

1.6 Chatbot: São interfaces conversacionais disponibilizadas através de canais web e mobile que permitem ao usuário fazer perguntas para obter informações através de interações que simulam o diálogo com um ser humano. Também são capazes de executar transações pelo usuário nos serviços em que o chatbot tenha sido treinado. Se beneficiam da interface visual para lidar com interações complexas com o usuário, como dar instruções e fornecer links e gráficos.

1.7 OpenAI: OpenAI é uma empresa de pesquisa de inteligência artificial estadunidense responsável pela criação do modelo GPT, utilizado pelo famoso chatbot “ChatGPT”.

1.8 GPT: “Generative Pre-trained Transformer” é um modelo de linguagem de Inteligência Artificial generativa criado pela OpenAI através de técnicas sofisticadas para produzir texto semelhante ao humano.

1.9 Token: Token é a unidade básica que os modelos GPT da OpenAI usam para calcular o comprimento de um texto.

O texto enviado e recebido pelo usuário da Plataforma Serprobots através do Componente GPT é sempre dividido em tokens. Eles podem representar caracteres, palavras ou subpalavras individuais, dependendo da abordagem específica de tokenização.

Por exemplo, a palavra "hambúrguer" é dividida nos tokens "ham", "bur" e "ger", enquanto uma palavra curta e comum como "pera" é um só token.

1.10 Plataforma WhatsApp Business: Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, que se trata de serviço pago, provido pela Meta mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.

É um produto que é oferecido a parte pelo Serpro.

1.11 PLN: Processamento de Linguagem Natural é uma técnica de aprendizado de máquina que oferece aos computadores a capacidade de interpretar, manipular e compreender a linguagem humana.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 O Serprobots é uma Plataforma completa para construção, gestão e evolução de chatbots.

2.2 Através da Plataforma Serprobots, gerenciar integrações tornou-se algo rápido e fácil, uma vez que a Plataforma oferece conexões e canais para que o assistente virtual possa ficar ainda mais inteligente e acessível.

2.3 A Plataforma Serprobots possibilita que instituições públicas criem, operacionalizem e gerenciem, de forma fácil e intuitiva, seus próprios chatbots. A Plataforma, além de permitir a configuração e instanciação de novos chatbots, possibilita a realização de curadoria de conteúdo, a qual contribui no enriquecimento da inteligência artificial de um assistente virtual.

2.4 Simplifica a operação de sistemas e reduz a necessidade e a quantidade de atendimentos presenciais ao público, reduzindo assim custos para a administração pública.

2.5 Permite que instituições públicas ofereçam modelos de atendimento simples e inteligentes, com respostas personalizadas, de forma inovadora e imediata, por meio de alguns canais preferidos pelo cidadão.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Com o uso da Plataforma Serprobots, a gestão do desenvolvimento e da infraestrutura por trás do software de um chatbot fica abstraída. Tudo é feito de forma visual através dos módulos da plataforma.

3.2 Além de oferecer um módulo Gerenciador, a Plataforma Serprobots proporciona manter e evoluir as habilidades de um chatbot, através da interface de Curadoria, bem como acompanhar vários aspectos das conversas, tais como: estatísticas de acesso, informações analíticas, dados históricos e até análise específica de cada mensagem e conversa que ocorreu em um chatbot.

3.3 Módulo gerenciador

No módulo Gerenciador, o próprio usuário consegue criar um projeto de chatbot escolhendo e configurando os componentes conversacionais necessários para a solução, incluindo inclusive integração com motores de inteligência artificial (atualmente encontra-se disponível na plataforma o motor de inteligência da IBM, o Watson Assistant e o GPT da Open AI). O usuário também consegue disponibilizar seu chatbot em diversos canais de comunicação como: Webchat, WhatsApp, Facebook e Twitter.

3.4 Ao acessar o Gerenciador do Serprobots utilizando suas credenciais, o usuário consegue criar um chatbot. Para tanto ele precisará passar pelas etapas abaixo:

3.4.1 Cadastrar as informações gerais do chatbot.

3.4.2 Configurar a conversação escolhendo e configurando os componentes disponíveis.

3.4.3 Definir se a interface conversacional será “Informacional” e/ou “Transacional”.

3.4.3.1 Um chatbot “informacional” possui um conteúdo fixo e tem por objetivo o esclarecimento de dúvidas.

3.4.3.2 Um chatbot “transacional” tem por objetivo se integrar com sistemas transacionais a fim de obter informações específicas.

3.4.4 Configurar os canais de comunicação com o usuário. Por padrão, será utilizado o canal Web.

3.4.5 Publicar o chatbot em um ambiente (Homologação ou Produção).

3.4.5.1 Uma vez publicado, o usuário conseguirá acessar o chatbot através de uma URL ou mesmo incluir uma chamada visual ao chatbot no canto inferior do seu sistema web.

3.4.6 O Gerenciador do Serprobots também oferece seções para que usuários com perfil de Gestão possam adicionar membros na equipe de manutenção do chatbot e gerenciar informações comerciais do chatbot.

3.5 Módulo de Curadoria

3.5.1 O módulo de Curadoria proporciona aos usuários curadores uma manutenção facilitada dos componentes conversacionais, inclusive permitindo editar e configurar informações diretamente na área referente ao motor de inteligência artificial, caso algum venha a ser utilizado.

3.5.2 A curadoria do Serprobots oferece ao usuário (ou curador) a facilidade de gerenciar todos os componentes do seu chatbot numa única ferramenta e de forma visual. Não é necessário que o curador conheça outras ferramentas a fundo, como algum motor de inteligência artificial, por exemplo. Dessa forma, a gestão do chatbot se torna uma tarefa mais simples e o curador tem maior produtividade na evolução do chatbot, preparando-o para interagir da melhor forma possível com as pessoas.

3.5.3 Para acessar o módulo de Curadoria, o curador deve utilizar suas credenciais. Depois que acessar o ambiente, ele deve escolher em qual chatbot irá realizar a curadoria.

3.5.4 Uma vez que o chatbot foi selecionado, o curador pode:

3.5.4.1 Adicionar e remover componentes no fluxo de conversa.

3.5.4.2 Alterar a localização de cada componente no fluxo de conversa.

3.5.4.3 Alterar as configurações dos componentes como mensagens de respostas.

3.5.4.4 Gerenciar o motor de inteligência artificial, caso algum esteja sendo utilizado, incluindo fluxo de diálogo, intenções e entidades.

3.5.4.5 Publicar e testar em ambiente de desenvolvimento, um fluxo de conversa.

3.5.4.6 Criar e executar conjuntos de testes automatizados para o chatbot.

3.6 IBM Watson Assistant

3.6.1 O componente IBM Watson Assistant permite que a mensagem do usuário ao chatbot seja enviada a servidores externos da nuvem Cloud da IBM onde será interpretada e respondida por um motor de inteligência artificial referência de mercado com base em informações pré-cadastradas pelo gestor da empresa contratante da Plataforma Serprobots no componente.

3.6.1.1 Sua utilização não é cobrada à parte da Plataforma Serprobots pois sua cota de uso média está dentro do contrato do Serpro Multicloud com a Cloud, serviço de nuvem da IBM que disponibiliza a API.

3.7 OpenAI GPT

3.7.1 Este componente permite que seu chatbot conecte-se à nuvem da Azure e utilize o serviço de GPT da OpenAI. Através deste componente, é possível criar chatbots utilizando tudo o que o GPT é capaz de fazer, mas de forma simples e prática, permitindo que se utilize todo o poder dos modelos generativos em IA em um chatbot.

3.7.1.1 A utilização e cobrança do GPT depende da habilitação de módulo específico com cobranças adicionais de acordo com o volume de consumo do serviço.

3.7.1.2 Sua utilização também pode ser cobrada à parte da Plataforma Serprobots através do contrato do Serpro Multicloud com a Azure, serviço de nuvem da Microsoft que disponibiliza a API.

3.7.1.3 O cliente tem a opção de definir um gasto máximo mensal para evitar consumo em excesso, garantindo maior previsibilidade orçamentária.

3.7.1.4 A Plataforma Serprobots utiliza por padrão o modelo “GPT 3.5 Turbo 16k”. Portanto, o componente GPT oferece até 16.000 tokens por requisição, somando os tokens enviados e retornados em uma mesma.

3.8 Monitoração

3.8.1 Através de um painel de monitoração específico, contido no módulo de Curadoria, é possível acompanhar as seguintes informações sobre um chatbot:

3.8.1.1 Volume de conversações e mensagens.

3.8.1.2 Mensagens recorrentes que um chatbot não conseguiu responder.

3.8.1.3 Avaliação dos usuários.

3.8.1.4 Histórico de conversações e mensagens.

3.9 Processamento e armazenamento de diálogos

3.9.1 O armazenamento do histórico das conversas entre os chatbots e os cidadãos é um diferencial da solução. Essas informações poderão ser utilizadas para fins de auditoria e/ou curadoria.

3.9.2 Os logs das conversas poderão ficar armazenados em ambiente Serpro, a depender da necessidade do cliente, por um período determinado.

3.9.3 Esses logs também necessitam ser submetidos a ambiente externo para processamento por motor de inteligência de fornecedor terceiro. Esses dados ficarão armazenados fora do território nacional, por um mês, na nuvem do fornecedor. Posteriormente serão apagados.

3.9.3.1 Para ter acesso aos logs, caso seja necessário, o cliente deverá solicitar, por meio de demanda específica, a extração e entrega das informações em formato texto.

3.9.3.2 Importante destacar que o Serpro é integralmente responsável pelos deveres impostos pela LGPD (Lei Geral de Proteção dos Dados) ao cliente, relativamente ao tratamento de referida transferência internacional. Bem como, sobre os papéis de Operador, assumido pelo Serpro, e de Controlador, adotado pelo cliente, no que tange às ações dos atores da LGPD.

3.10 Transferência internacional de dados

3.10.1 A Plataforma Serprobots utiliza a solução “Watson Assistant” através da nuvem “Cloud” da empresa IBM - International Business Machines e a solução “GPT” da empresa OpenAI através da nuvem “Azure” da Microsoft. Nesse contexto, o usuário fica ciente de que os dados digitados no chat poderão ser transferidos internacionalmente e ficam armazenados na infraestrutura da empresa por um período de 30 dias. Após este período os dados são excluídos em definitivo. Tal armazenamento tem o objetivo de prover o aprendizado de máquina da ferramenta, onde as interações dos usuários no chat são utilizadas para “aprendizado” pelo serviço, que envia as respostas automáticas quando o usuário está sendo atendido por meio de chatbots que o utilizem.

3.10.2 Ao concordar com o Termo de Uso e a Política de Privacidade* da Plataforma Serprobots o usuário consentirá com a transferência internacional das informações digitadas através dos chatbots construídos por meio desta plataforma.

3.10.3 A depender do contexto dos chatbots criados pelo cliente através da Plataforma Serprobots, os usuários não são orientados e nem há necessidade de digitar qualquer informação de caráter pessoal na interação por meio do chat.

3.10.3.1 País: Estados Unidos da América, Organizações: "IBM - International Business Machines" e "OpenAI".

3.10.4 Garantia para a transferência: consentimento específico do usuário para a transferência, com informação prévia sobre o caráter internacional da operação, distinguindo claramente esta de outras finalidades.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O serviço é disponibilizado por meio de acesso aos sites de Gerenciamento, Curadoria e Monitoramento da Plataforma Serprobots. Se dará a partir do momento em que os usuários encaminhados pelo CLIENTE forem gerados pela equipe do SERPRO.

4.2 Após a contratação, a habilitação das contas específicas por cliente deverá ser efetuada em um prazo de aproximadamente 5 dias úteis.

4.3 O CLIENTE definirá um gestor da conta que poderá cadastrar novos usuários com diferentes perfis de acesso às funcionalidades da Plataforma.

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. DO 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 São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56 Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
DISP	Índice de Disponibilidade do Serviço	Percentual de disponibilidade dos ambientes de produção dos serviços internalizados pela CONTRATADA ao longo do mês.	DISP = (TIA / TDC) * 100 onde: TIA= Tempo em horas de indisponibilidade total do ambiente (excluídas as paradas programadas) TDC= Tempo em horas de disponibilidade contratada.	Relatório de Aferição de Níveis de Serviço	Disponibilidade mínima de 95% no período	De 95% a 90,1% de disponibilidade, desconto de 2%. Disponibilidade de 90% ou menor, desconto de 3%. Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço de prestado.
TMRS	Tempo para Restaurar Serviço	Tempo para restaurar um serviço após uma falha no ambiente que venha a afetar o Índice de Disponibilidade dos Ambientes	* TMRS = (HR – HI) onde: HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade	Relatório de Aferição de Níveis de Serviço	Até 2 (duas) horas corridas dentro do Horário dos Serviços de Produção	De 2 horas e 1min até 7 horas corridas, desconto de 0,3%. De 7 horas e 1min até 8 horas corridas, desconto de 0,5%. De 8 horas e 1min até 9 horas corridas, desconto de 1%. A partir de 9 horas e 1min, desconto de 1,5% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço e calculados a cada ocorrência, cumulativamente.
* O TMRS exclui o tempo de indisponibilidade em virtude de paradas programadas.						

7.1.1 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

7.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

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 4 - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

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

1.2 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.

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

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

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

1.6 Ambiente Gerenciador de Negócios (Business Manager – BM): Conta corporativa no Meta Business Suite que agrupa várias WABAs de clientes Serpro, centralizando permissões, faturamento e consolidação de volume para descontos.

1.7 Botão de CTA (Call-to-Action Button): Elemento clicável em anúncios ou páginas do Facebook/Instagram que abre o WhatsApp já direcionado ao órgão público, iniciando a conversa.

1.8 Cloud API: Ambiente disponibilizado pela Meta para uso dos BSPs para disponibilização das APIs da WhatsApp Business Platform. Visa substituir o ambiente on-premise anteriormente disponibilizado pelos BSPs, diminuindo custo da solução para o BSP e facilitando a manutenção da solução e atualização dos softwares instalados.

1.9 Custo Operacional Serpro: Valor fixo por mensagem destinado a infraestrutura, monitoramento, backups, gestão de risco e suporte; soma-se à Tarifa Meta para compor o preço final.

1.10 FEP – Free Entry Point Window (Janela de Ponto de Entrada Gratuita): Intervalo de 72 h sem Tarifa Meta iniciado quando o órgão responde, em até 24 h, à primeira mensagem originada por um Botão de CTA. Dentro dessa janela qualquer template (Utilidades, Marketing, Autenticação) permanece gratuito em relação à Meta.

1.11 Graph API: A Graph API é a principal forma de os aplicativos lerem e gravarem no gráfico social do Facebook. Todos os SDKs e produtos da Meta interagem com a Graph API de algum modo, e outras APIs disponibilizadas pela Meta são extensões dela.

1.12 ID de Template (Template ID): Código gerado pela Meta ao aprovar o template; usado na API para disparos programáticos.

1.13 Índice de Qualidade (Quality Rating): Pontuação calculada pela Meta com base em bloqueios, denúncias e engajamento; influencia limites de envio e pode gerar restrições se ficar baixo.

1.14 Janela de Atendimento (Customer Service Window): Período de 24 h que se abre sempre que o cidadão envia ou responde a uma mensagem. Durante essa janela o órgão pode responder ilimitadamente e enviar templates Utilidades sem Tarifa Meta, arcando apenas com o Custo Operacional Serpro.

1.15 Limite de Mensagens (Messaging Limit): Faixas que definem quantos usuários únicos uma WABA pode alcançar por dia com templates proativos (ex.: 1 K, 10 K, 100 K). Evolui conforme histórico de qualidade e verificação do negócio.

1.16 Mensagens de Modelo / Templates (Template Messages): Mensagens estruturadas aprovadas pela Meta, usadas para envios proativos ou fora da Janela de Atendimento. Classificam-se em Utilidades, Marketing e Autenticação.

1.17 Mensagens de Serviço (Service Messages): Respostas enviadas pelo órgão dentro da Janela de Atendimento. Não geram Tarifa Meta; apenas o Custo Operacional Serpro se aplica.

1.18 Mensagens Proativas (Proactive Messages): Templates enviados sem interação do usuário nas últimas 24 h. Requerem opt-in e seguem a fórmula de preço: Tarifa Meta + impostos + Custo Operacional Serpro.

1.19 Namespace de Template (Template Namespace): Identificador único vinculado à conta e ao idioma de um template; facilita controle de versões e traduções.

1.20 OBO - On Behalf Of: Modelo de atuação onde uma empresa realiza ações em nome da outra (on behalf of). Considerando o contexto da Plataforma WhatsApp Business, o Serpro pode, com concenso do cliente, realizar operações e cadastros nos dados, números e outras informações na WABA do cliente, facilitando alguns processos para validações de conta, número, nome de exibição, entre outros.

1.21 Opt-in: Consentimento expresso do cidadão, obtido fora do WhatsApp ou por mensagem de serviço, que autoriza o envio de mensagens proativas.

1.22 Opt-out : Ação pela qual o usuário revoga o opt-in (palavra-chave, botão “sair” ou recurso nativo do app). O órgão deve sempre oferecer instruções claras de descadastramento.

1.23 Provedor de Soluções Parceiro (Partner Solution Provider – PSP): Empresa autorizada pela Meta a oferecer e gerenciar a Plataforma WhatsApp Business. O Serpro atua como PSP para contas governamentais.

1.24 Selo Azul – Conta Comercial Oficial (Official Business Account): Distintivo que exibe o nome da entidade em vez do número, sinalizando autenticidade e aumentando a confiança do cidadão.

1.25 Status do Número de Telefone (Phone Number Status): Estado operacional do número: Connected, Flagged, Restricted ou Disabled. “Flagged” indica qualidade baixa; “Disabled” bloqueia todo o tráfego.

1.26 Tarifa Meta (Meta Fee): Preço unitário oficial divulgado pela Meta para cada categoria de template e país, já com ICMS, PIS/COFINS e ISS inclusos; repassado integralmente ao cliente.

1.27 Tipos de Mensagem (Message Categories):

1.27.1 Utilidades (Utility) – Notificações transacionais específicas do usuário (protocolo, lembrete). Gratuitas na Janela de Atendimento; tarifadas como proativas fora dela e elegíveis a desconto por volume.

1.27.2 Marketing (Marketing) – Promoções, newsletters ou comunicados sem contexto individual. Sempre tarifadas; não participam de tiers de volume; sujeitas a limite diário por usuário.

1.27.3 Autenticação (Authentication) – Códigos OTP ou verificações em duas etapas. Tarifadas por template, com preços decrescentes conforme o volume mensal consolidado.

1.27.4 Serviço (Service) – Respostas dentro da Janela de Atendimento; isentas de Tarifa Meta.

1.28 Verificação da Empresa (Business Verification): Procedimento de validação documental no Business Manager, pré-requisito para solicitar o Selo Azul e ampliar limites de envio.

1.29 Verificação em Duas Etapas (Two-Step Verification): Senha adicional configurada na WABA para proteger contra sequestro de conta.

1.30 Webhook: URL configurada para receber em tempo real eventos do WhatsApp (mensagens, status, cliques em botões), permitindo integração com sistemas internos.

1.31 WABA – Conta WhatsApp Business (WhatsApp Business Account): Conta oficial vinculada a um número verificado na Plataforma WhatsApp Business. Cada WABA possui assinatura mensal que inclui suporte, SLA e relatórios.

1.32 WhatsApp Messenger: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado por grande parte da população no dia a dia geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.

1.33 WhatsApp Business: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado em geral por pequenas empresas e empreendedores, permite respostas automáticas e algumas outras funcionalidades, porém sem integração com sistemas.

1.34 Plataforma WhatsApp Business (WhatsApp Business Platform): Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, se trata de serviço pago, provido pela Meta, mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.

1.35 WhatsApp Business API: Se refere à WhatsApp Business Platform, o nome API era utilizado anteriormente, mas a Meta alterou a nomenclatura para WhatsApp Business Platform ou Plataforma WhatsApp Business. Em geral o nome a ser utilizado é o de Plataforma, mas ainda é comum encontrarmos quem se referencie através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 A Plataforma WhatsApp Business permite que órgãos e empresas de governo se comuniquem de forma personalizada, mais eficiente e em grande escala com o cidadão. Ao disponibilizar serviços digitais diretamente no aplicativo de mensagens mais utilizado pelos brasileiros, o WhatsApp, ela possibilita que os cidadãos abram chamados, acompanhem solicitações e recebam alertas governamentais de forma instantânea e segura. A integração da Plataforma WhatsApp Business a sistemas do governo simplifica o acesso a serviços digitais, amplia a inclusão, reforça a transparência e otimiza recursos operacionais da administração pública.

2.2 Esta plataforma consiste em duas APIs principais:

2.2.1 WhatsApp Business API: envia e recebe mensagens de usuários.

A WhatsApp Business API possibilita a integração de chatbots treinados para dúvidas mais frequentes e de sistemas corporativos para gerar solicitações, enviar arquivos e notificar usuários. É esta API que os clientes Serpro terão maior contato.

2.2.2 API de Gerenciamento de Negócios: gerencia de forma programática as configurações e os ativos de uma conta na Plataforma WhatsApp Business, e assim recebe atualizações de status de qualidade de números de clientes.

A API de Gerenciamento de Negócios possibilita a integração de sistemas de faturamento e geração de relatórios customizados de utilização do serviço. Essa API não é consumida diretamente pelos nossos clientes, servindo como apoio ao gerenciamento da plataforma pelo Serpro, provendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 A solução é composta de uma API que atua como um middleware entre o ecossistema do WhatsApp e os sistemas que o cliente possui (como chatbots, plataformas de CRM e de marketing,

dentre outros), e um gerenciador de fila de mensagens que garante a vazão adequada e a sua escalabilidade.

3.2 O usuário final da solução não precisa de nenhum software adicional instalado no seu smartphone ou computador pessoal, basta ele conhecer o número de telefone do órgão de governo para iniciar a comunicação através do aplicativo WhatsApp já instalado no seu celular.

3.3 Desde 1.º de julho de 2025 a Plataforma WhatsApp Business deixou de usar o conceito de conversa (janela de 24 h) como base de cobrança. O faturamento passa a ocorrer por mensagem (template) proativa entregue, mantendo gratuitas todas as respostas recebidas do cidadão durante a janela de atendimento. Sobre cada mensagem aplica-se ainda o custo operacional do serviço cobrado pelo Serpro. As mensagens se subdividem em quatro tipos:

3.3.1 Serviço: As mensagens de serviço são respostas enviadas pelas empresas aos usuários após o recebimento de uma mensagem iniciada pelo usuário. Elas ocorrem dentro da chamada "janela de atendimento" de 24 horas. Esse tipo de mensagem é ideal para dar continuidade a um atendimento iniciado pelo cidadão, tirar dúvidas, resolver solicitações ou encaminhar informações complementares sem nenhum custo adicional. Como são iniciadas pelo usuário, não exigem modelo aprovado nem geram cobrança, o que torna essa categoria estratégica para o relacionamento pós-venda e atendimento proativo com baixo custo;

3.3.2 Utilidades: Mensagens de utilidade são mensagens proativas enviadas pela empresa ao usuário com o objetivo de fornecer informações importantes relacionadas a uma transação, serviço ou interação em andamento. Exemplos incluem confirmação de agendamento, envio de nota fiscal, status de entrega ou lembretes de consulta médica. A cobrança é feita por mensagem enviada, mas esse tipo de mensagem permanece gratuito se for enviado dentro da janela de atendimento iniciada pelo usuário. Para ser classificada como utilitária, a mensagem deve ser objetiva, sem elementos promocionais, e conter dados específicos do usuário (como nome, número de protocolo ou detalhes de agendamento);

3.3.3 Marketing: mensagens de marketing são comunicações proativas de caráter promocional ou de engajamento enviadas pelos órgãos públicos após consentimento prévio do cidadão (opt-in) e cobradas por template entregue. No contexto governamental, podem incluir: convites para mutirões de vacinação, campanhas de atualização do CadÚnico, divulgação de novos serviços no portal gov.br, lembretes de renegociação de dívidas tributárias, abertura de audiências públicas ou “lives” de prestação de contas. O WhatsApp estabelece um limite diário de mensagens de marketing que cada cidadão pode receber (geralmente uma por dia); esse limite é aumentado se o usuário responder a esta mensagem, possibilitando novos. Por isso, recomenda-se inserir CTAs claros — por exemplo “Confirmar presença”, “Quero saber mais” ou “Responder com 1 para participar” — que incentivem a resposta, elevem o engajamento e maximizem o ROI das campanhas governamentais.

3.3.4 Autenticação: Esse tipo de mensagem é usado para validar a identidade do usuário por meio de senhas temporárias (OTP - One-Time Password), como em processos de login seguro, recuperação de senha ou verificação em dois fatores. São modelos simples e rápidos, com foco em segurança e agilidade.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Restrições de Comercialização por Políticas da Plataforma:

4.1.1 Conforme a política da Meta para uso político e governamental, o Serpro — na qualidade de Provedor de Soluções — deve observar e fazer cumprir as seguintes regras:

4.1.1.1 Entidades governamentais

4.1.1.1.1 Permitido: Órgãos e empresas públicas podem utilizar a Plataforma WhatsApp Business exclusivamente por intermédio de um provedor de soluções, como o Serpro.

4.1.1.1.2 O Serpro fornece a infraestrutura, o onboarding e o suporte necessários, garantindo conformidade às políticas da Meta.

4.1.1.2 Atividades e atores terminantemente proibidos:

4.1.1.2.1 Políticos, partidos e campanhas eleitorais: candidatos, coligações, comitês financeiros ou qualquer comunicação de campanha.

4.1.1.2.2 Órgãos de segurança: forças policiais, instituições militares e agências de segurança ou de inteligência nacionais.

4.1.1.2.3 Prestadores de serviços políticos: empresas ou consultores que atuem em estratégia de campanha, marketing político, análise de dados eleitorais ou operações de votação eletrônica.

4.1.1.2.4 Prestadores de serviços exclusivos do governo que se enquadrem nos grupos acima também não podem operar a plataforma.

4.1.2 Responsabilidade do Serpro:

4.1.2.1 Manter processos de validação de clientes para garantir que apenas entidades governamentais elegíveis entrem na plataforma.

4.1.2.2 Bloquear ou encerrar qualquer uso que infrinja as restrições acima, em alinhamento às diretrizes da Meta e aos termos contratuais.

4.1.2.3 Atualizar clientes sobre alterações de política que a Meta venha a publicar, assegurando continuidade em conformidade.

4.1.3 Importante: o não cumprimento dessas restrições pode resultar em suspensão ou desativação imediata do número do WhatsApp Business, além de sanções contratuais. Em caso de dúvida sobre elegibilidade, consulte o time de produto do Serpro antes de prosseguir com a integração.

4.2 Serviço de Instalação / Setup:

4.2.1 Para a implantação do serviço deverá ser contratado o Serviço de instalação / setup que compreende consultoria para configuração do ambiente gerenciador de negócios do cliente; a criação da conta WhatsApp que representará a carteira do cliente (WABA) no ambiente gerenciador de negócios do Serpro; consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição; consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Official Business Account (selo OBA). Em cenários de portabilidade (quando o cliente já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP), o processo de instalação é um pouco diferente, mas o esforço empreendido para o resultado é equivalente.

4.2.2 Na maioria dos casos, cada CNPJ ou cliente contratante possui apenas uma WABA sendo que os números de telefone e respectivos nomes de exibição cadastrados naquela WABA precisam ter relação explícita com aquele CNPJ, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA.

4.2.3 Um cliente que necessite de múltiplas WABAs deverá fornecer um CNPJ para cada uma delas por conta desta limitação. Estes CNPJs precisam ter vínculo explícito com o cliente contratante, bem como pertencer hierarquicamente a ele, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA. Além disso, cada CNPJ precisará existir no ecossistema da Meta, possuindo Ambiente Gerenciador de Negócios próprio para possibilitar a criação de cada WABA.

4.2.4 O Serviço de instalação / setup será cobrado uma vez para cada WABA criada para este cliente, durante a execução deste serviço para aquela WABA.

4.3 Assinatura Mensal:

4.3.1 Todo cliente contratará uma Assinatura mensal por WABA que compreende o gerenciamento daquela WABA; apoio na validação de modelos de mensagens para notificações; priorização no atendimento de tickets com a Meta; constante atualização de recursos da WhatsApp Business API; e manutenções corretivas relacionadas a atualizações da API.

4.3.2 A cobrança da Assinatura mensal de uma WABA ocorrerá após a execução do Serviço de instalação / setup daquela WABA ou após 60 dias do início da execução deste serviço de instalação.

4.4 Modelo de Cobrança por Mensagens:

4.4.1 Desde 1º de julho de 2025, a cobrança por uso da plataforma passa a ser calculada por mensagem. Cada envio proativo — seja ele de Utilidades, Marketing ou Autenticação — tem um custo formado pela Tarifa Meta definida para o Brasil, acrescida dos impostos aplicáveis, mais um custo operacional fixo cobrado pelo Serpro para cobrir infraestrutura, monitoramento, backups e suporte. Mensagens de serviço enviadas dentro da janela de atendimento de 24 horas permanecem isentas da Tarifa Meta, mas continuam sujeitas ao custo operacional, garantindo transparência e previsibilidade orçamentária para o cliente.

4.4.2 Estrutura de preço por mensagem

4.4.2.1 Custo final da mensagem = Tarifa Meta (tabela oficial + impostos) + Custo Operacional Serpro

4.4.2.2 Templates proativos (Mensagem Modelo de Utilidades, Marketing, Autenticação) são tarifados individualmente de acordo com essa fórmula.

4.4.2.3 Mensagens de serviço enviadas durante a janela de atendimento de 24 horas não geram Tarifa Meta, apenas o custo operacional do Serpro é aplicado.

4.5 Janela de atendimento de 24 horas:

4.5.1 Sempre que o cidadão inicia um contato ou responde a uma mensagem, abre-se uma janela gratuita de 24 horas. Durante esse período, a instituição pode responder quantas vezes forem necessárias e ainda enviar templates de Utilidades sem incorrer na Tarifa Meta, arcando apenas com o custo operacional. Passadas 24 horas sem nova interação do usuário, qualquer envio volta a ser considerado template proativo, sujeito à fórmula de preço descrita acima. Para maximizar a gratuidade, recomenda-se estimular respostas do cidadão — por exemplo, com menus rápidos ou confirmações simples — e programar lembretes antes de a janela se encerrar.

4.6 Ponto de Entrada Gratuito:

4.6.1 Desde 1.º de julho de 2025, a Meta mantém e oficializa a Janela de Ponto de Entrada Gratuito (do inglês, Free Entry Point Window – FEP), um intervalo de 72 horas sem cobrança da Tarifa

Meta sempre que o cidadão entra no canal pelo botão de mensagem de uma Página no Facebook ou Instagram, ou por um anúncio Click-to-WhatsApp.

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. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

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

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

CEP: 04766-900

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	98%> Disp ≥ 95%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	95%> Disp ≥ 93%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	93%> Disp	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

7.1.1 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

7.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

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 5 - DIALOGA

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 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.

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

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

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

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 O Dialoga é uma plataforma de atendimento, comunicação e colaboração em tempo real que oferece soluções integradas para empresas, organizações governamentais e outras instituições.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O que faz?

3.1.1 Para o cidadão (Atendimento Omnichannel):

3.1.1.1 Do ponto de vista de atendimento e comunicação com o cidadão, ela proporciona uma série de funcionalidades que facilitam e aprimoram a interação entre entidades governamentais e a população. Primeiramente, a plataforma oferece multicanalidade, permitindo que os cidadãos se comuniquem com o governo através de diversos canais, como chat na web, e-mail, WhatsApp, SMS e redes sociais. Isso garante que os cidadãos possam escolher o meio de comunicação mais conveniente para suas necessidades, aumentando a acessibilidade e a satisfação no atendimento.

3.1.1.2 Além disso, o Dialoga proporciona respostas automatizadas e scripts, que ajudam a agilizar o atendimento de consultas comuns, fornecendo informações consistentes e rápidas. A plataforma também conta com ferramentas de categorização e priorização de atendimentos, permitindo que as solicitações dos cidadãos sejam organizadas de acordo com a urgência e o tema, garantindo respostas mais eficientes e dentro dos prazos estabelecidos. Com análises em tempo real e painéis de controle, as entidades governamentais podem monitorar o desempenho do atendimento, identificar gargalos e ajustar processos para melhorar a eficiência e a transparência. A integração com chatbots, como os criados pelo SerproBots, também permite um atendimento inicial automatizado, liberando os atendentes humanos para lidarem com questões mais complexas.

3.1.2 Para o Agente Público (Colaboração entre Times):

3.1.2.1 Do ponto de vista de comunicação e colaboração entre os agentes públicos, o SaaS Atendimento e Comunicação oferece uma série de funcionalidades que facilitam a interação eficiente e segura dentro das organizações governamentais. A plataforma proporciona canais de comunicação interna, que permitem a criação de grupos privados e públicos onde os agentes podem trocar mensagens, compartilhar documentos e colaborar em tempo real. Esses canais podem ser configurados de acordo com as necessidades específicas dos departamentos, promovendo uma comunicação segmentada e organizada.

3.1.2.2 Além disso, o Dialoga suporta ferramentas de colaboração em tempo real, como chats em grupo e videoconferências, que facilitam reuniões e discussões, independentemente da localização física dos participantes. A plataforma atua como um hub centralizado de informações, onde documentos importantes, atualizações e recursos são armazenados e facilmente acessíveis para todos os membros da equipe, melhorando a gestão do conhecimento e a distribuição de informações. A segurança é uma prioridade, com canais de comunicação seguros que garantem a privacidade das conversas e a proteção de dados sensíveis através de controles de acesso e criptografia. As capacidades de análise e relatórios robustas permitem que os gestores acompanhem as tendências de comunicação, identifiquem gargalos e otimizem os fluxos de trabalho, promovendo uma colaboração mais eficiente e informada entre os agentes públicos.

3.1.3 Funcionalidades:

3.1.3.1 Este item aborda as características e especificações técnicas detalhadas da solução em questão. Ele inclui uma análise dos principais componentes, capacidades e funcionalidades. As especificações técnicas são essenciais para entender a qualidade, desempenho e eficiência da solução.

3.1.4 Comunicação Multicanal:

3.1.4.1 Integração de Canais: A plataforma suporta vários canais de comunicação, como webchat, e-mail, WhatsApp, Voz e Vídeo, SMS e redes sociais (Facebook Messenger, Twitter, etc.). Isso permite que os cidadãos escolham o meio mais conveniente para se comunicar com as entidades governamentais.

3.1.4.2 Transferência Suave entre Canais: A plataforma garante que as conversas possam ser transferidas suavemente entre diferentes canais sem perda de informação, proporcionando uma experiência contínua e consistente para os cidadãos.

3.1.5 Automação e Respostas Automatizadas:

3.1.5.1 Respostas Predefinidas e Scripts: Possibilidade de configurar respostas automáticas para perguntas frequentes e scripts para orientar os agentes no atendimento, agilizando o processo de resposta e garantindo informações consistentes.

3.1.5.2 Bots e Automação: Integração com chatbots, como os desenvolvidos pelo SerproBots, que podem realizar triagens iniciais, responder a perguntas comuns e encaminhar questões mais complexas para agentes humanos, melhorando a eficiência e reduzindo a carga de trabalho dos agentes.

3.1.6 Categorização e Priorização de Atendimentos:

3.1.6.1 Organização de Atendimentos: Ferramentas para classificar e organizar as consultas recebidas por categorias, tais como tipo de solicitação, urgência e departamento responsável, assegurando que cada consulta seja tratada pelo setor apropriado.

3.1.6.2 Análises em Tempo Real: Painéis de controle em tempo real que permitem aos gestores monitorarem o volume de consultas, tempos de resposta e carga de trabalho dos agentes, ajustando rapidamente as prioridades conforme necessário.

3.1.6.3 Distribuição Automática de Atendimentos: Os atendimentos são automaticamente distribuídos para atendentes ativos nos grupos designados, formando uma fila de atendimento eficiente.

3.1.7 Segurança e Conformidade:

3.1.7.1 Controles de Acesso e Permissões: Sistemas de controle de acesso que permitem definir permissões específicas para cada usuário com base em seu papel e responsabilidades, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessar informações sensíveis.

3.1.7.2 Criptografia e Privacidade: Uso de criptografia para proteger dados durante a transmissão e armazenamento, bem como conformidade com regulamentações de privacidade de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

3.1.7.3 Gestão de Atendentes: Registro e organização dos atendentes ativos, com a possibilidade de distribuí-los em grupos personalizados por temas, serviços, canais ou regiões geográficas.

3.1.8 Ferramentas de Colaboração Interna:

3.1.8.1 Chats em Grupo e Videoconferências: Recursos que permitem aos funcionários do governo realizarem chats em grupo e videoconferências, facilitando a colaboração e a tomada de decisão, independentemente da localização dos participantes.

3.1.8.2 Hub Centralizado de Informações: Um repositório central onde documentos importantes, políticas, manuais e outras informações essenciais são armazenados e facilmente acessíveis para todos os funcionários, promovendo uma comunicação interna eficaz.

3.1.9 Capacidades de Análise e Relatórios:

3.1.9.1 Relatórios Personalizados: Ferramentas que permitem a criação de relatórios detalhados personalizados de acordo com as necessidades da organização, incluindo métricas de desempenho e indicadores-chave de performance (KPIs).

3.1.9.2 Métricas e KPIs: Monitoramento de métricas essenciais como tempos de resposta, volume de consultas, satisfação do cliente (CSAT), e eficiência dos agentes, ajudando os gestores a tomar decisões baseadas em dados para melhorar os serviços.

3.1.9.3 Feedback do Cidadão: Cada interação de serviço permite avaliação pelo cidadão, além de aplicar pesquisas de satisfação para coletar feedback valioso.

3.1.10 Flexibilidade e Personalização

3.1.10.1 Integração com Sistemas Existentes: A plataforma pode ser integrada com sistemas governamentais já existentes, como CRMs, ERPs, e sistemas de gestão documental, proporcionando uma visão unificada e facilitando a automação de processos.

3.1.10.2 Customização de Funcionalidades: A plataforma é altamente personalizável, permitindo que cada entidade governamental adapte as funcionalidades às suas necessidades específicas, incluindo a criação de fluxos de trabalho personalizados e a definição de suas próprias categorias de tickets.

3.1.11 Gestão de serviço (incidentes, eventos, problemas, etc.):

3.1.11.1 Envolve a administração e coordenação de recursos, processos e funções para garantir a qualidade e eficiência dos serviços de TI. Isso inclui o gerenciamento de incidentes, onde são tratadas e resolvidas interrupções inesperadas ou reduções na qualidade dos serviços.

3.1.12 Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo:

3.1.12.1 Fornecimento e gestão da infraestrutura em nuvem 100% nacional, garantindo a soberania dos dados.

3.1.13 Gestão da Segurança:

3.1.13.1.1 Envolve a implementação de protocolos rigorosos de segurança, incluindo a utilização de tecnologias de criptografia avançada e autenticação robusta para garantir a integridade e a confidencialidade das informações. Além disso, a gestão da segurança engloba a realização regular de auditorias de segurança e análises de vulnerabilidade, visando identificar e mitigar riscos potenciais de forma proativa.

3.1.13.2 Serprobots ou Plataforma Whatsapp Business:

3.1.13.2.1 Soluções de atendimento automatizado do Serpro e plataforma de integração com a API do WhatsApp, respectivamente.

3.1.13.3 Central de serviços:

3.1.13.3.1 Ponto centralizado para usuários solicitarem suporte, relatarem incidentes ou buscar informações relacionadas à solução. Todos os acionamentos (incidente, atendimento, reclamação, problemas etc.), de qualquer natureza, serão concentrados na central de serviços do Serpro. Para simplificar a entrega do serviço, acompanhar a performance global dos níveis de serviço e otimizar os gastos fazendo o bom uso do processo de gestão de serviços.

3.1.13.4 Centro de Comando:

3.1.13.4.1 Equipe que configura e acompanha o monitoramento dos serviços para garantir a devida resposta aos processos de gestão de serviço, principalmente de eventos e incidentes de forma a garantir a maior disponibilidade possível.

3.1.13.5 Atendimento e Suporte 1º nível:

3.1.13.5.1 Atendimento realizado por equipes que seguem os scripts de atendimento e buscam otimizar eficiência na entrega do serviço sem aumentar o gasto com equipes especializadas. Os scripts deste nível, são elaborados e repassados pelo responsável no 2º e 3º níveis de atendimento.

3.1.13.6 Gestão Contratual:

3.1.13.6.1 Administração dos aspectos contratuais, garantindo que os termos e condições sejam cumpridos e mantendo uma relação transparente entre o provedor da solução e seus clientes.

3.1.13.7 Faturamento:

3.1.13.7.1 Processo de emissão de faturas para os clientes, levando em consideração o uso de recursos e serviços associados à solução. Neste processo, o emissor controla os acordos de nível de serviço levando em consideração a disponibilidade da solução, aplicando quando devido dos descontos e/ou adições necessárias no período.

3.1.13.8 Cobrança:

3.1.13.8.1 Gestão do processo de cobrança, assegurando a precisão e a pontualidade na cobrança de serviços prestados. É responsável pelo recebimento do cliente final e repasse/pagamento para PARCEIRA.

3.1.13.9 Relacionamento com cliente:

3.1.13.9.1 Equipe que entende as necessidades do cliente, apresentando resultados e benefícios da solução, propondo melhorias de recursos e upgrade, colhendo feedbacks para melhoria contínua. Atua também como um facilitador para gerar agilidade e fluidez nas demandas do cliente, fazendo interface com as equipes de gestão do dia a dia, garantindo a satisfação ao longo do tempo.

3.1.13.10 Solução de Integração:

3.1.13.10.1 A plataforma responsável pela integração, fornecendo uma experiência *omnichannel* para o usuário.

3.1.13.11 Customização da Solução:

3.1.13.11.1 A customização da solução refere-se ao processo de adaptação e modificação de um produto ou serviço para atender às necessidades específicas e preferências de um cliente ou mercado.

3.1.13.11.2 Evolução do *Roadmap*:

3.1.13.11.2.1 Evolução com novas funcionalidades ou otimização da solução.

3.1.13.12 Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível:

3.1.13.12.1 Resolução de problemas complexos que exigem expertise técnica mais avançada, garantindo a estabilidade e a performance da solução.

3.1.13.13 Orientação de implementação:

3.1.13.13.1.1 É a implementação de soluções baseadas em Rocket.Chat conforme as melhores práticas e experiência da própria Rocket.Chat. Este serviço inclui: revisão de requisitos técnicos e de negócios, plano de design e implementação da solução, melhores práticas, orientação para o desenvolvimento do projeto e extensões de integrações.

3.1.13.14 Início rápido de operações:

3.1.13.14.1 É o suporte para implantação em produção e outros ambientes para implementação mais rápida. Este serviço inclui: revisão de arquitetura/ambiente, instalação, configuração, segurança, monitoramento, assistência à integração e transferência de conhecimento.

3.1.13.15 Atualização e escalabilidade:

3.1.13.15.1 Este serviço inclui a revisão de arquitetura/ambiente, o plano e execução de atualização, as melhores práticas e a revisão de personalizações e integrações.

3.1.13.16 Serviço de sessões de design:

3.1.13.16.1 É o serviço de criar um design de solução robusto com base em casos de uso, objetivos de negócios e outros fatores críticos. Este serviço inclui: discussão do caso de uso, requisitos comerciais e técnicos, arquitetura de referência, melhores práticas e exercício de dimensionamento.

3.1.13.17 Serviço de migração:

3.1.13.17.1 Este serviço inclui revisão de arquitetura/ambiente, migração de dados, instalação e configuração, segurança, monitoramento, assistência à Integração e transferência de conhecimento.

3.1.13.18 Prospecção:

3.1.13.18.1 Estratégia de *go-to-marke*t comercial e apoio técnico através de apresentações, demonstrações e *PoCs*, que serão realizadas pelar áreas comerciais do SERPRO e da Parceira.

3.1.13.19 Consultoria:

3.1.13.19.1 Prestação de serviços consultivos para otimizar a implementação, melhorar a eficiência operacional e fornecer insights estratégicos para o cliente. O Serviço de Consultoria visa apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados, relacionados à implementação da solução. Serviços de Consultoria podem ser necessários em um projeto de implantação, como requisitos específicos (não padrão) para o atingimento das metas observadas no Assessment. Podem também surgir na fase de pós-venda, como resultado da identificação de novas necessidades.

3.1.13.20 Marketing:

3.1.13.20.1 Desenvolvimento e execução de estratégias de marketing para promover a solução, atrair clientes potenciais e expandir a base de usuários. Envolve campanhas cooperadas em eventos patrocinados, encontros imersivos de experiência e material publicitários de apoio nos processos de pré-venda, *onboarding*, mídia (*on* e *offline*) e outros.

4. DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 A consultoria especializada estará disponível para ser acionada conforme a necessidade do cliente, oferecendo flexibilidade e suporte adaptado às demandas específicas. Essa abordagem garante que os clientes tenham acesso à assistência profissional e orientação especializada sempre que necessário, proporcionando uma solução dinâmica e ágil para suas questões ou desafios.

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 deverá ser tratada no contrato associativo de parceria. Propõe-se que deverão ser tratadas da seguinte forma:

5.1.1 Propriedade Pré-existente: Todas as partes mantêm direitos completos e exclusivos sobre sua propriedade intelectual pré-existente, utilizada ou não no contexto desta parceria. Cada parte será responsável por suas propriedades intelectuais, garantindo que não infrinjam os direitos de terceiros e serão responsáveis por quaisquer reivindicações ou ações relacionadas a tais propriedades.

5.1.2 Propriedade Conjuntamente Criada: Todo know-how, integrações tecnológicas, componentes de software ou qualquer outra forma de propriedade intelectual gerada conjuntamente no âmbito desta parceria será de propriedade conjunta de ambas as partes. Ambas as partes têm direito de uso, distribuição e reprodução dessas propriedades intelectuais, sem qualquer obrigação de pagar royalties uma à outra.

5.1.3 Renúncia de Direitos Futuros: Ambas as partes concordam que, com relação à propriedade intelectual gerada conjuntamente, nenhuma delas exercerá qualquer direito futuro de cobrança de royalties ou qualquer outra forma de compensação pela sua utilização, seja no contexto atual ou em futuras aplicações ou parcerias.

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

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

CEP: 04766-900

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	90% ≤ Disp < 93%	Mensal	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.02	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	88% ≤ Disp < 90%	Mensal	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.03	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	0% ≤ Disp < 88%	Mensal	1,5% sobre o valor faturado no período.

7.2 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

7.3 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

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 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. Dada a criticidade, estes acionamentos são classificados como 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

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 6 - CONSULTORIA TÉCNICA

1. FINALIDADE

1.1 Este anexo tem por finalidade definir as condições técnicas e comerciais para a prestação do serviço de Consultoria.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

Serviço prestado por especialista ou grupo de especialistas, com experiência e qualificação para desenvolvimento de projetos, identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimentos e métodos em TI, de forma a apresentar soluções e recomendar ações.

2.2 Características

O PROPONENTE poderá realizar consultoria em atividades como elaboração de projetos, pareceres ou especificações técnicas.

O PROPONENTE deverá realizar Consultoria Técnica somente com pedido explícito dos gestores técnicos do DEMANDANTE.

O prazo de entrega variará conforme o tipo de consultoria e o escopo definido pelo DEMANDANTE.

O escopo das atividades específicas correlatas a este serviço de consultoria estão dispostos no APÊNDICE "B" deste anexo.

2.3 Condições para Provimento do Serviço de Consultoria

Todos os serviços contemplados neste anexo deverão ser solicitados por meio de Ordens de Serviço (OS) ou demanda emitidas pelo DEMANDANTE ao PROPONENTE, conforme contrato firmado.

Após o recebimento da Ordem de Serviço ou demanda do DEMANDANTE, o PROPONENTE deverá discriminar o que será executado, a quantidade de horas de consultoria estimada e o prazo de execução do serviço solicitado, conforme dados do contrato e informar o DEMANDANTE.

A descrição dos serviços apresentada pelo PROPONENTE ficará condicionada à aceitação formal, por parte do DEMANDANTE.

Após o aceite formal do DEMANDANTE, a Ordem de Serviço ou demanda será executada pelo PROPONENTE, apresentando a estimativa detalhada de horas de Consultoria.

Caso seja identificada alteração da complexidade ou do escopo da demanda inicialmente estimada, o PROPONENTE informará a nova estimativa de horas necessárias para atendimento e submeterá nova aprovação formal.

Para fins de ateste e respectivo faturamento dos serviços prestados, será enviado o DEMANDANTE relatório com o detalhamento das atividades efetivamente realizadas e o total de horas, que poderá variar para mais ou para menos em relação a estimativa inicial.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Consultoria Técnica

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Consultoria	Serviço prestado com o objetivo de apresentar soluções, recomendar ações e prestar auxílio na implementação de propostas técnicas.	Hora

3.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no ANEXO 9 - Relatório Consolidado de Preços e Volumes desta Proposta comercial.

O consumo dos serviços está baseado em estimativas e o valor a ser pago mensalmente poderá variar de acordo com a quantidade consumida.

4. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

ITEM	OBJETIVO/FORMA DE MEDIÇÃO
Finalidade	Garantir a entrega dos arquivos no prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Cronograma a ser acordado
Instrumento de medição	Documento de Aceite/Comunicação formal
Periodicidade	Eventual
Mecanismo de cálculo	I. Para cada entrega durante o período de apuração, será identificado se foi atendida no prazo. No caso do não cumprimento do prazo acordado, deverá ser apurada a Quantidade de dias em atraso para entrega da demanda. II. Será computada a quantidade de dias úteis em atraso. III. Não serão computadas como atraso a indisponibilidade do DEMANDANTE para homologar a entrega. Fórmula para aferição: QT = [DTE – DTA]. Onde: QT = Quantidade de dias em atraso: DTE = Data da entrega: DTA = Data acordada para entrega.
Descontos	Para cada entrega em atraso, ou seja, quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto da seguinte forma: Desc = QT (Vs x 0,0025), onde: Desc = Valor do desconto; QT = Quantidade de dias em atraso; Vs = Valor do serviço. 0,0025 = Valor fixo que representa o percentual dia rio de 0,25% para subtração do valor do serviço,

Não será considerado descumprimento de Nível de Serviço a ocorrência de indisponibilidade que ocorrer por motivos de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

5. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pelo DEMANDANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta comercial com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do DEMANDANTE, o PROPONENTE emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado mensalmente o DEMANDANTE:

- Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor;

6. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do DEMANDANTE estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao DEMANDANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pelo DEMANDANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

APÊNDICE “A” DO ANEXO - MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)*

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS			
CLIENTE:			
Nº DO CONTRATO CLIENTE	**XXXXX**	**PERÍODO DE MEDIÇÃO:**	
Nº CONTRATO SERPRO	**XXXXX**		
SERVIÇOS	**Valor do Serviço (R$)**	**Desconto relativo a Descumprimento do NSM**	**Total a Faturar(R$)**
Consultoria			
Consultoria Técnica com Deslocamento			
Consultoria Técnica sem Deslocamento			
TOTAL GERAL			

* O modelo de relatório poderá sofrer alterações quando da execução do serviço para melhora adequação das informações a serem prestadas.Relatório

APÊNDICE “B” DO ANEXO – CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

São características específicas para este serviço de Consultoria: serviço técnico especializado para diagnosticar e recomendar em temas diversos restritos às tecnologias envolvidas nas soluções do IBGE hospedadas no ambiente on-premise do Serpro.

ANEXO 7 - SERVIÇOS ESPECIAIS

1. FINALIDADE

1.1 Prestação de serviço de atendimento a demandas eventuais, oficializadas e atendidas por meio de Proposta Técnica de Atendimento (PTA), devendo contemplar as seguintes situações:

1.1.1. Absorção e/ou implantação de sistemas desenvolvidos por terceiros, pela CONTRATANTE e/ou pela CONTRATADA;

1.1.2. Adequações técnicas no serviço de produção de sistemas do contrato vigente, para atender as necessidades de negócio do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, inclusive as adequações decorrentes do serviço de desenvolvimento e manutenção de softwares;

1.1.3. Necessidades de outros serviços especializados de Tecnologia da Informação dentro das categorias originariamente contratadas, como serviços de produção, de infraestrutura e de informação para atendimento das necessidades de negócio relacionadas diretamente ao objeto deste projeto básico de contratação assim como do Contrato a ser firmado entre as partes.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1 Para que os serviços, nas condições descritas no item acima, possam ser devidamente praticados na execução do contrato, as partes deverão observar o seguinte:

2.1.1 Após ser solicitado formalmente pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA fará uma Proposta Técnica de Atendimento (PTA), que deverá conter as assinaturas das duas partes dando anuência nas condições propostas;

2.1.2 A Proposta Técnica de Atendimento (PTA) deverá vir com o descritivo de preço e como o mesmo foi formado;

2.1.3 Os serviços especiais que entrarem em produção deverão ter suas características bem definidas de forma a gerar os mecanismos de controle necessários às partes;

2.1.4 Caso um serviço entre em produção e a PTA não estabeleça nada em contrário, os serviços ficarão submetidos a todas as condições previstas neste Apêndice e no Contrato ao qual este Apêndice venha a ser parte;

2.1.5 As PTAs seguirão modelo definido entre as partes deste serviço e a composição do valor do serviço deverá estar compatível, em seus valores unitários, com os já estabelecidos no contrato em vigor, ou, caso não haja previsão dos valores no contrato, de acordo com a Política de Preços da CONTRATADA vigente à época da disponibilização da Proposta e mediante análise e aceitação da CONTRATANTE.

2.1.6 Quando se tratar de serviço continuado e o serviço a ser colocado em produção tiver previsão específica em item do contrato originário, a demanda será posteriormente enquadrada no item do serviço correspondente por meio de Termo Aditivo, devendo o respectivo termo explicitar que o "serviço prestado por meio da PTA nº xxx passará a fazer parte do item xxx previsto no contrato originário".

2.1.7 Para todos os efeitos, a PTA obedecerá à vigência do contrato originário, desta forma, caso um serviço esteja sendo prestado por meio de uma Proposta Técnica de Atendimento e o contrato seja prorrogado, automaticamente a PTA será prorrogada. De forma análoga, caso o contrato originário seja encerrado, independente do motivo, os serviços que estiverem sendo prestados por meio de qualquer Proposta de Atendimento também serão cessados automaticamente, perdendo seu vínculo contratual a partir do encerramento do contrato.

3. TRÂMITES DE SOLICITAÇÃO E APROVAÇÃO

3.1 Para utilização dos Serviços Especiais, deverá a área requisitante fundamentar a solicitação perante a área gestora do contrato quanto aos critérios que seguem:

3.1.1 Enquadramento contratual: elegibilidade para satisfação como Serviços Especiais, em termos de características e volumes, ou ensejará outras providências, tais como aditivo contratual ou mesmo um novo contrato;

3.1.2 Existência de planejamento: lastro da necessidade em DOD e outros planos de negócio aplicáveis;

3.1.3 Tempestividade da Demanda: prazo razoável para tais trâmites de contratação em relação à expectativa de negócio para lançamento da solução;

3.1.4 Disponibilidade orçamentária: indicação de orçamento de custeio necessário para arcar com a despesa no exercício corrente;

3.1.5 Justificativa da excepcionalidade: fundamentos de negócio sobre se aguardar ou não a próxima oportunidade de aditivação do contrato para ativação do novo serviço.

3.2 Visando a apreciação e aprovação da solicitação, os passos a seguir deverão ser cumpridos:

3.2.1 A área requisitante abrirá novo processo administrativo eletrônico apresentando à área gestora do contrato um Documento de Oficialização da Demanda (DOD) que contemple todos os subsídios acima listados;

3.2.2 A CONTRATANTE, por meio da área gestora do contrato, apreciará a demanda, requerendo eventuais complementações, caso necessário, e oficiará à CONTRATADA para apresentação de minuta de Proposta Técnica de Atendimento (PTA);

3.2.3 As partes envolvidas discutirão a minuta de Proposta Técnica de Atendimento (PTA), a fim de promover ajustes que se façam necessários, o que pode ser registrado por meio de mensagens de e-mail e atas de reuniões, a serem juntadas aos autos do respectivo processo administrativo eletrônico;

3.2.4 Obtida a versão final da minuta mediante manifestação expressa pela área requisitante de concordância com todo o teor, em especial, no tocante ao preço, a CONTRATANTE, por meio da área gestora do contrato, requererá à CONTRATADA que formalize a apresentação via unidade de protocolo oficial, incluindo quaisquer outras documentações, técnicas ou burocráticas, que componham a Proposta Técnica de Atendimento (PTA);

3.2.5 Por fim, após juntados aos autos do respectivo processo administrativo eletrônico todos os documentos pertinentes, inclusive, outros processos relacionados e anexados, será elaborado o Termo de Aprovação (TA), por meio do qual a CONTRATANTE autoriza o início da prestação do serviço, o qual será firmado por representantes da área requisitante, inclusive como responsáveis técnicos, se for o caso, e também por representantes da área gestora do contrato e da CONTRATADA.

APÊNDICE A DO ITEM SERVIÇOS ESPECIAIS

MODELO DE PROPOSTA TÉCNICA DE ATENDIMENTO

CONDIÇÕES GERAIS

1. FINALIDADE

A presente Proposta Técnica de Atendimento 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 denominada CONTRATADA, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) formalmente por meio de demanda nº xxxxxx, elaborada pelo(a) Digitar Nome do Cliente, CNPJ 00.000.000/0000-00, doravante denominado CONTRATANTE.

2. OBJETO

O objeto desta Proposta é a prestação de serviço(s) de Tecnologia da Informação, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx conforme especificações descrições contidas no ANEXO 1 - DAS ALTERAÇÕES desta Proposta.

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta Proposta Técnica de Atendimento é de R$ 000.000,00 xxxxxxx reais e xxxxx centavos, tendo o seu detalhamento discriminado no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

As condições de Pagamento obedecerão ao estipulado no Contrato nº xxxxxx.

5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

Em caso de aceite das condições propostas, o CONTRATANTE e a CONTRATADA estarão vinculados às responsabilidades abaixo relacionadas:

Responsabilidade do CONTRATANTE

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.

Manter a CONTRATADA 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 a CONTRATADA, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução do serviço a ser contratado.

Comunicar formalmente a CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada à execução do serviço.

5.1 Responsabilidade da CONTRATADA

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.

5.2 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)

Os serviços objeto desta proposta poderão ser prestados em quaisquer unidades previstas no contrato originário nº, firmado entre as partes.

8. DO SIGILO

A CONTRATADA, 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.

9. VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta comercial tem validade de xx (xxxxxxxx) dias a contar da data do seu recebimento pelo CONTRATANTE.

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

Brasília, xx de xxxxx de 20xx.

_____

Serviço Federal de Processamento de Dados

_____

Serviço Federal de Processamento de Dados

De acordo:

_____

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ANEXO 8 - DEMAIS SERVIÇOS PARA APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS INTERESSADOS

1. Portal de Serviços IBGE

Plataforma interativa e personalizada que reúne, analisa e apresenta dados do IBGE de maneira acessível e prática para diversos públicos, como empresas, governos, pesquisadores e cidadãos. Esse portal permitirá explorar dados em tempo real, realizar análises personalizadas e acessar insights baseados em inteligência de dados.

2. Data IBGE

Plataforma de armazenamento massivo de dados, projetada para consolidar e organizar o grande volume de dados coletados pelo IBGE, permitindo o acesso e a análise de informações em sua forma bruta ou processada. Este Data Lake irá suportar múltiplas áreas de inteligência, como demografia, economia, agropecuária, geociências e educação, sendo acessível para usuários variados, como governos, empresas, pesquisadores e o público em geral.

3. ConectaGov

Serviço de integração de dados, conhecida como interoperabilidade, que viabiliza a conexão entre serviços e sistemas dos órgãos públicos. Uma iniciativa da Secretaria de Governo Digital para os órgãos e entidades públicas. O IBGE irá publicar as APIs para consumo dos órgãos e entidades públicas.

4. Integra IBGE

Serviço de integração de dados IBGE, conhecida como interoperabilidade, que viabiliza a conexão entre serviços e sistemas da cadeia produtiva atendida pelo Instituto.

4.1. API - Geocodificação com Referência CNEFE

Solução de interoperabilidade (API) que permite aos interessados acesso em tempo real a dados georreferenciados da base de dados do IBGE combinados com dados cadastrais de pessoais físicas e/ou jurídicas da base de dados da Receita Federal do Brasil.

5. Painéis de Inteligência IBGE

Painéis para visualizações interativas, intuitivas e segmentadas, apresentando insights cruciais em áreas como demografia, economia, educação, infraestrutura, saúde e meio ambiente e outros. Esses painéis, que combinam mapas, gráficos e tabelas, podem ser acessados de acordo com o perfil de cada usuário, como gestores públicos, empresas, pesquisadores e cidadãos, promovendo uma análise prática e baseada em dados das realidades regionais e nacionais.

6. Os Volumes dos Demais Serviços para aprimoramento do Atendimento aos órgãos, entidades públicas e demais interessados serão definidos no decorrer da construção dos serviços.

7. A Lista da tabela do item 3.1 do APÊNDICE A – LISTA DOS DEMAIS SERVIÇOS PARA APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS E DEMAIS INTERESSADOS anexo será atualizada, mediante apostilamento, para refletir a alteração ou a entrada de novos serviços.

APÊNDICE A – LISTA DOS DEMAIS SERVIÇOS PARA APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS E DEMAIS INTERESSADOS

1. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Inovação e Desenvolvimento de produtos e serviços para disponibilizar informações certificadas, integrando diferentes bases de dados, voltadas para a inteligência e governança de políticas públicas e informações para demais interessados da sociedade. Estes produtos e serviços potencializam a difusão de informações públicas, estatísticas e geocientíficas inteligentes na Era Digital. Dessa forma, o desenvolvimento de novos produtos e serviços está em linha com a estratégia de implantação do SINGED (Sistema Nacional de Geociências, Estatísticas e Dados), tendo o IBGE como coordenador, assim como com o Programa de Inteligência e Governança de Informações para Políticas Públicas Preditivas (PIGIPPP – IBGE/SERPRO), atendendo, assim, a recomendação do Acórdão 991/2025-TCU-Plenário, pela implementação de um "Sistema Nacional de Informações Oficiais" ou outro sistema similar, para o atingimento do objetivo básico do IBGE, estabelecido no art. 2º da Lei 5.878/1973.

1.1 O IBGE poderá autorizar ao Serpro criar produtos, com base nos seus dados públicos, para aprimoramento do atendimento aos órgãos e entidades públicas e demais interessados.

1.1.1 Na hipótese de o IBGE autorizar ao Serpro a criação de produtos, o detalhamento da prestação dos serviços estará previsto expressamente em Portarias do IBGE.

1.2 A formalização de regras e demais requisitos legais deverão ser realizados por intermédio de apostila, bem como, anuência do IBGE e do SERPRO, nos moldes do art. 136 da Lei 14.133/2021, a ser avaliado pela consultoria jurídica do SERPRO e do IBGE.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CADA SERVIÇO

2.1 O SERPRO deverá firmar instrumento jurídico próprio, previamente autorizada pelo IBGE, diretamente com as entidades interessadas da Administração Pública ou entidades autorizadas pelo IBGE, para viabilizar produtos e serviços originados em sistemas de propriedade do IBGE cujos dados sejam de domínio ou acesso público.

2.2 O IBGE definirá os dados ou informações que podem ser acessados por terceiros, conforme Portarias do IBGE.

3. NOVOS SERVIÇOS PARA INTERESSADOS INFORMAÇÕES IBGE

3.1 Os serviços listados abaixo serão oferecidos pelo Serpro conforme Portarias IBGE.

TABELA E DADOS EXEMPLIFICATIVOS

ID	Serviço	Descrição	Status
1	Portal de Serviços IBGE	Plataforma interativa e personalizada que reúne, analisa e apresenta dados do IBGE de maneira acessível e prática para diversos públicos, como empresas, governos, pesquisadores e cidadãos. Esse portal permitirá explorar dados em tempo real, realizar análises personalizadas e acessar insights baseados em inteligência de dados.	Em concepção
2	Data IBGE	Plataforma de armazenamento massivo de dados, projetada para consolidar e organizar o grande volume de dados coletados pelo IBGE, permitindo o acesso e a análise de informações em sua forma bruta ou processada. Este Data Lake irá suportar múltiplas áreas de inteligência, como demografia, economia, agropecuária, geociências e educação, sendo acessível para usuários variados, como governos, empresas, pesquisadores e o público em geral.	Em concepção
3	ConectaGov	Serviço de integração de dados, conhecida como interoperabilidade, que viabiliza a conexão entre serviços e sistemas dos órgãos públicos. Uma iniciativa da Secretaria de Governo Digital para os órgãos e entidades públicas. O IBGE irá publicar as APIs para consumo dos órgãos e entidades públicas.	Disponibilizado
4	Integra IBGE	Serviço de integração de dados IBGE, conhecida como interoperabilidade, que viabiliza a conexão entre serviços e sistemas da cadeia produtiva atendida pelo Instituto.	Definida primeira API: Geocodificação com Referência CNEFE
4.1	API - Geocodificação com Referência CNEFE	Solução de APIs que permite aos interessados acesso em tempo real a dados georreferenciados da base de dados do IBGE combinados com dados cadastrais de pessoais físicas e/ou jurídicas da base de dados da Receita Federal do Brasil.	Concebida
5	Painéis de Inteligência	Painéis para visualizações interativas, intuitivas e segmentadas, apresentando insights cruciais em áreas como demografia, economia, educação, infraestrutura, saúde e meio ambiente e ou-	Em concepção

	IBGE	tros. Esses painéis, que combinam mapas, gráficos e tabelas, podem ser acessados de acordo com o perfil de cada usuário, como gestores públicos, empresas, pesquisadores e cidadãos, promovendo uma análise prática e baseada em dados das realidades regionais e nacionais.	

3.2 A Lista da tabela será atualizada, mediante apostilamento, para refletir a alteração ou a entrada de novos serviços definidos pelo IBGE.

ANEXO 9 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES				
Serpro MultiCloud			Meses Estimados	36
Itens Faturáveis	**Valor Unitário**	**Unidade de Medida**	**Quantidade Estimada para o período (meses estimados)**	**Valor por IFA**
Ambiente Computacional em Nuvem				
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	R$ 1,77	CSB	24.626.412	R$ 43.588.749,24
Cloud Service Management				
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	R$ 4.997,00	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	R$ 0,24	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	R$ 0,00	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	R$ 0,50	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	R$ 0,45	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	R$ 0,40	CSM	24.649.740	R$ 9.859.896,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	R$ 0,33	CSM	24.649.740	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	R$ 25.000,00	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	R$ 0,69	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	R$ 0,59	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de	R$ 0,50	CSM	0	R$ 0,00

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES				
1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)				
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	R$ 0,40	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	R$ 0,32	CSM	0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	R$ 0,26	CSM	0	R$ 0,00
Serviços Profissionais				
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	R$ 1.297,00	Hora	0	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	R$ 1.297,00	Hora	900	R$ 1.167.300,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	R$ 1.297,00	Hora	0	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	R$ 1.297,00	Hora	8.280	R$ 10.739.160,00
Conectividade Física Direta com Provedores				
Cloud Connect – 500 Mbps	R$ 8.290,17	Valor Mensal	0	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	R$ 14.507,80	Valor Mensal	144	R$ 2.089.123,20
Cloud Connect – 2000 Mbps	R$ 24.870,51	Valor Mensal	0	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	R$ 31.088,13	Valor Mensal	0	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	R$ 43.076,57	Valor Mensal	0	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	R$ 77.720,33	Valor Mensal	0	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	R$ 84.880,88	Valor Mensal	0	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (5000 mbps)	R$ 18.537,53	Valor Mensal	36	R$ 667.351,08
-			Valor Mensal Estimado*	R$ 1.891.988,32
-			Valor Total Estimado	R$ 68.111.579,52

**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

GovShield

Serviço	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total
GovShield Modalidade Bronze	Parcela Mensal	R$ 6.122,64	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
GovShield Modalidade Prata	Parcela Mensal	R$ 7.472,60	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
GovShield Modalidade Ouro	Parcela Mensal	R$ 20.159,02	2,00	R$ 40.318,04	72	R$ 1.451.449,44
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	Parcela Mensal	R$ 1.336,02	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Ouro	Parcela Mensal	R$ 2.961,88	22,00	R$ 65.161,36	792	R$ 2.345.808,96
GovShield Adicional Anti Robô Avançado para Ouro	Parcela Mensal	R$ 42.996,99	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
-					Valor Mensal Estimado*	R$ 4.794,52
-					Valor Total Estimado	R$ 3.797.258,40

**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.*

SERPROBOTS

Serviço	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total
SerproBots – Com Imunidade – Franquia até 5.000 conversações inteligentes	Franquia	R$ 1.667,0000	1,00	R$ 1.667,00	36	R$ 60.012,00
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 1 – de 5.001 até 15.000	Por conversação	R$ 0,3190	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 2 – de 15.001 até 50.000	Por conversação	R$ 0,3020	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 3 – de 50.001 até 150.000	Por conversação	R$ 0,2680	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES						
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 4 – de 150.001 até 500.000	Por conversação	R$ 0,2350	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 5 – de 500.001 até 1.000.000	Por conversação	R$ 0,2010	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 6 – a partir de 1.000.001	Por conversação	R$ 0,1680	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
SerproBots – Com Imunidade – Tokens de processamento de IA do modelo GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	Por conversação	R$ 0,0550	1.000,00	R$ 55,00	36.000	R$ 1.980,00
-					Valor Mensal Estimado*	R$ 1.722,00
-					Valor Total Estimado	R$ 61.992,00

**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.*

PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS						
Serviço	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Quantidade Mensal Estimada**	**Valor Mensal**	**Quantidade Total Estimada**	**Valor Total**
WhatsApp - Serviço de Instalação – Setup	Instalação	R$ 1.891,1268	1,00	R$ 1.891,13	1	R$ 1.891,12
WhatsApp - Assinatura Mensal	Valor mensal	R$ 425,5035	1,00	R$ 425,50	36	R$ 15.318,12
WhatsApp - Envio de Mensagem – Simples	Por Mensagem	R$ 0,0100	7.800,00	R$ 78,00	280.800	R$ 2.808,00
WhatsApp - Mensagem de Serviço	Por Mensagem	R$ 0,0000	7.800,00	R$ 0,00	280.800	R$ 0,00
WhatsApp - Envio de Mensagem - Modelo	Por Mensagem	R$ 0,0200	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	Por Mensagem	R$ 0,0636	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 1 - de 500.001 até 3.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0608	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES						
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 2 - de 3.000.001 até 5.250.000	Por Mensagem	R$ 0,0571	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 3 - de 5.250.001 até 10.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0543	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 4 - de 10.000.001 até 20.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0505	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 5 - a partir de 20.000.001	Por Mensagem	R$ 0,0477	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Marketing	Por Mensagem	R$ 0,5849	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	Por Mensagem	R$ 0,0636	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 1 - de 250.001 até 2.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0608	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 2 - de 2.000.001 até 17.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0571	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 3 - de 17.000.001 até 35.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0543	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 4 - de 35.000.001 até 70.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0505	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 5 - a partir de 70.000.001	Por Mensagem	R$ 0,0477	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
-					Valor Mensal Estimado*	R$ 556,03
-					Valor Total Estimado	R$ 20.017,24

**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.*

DIALOGA						
Serviço	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Quantidade Mensal**	**Valor Mensal**	**Quantidade Total**	**Valor Total**

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES						
			Estimada		Estimada	
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 224,4600	30,00	R$ 6.733,80	1.080	R$ 242.416,80
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 101 a 500 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 190,8000	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 501 a 1.000 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 140,3200	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 1.001 a 2.000 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 123,4600	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 2.001 a 5.000 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 109,9800	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa acima de 5.000 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 101,1000	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 026 a 100 colaboradores - Com Imunidade	Licença por Colaborador	R$ 40,8200	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 101 a 500 colaboradores - Com Imunidade	Licença por Colaborador	R$ 38,7600	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 501 a 1.000 colaboradores - Com Imunidade	Licença por Colaborador	R$ 36,7200	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 1.001 a 2.000 colaboradores - Com Imunidade	Licença por Colaborador	R$ 32,6400	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 2.001 a 5.000 colaboradores - Com Imunidade	Licença por Colaborador	R$ 30,6000	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa acima de 5.000 colaboradores - Com Imunidade	Licença por Colaborador	R$ 28,5600	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade	Pacote 8 horas	R$ 5.681,6000	3,00	R$ 17.044,80	3	R$ 17.044,80
Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade	Pacote 8 horas	R$ 5.681,6000	3,00	R$ 17.044,80	3	R$ 17.044,80
Dialoga - Consultoria - Atualização e Escalabilidade - Com Imunidade	Pacote 8 horas	R$ 5.681,6000	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES						
Dialoga - Consultoria - Sessões de Design - Com Imunidade	Pacote 8 horas	R$ 5.681,6000	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - Consultoria - Migração - Com Imunidade	Pacote 8 horas	R$ 5.681,6000	4,00	R$ 22.726,40	4	R$ 22.726,40
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 1 a 10.000 destinatários - Com Imunidade	Por Tamanho da Base	R$ 1.806,9800	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 10.001 a 50.000 destinatários - Com Imunidade	Por Tamanho da Base	R$ 3.011,5600	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 50.001 a 100.000 destinatários - Com Imunidade	Por Tamanho da Base	R$ 4.818,5400	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 100.001 a 250.000 destinatários - Com Imunidade	Por Tamanho da Base	R$ 7.709,7000	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 250.001 a 500.000 destinatários - Com Imunidade	Por Tamanho da Base	R$ 12.335,4400	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Pacote Disparo até 50.000 mensagens - Com Imunidade	Pacote	R$ 798,1800	0,00	R$ 0,00	0	R$ 0,00
-					Valor Mensal Estimado*	R$ 8.312,02
-					Valor Total Estimado	R$ 299.232,80

**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.*

CONSULTORIA TÉCNICA					
Itens Faturáveis	**Preço Unitário**	**Unidade de Medida**	**Quantidade Estimada por mês**	**Meses Estimados**	**Valor**
Consultoria Técnica	R$ 636,2200	Hora	16	36	R$ 366.462,72
-				Valor Mensal Estimado*	R$ 10.179,52
-				Valor Total	R$ 366.462,72

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES						
					Estimado	
**O valor 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.*						
SERVIÇOS ESPECIAIS						
Serviço	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Quantidade Mensal Estimada**	**Valor mensal**	**Quantidade Total Estimada**	**Valor Total**
Serviços Especiais	Valor Mensal	Fixo PTA	1,00	R$ 114.218,90	36	R$ 4.111.880,40
-					Valor Mensal Estimado*	R$ 114.218,90
-					Valor Total Estimado	R$ 4.111.880,40
[redacted]						
				Valor Total Estimado da Proposta – 36 meses		**R$ 76.768.423,08**
				Valor Total Estimado da Proposta – por meses		**R$ 2.132.456,20**

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 216/2025

Última atualização 29/07/2025

Local: Rio de Janeiro/RJ **Órgão:** FUNDACAO INSTIT BRAS DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA IBGE

Unidade compradora: 114601 - IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, IX

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 29/07/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 33787094000140-1-000259/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

Contratação da empresa pública Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO para a prestação de serviços estratégicos e continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC voltados, direta ou indiretamente, ao suporte necessário para serviços e soluções de TIC em nuvem que atendem o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em todo

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R$ 76.768.423,09

VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA

R$ 76.768.423,08

Itens Arquivos Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário estimado	Valor total estimado

1	Infraestrutura como Servico - Iaas Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage	24626412	R$ 1,77	R$ 43.588.749,24
2	Infraestrutura como Servico - Iaas Serpro Multicloud - Cloud Service Management	24649740	R$ 0,40	R$ 9.859.896,00
3	Serviço de Link Via Cabo Cloud Connect – 1000 Mbps	144	R$ 14.507,80	R$ 2.089.123,20
4	Serviço de Link Via Cabo Serviço de Link Via Cabo	36	R$ 18.537,53	R$ 667.351,08
5	Software como Servico - Saas Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade	1080	R$ 224,46	R$ 242.416,80
6	Software como Servico - Saas Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade	3	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
7	Software como Servico - Saas Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade	3	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
8	Software como Servico - Saas Dialoga - Consultoria - Migração - Com Imunidade	4	R$ 5.681,60	R$ 22.726,40
9	Software como Servico - Saas SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	36	R$ 1.667,00	R$ 60.012,00
10	Software como Servico - Saas SerproBots – Tokens GPT	36000	R$ 0,055	R$ 1.980,00
11	Software como Servico - Saas WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	1	R$ 1.891,12	R$ 1.891,12
12	Software como Servico - Saas WhatsApp - Assinatura Mensal	36	R$ 425,5035	R$ 15.318,126
13	Software como Servico - Saas WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	280800	R$ 0,01	R$ 2.808,00
14	Plataforma como Servico - Paas GovShield Modalidade Ouro	72	R$ 20.159,02	R$ 1.451.449,44
15	Plataforma como Servico - Paas GovShield Adicional TB (Terabyte) para Modalidade Ouro	792	R$ 2.961,88	R$ 2.345.808,96

	Outro			
16	Serviços de Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Serviços de Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	9180	R$ 1.297,00	R$ 11.906.460,00
17	Serviços de Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Consultoria Técnica	576	R$ 636,22	R$ 366.462,72
18	Outros Serviços para a Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Outros Serviços para a Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	36	R$ 114.218,90	R$ 4.111.880,40

Exibir: 50 | 1-18 de 18 itens | Página: 1

Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.