COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

Termo de Referência 179/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
179/2025	390004-COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS	CATIA ROBERTA JULIO	08/05/2026 14:54 (v 0.14)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	40/2025	50000.006039/2025-75

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de tecnologia da informação e comunicação (TIC), prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), para atendimento das necessidades do Ministério dos Transportes, conforme detalhamento previsto no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e dos Anexos Técnicos deste Termo de Referência/Projeto Básico, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

CATSER	ANEXO	SERVIÇOS	VALOR TOTAL POR ITEM (24 meses)
27324	1	PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI	R$ 345.746.959,75
	2	SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	R$ 30.377.375,76
	3	CONSULTORIA TÉCNICA	R$ 1.272.440,00
	4	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	R$ 148.617,84
	5	INFRAESTRUTURA	R$ 1.942.636,88
	6	SERVIÇOS DE DADOS	R$ 5.250.375,13
	7	SERPRO MULTICLOUD	R$ 19.277.851,89
	8	INFOCONV	R$ 78.885,84
	9	DIALOGA	R$ 113.940,72
	10	SERPRO BOTS	R$ 61.248,00
	11	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	R$ 281.642,90
	12	PLATAFORMA WHATSAPP	R$ 343.927,12
	13	SERPRO VIRTUAL	R$ 1.217.162,40
	14	GOVSHIELD	R$ 2.194.274,40
	15	COLOCATION	R$ 989.948,64
	16	VIO E PROID	R$ 48.709,20
	17	SERVIÇOS ESPECIAIS	R$ 20.000.000,00
	TOTAL ANUAL		**R$ 214.672.998,24**

	TOTAL DA CONTRATAÇÃO (24 meses)	**R$ 429.345.996,47**

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O objeto da contratação tem a natureza de **serviços técnicos especializados** uma vez que compreendem atividades técnicas especializadas e contínuas, relacionadas ao desenvolvimento, manutenção, evolução e sustentação de sistemas de informação de alta complexidade, operação de ambientes de missão crítica, serviços de integração com plataformas governamentais e tratamento de dados sensíveis, exigindo conhecimento técnico específico do SERPRO e integração nativa com sistemas estruturantes do Sistema Nacional de Trânsito (SNT), não podendo ser realizados por prestadores comuns sem elevado risco operacional e jurídico, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.2.1. Para fins de enquadramento orçamentário, registra-se que a presente contratação se caracteriza como atividade de custeio, uma vez que se destina à manutenção, sustentação e evolução contínua de serviços e sistemas de tecnologia da informação e comunicação essenciais ao funcionamento do Ministério dos Transportes, não se configurando como despesa de capital ou investimento.

1.2.2. Dessa forma, aplica-se, no que couber, o disposto no art. 3º do Decreto nº 10.193, de 27 de dezembro de 2019, sendo que eventual necessidade de autorização será observada previamente à formalização contratual.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que será prestado de forma regular, constante e ininterrupta, envolvendo serviços essenciais de tecnologia da informação e comunicação, indispensáveis para assegurar a segurança, a integração sistêmica e a continuidade operacional das atividades do Ministério dos Transportes. Eventual interrupção desses serviços poderia comprometer gravemente o funcionamento das atividades institucionais e prejudicar a prestação de serviços ao cidadão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) 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.

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

1.6. O prazo de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses justifica-se pela natureza contínua, integrada e estratégica dos serviços de tecnologia da informação e comunicação objeto da contratação, os quais são essenciais à sustentação, evolução e operação dos sistemas estruturantes do Ministério dos Transportes e da SENATRAN.

1.6.1. A execução desses serviços demanda estabilidade operacional, previsibilidade contratual e continuidade na prestação, de modo a assegurar a adequada governança da solução e a mitigação de riscos associados à descontinuidade ou fragmentação contratual.

1.6.2. Adicionalmente, o prazo adotado mostra-se compatível com o modelo técnico e econômico da contratação, especialmente no que se refere à necessidade de consolidação dos resultados decorrentes da execução dos serviços e à adequada apuração de benefícios associados ao modelo de custeio aplicado.

1.6.3. Dessa forma, o prazo estabelecido revela-se adequado e proporcional às características do objeto, em consonância com as boas práticas de contratação de serviços contínuos de TIC no âmbito da Administração Pública.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade, a segurança, a modernização e a evolução dos serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) considerados essenciais para o desempenho das funções institucionais do Ministério dos Transportes, em especial no que se refere à gestão e operação de sistemas estruturantes do Sistema Nacional de Trânsito (SNT) e demais plataformas críticas sob responsabilidade da Pasta.

2.2. O Ministério dos Transportes (MT) depende fortemente de infraestrutura tecnológica estável, segura e integrada, já em uso no SERPRO, a fim de garantir a continuidade dos serviços públicos, proteger dados estratégicos e assegurar a interoperabilidade entre sistemas internos e externos. A evolução constante do ambiente tecnológico exige investimentos regulares e parceiros que dominem soluções complexas e sensíveis.

2.3. Os serviços a serem contratados compreendem, entre outros, o desenvolvimento e a manutenção de soluções digitais, a operação de sistemas, a infraestrutura tecnológica de missão crítica, a integração com plataformas digitais governamentais e o suporte especializado à transformação digital do Ministério. Esses serviços são imprescindíveis para assegurar a continuidade de políticas públicas de mobilidade, fiscalização e segurança viária.

2.4. O Ministério dos Transportes depende diretamente de infraestrutura tecnológica confiável, segura e integrada, infraestrutura e serviços que atualmente já são fornecidos pelo SERPRO, de modo a garantir:

- A prestação contínua de serviços públicos digitais à sociedade;

- A conformidade com legislações como a LGPD;
- A interoperabilidade entre bases federais (ex: RENAVAM, RENACH, RENAINF, RENAEST, gov.br, login único);
- O uso estratégico de dados na formulação e monitoramento de políticas públicas;
- A resiliência institucional frente a incidentes e ameaças cibernéticas.

2.5. Conforme identificado durante a elaboração do Estudo Técnico Preliminar nº 19/2025 restou verificado que:

a) A substituição do atual prestador (SERPRO) por outra entidade pública ou privada é inviável no curto emédio prazo, diante da elevada complexidade técnica, do domínio institucional acumulado e da integração nativa com a arquitetura federativa de TIC;

b) A interrupção dos serviços prestados pelo SERPRO comprometeria diretamente a continuidade de sistemas estratégicos e serviços críticos à sociedade;

c) A manutenção da parceria com o SERPRO está alinhada à racionalização de custos, com previsão de desoneração progressiva, por meio da compensação com receitas oriundas da comercialização de dados estruturantes a terceiros autorizados;

d) A contratação atende às recomendações de órgãos de controle, como a Controladoria-Geral da União(CGU), especialmente no que tange à segurança da informação, resposta a incidentes e combate a fraudes na CNH Digital;

e) A parceria permite implementar novos recursos tecnológicos, como Data Lake institucional, automação,análise preditiva, Inteligência Artificial e integração com ecossistemas analíticos federais.

2.6. A definição dos quantitativos de bens e serviços a serem contratados baseou-se na:

a) Análise histórica do consumo dos serviços contratados atualmente (2019–2024), considerando os volumes efetivamente processados nos sistemas do SNT;

b) Projeção de crescimento calculada a partir de dados de tráfego, frota veicular, novos serviços digitais e políticas públicas previstas no Plano Diretor de TIC (2024–2026);

c) Matriz de volumetria consolidada no Anexo 19 – Preços e Volumes da proposta do SERPRO, que detalha os quantitativos mensais e totais para cada serviço (ex.: milheiros de transações RENAVAM/RENACH, pontos de função para desenvolvimento sob demanda, parcelas mensais de infraestrutura e serviços analíticos).

2.6.1. Os volumes contratados refletem as necessidades reais do Ministério e estão diretamente associados ao porte e à criticidade dos serviços. Por exemplo:

a) Plataforma de Grande Porte: 216 milheiros de transações/mês (RENAVAM, RENACH e RENAINF),totalizando 5.184 milheiros em 24 meses;

b) Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas: 1.500 pontos de função/mês, totalizando 36.000 pontos de função em 24 meses;

c) Plataforma Analítica e DW: 1 parcela mensal, totalizando 24 parcelas para 2 anos de operação contínua.

2.6.2. A contratação também prevê serviços adicionais estratégicos como multicloud, consultoria técnica especializada, segurança avançada (GovShield) e serviços analíticos, todos detalhados nos Anexos Técnicos 1 a 17 da Proposta SERPRO.

2.7. Os resultados e benefícios esperados incluem:

- Continuidade ininterrupta dos serviços críticos do SNT, prevenindo impactos à mobilidade, segurança viária e arrecadação vinculada;
- Modernização tecnológica, com adoção de nuvem híbrida, automação, orquestração de processos e governança de dados;
- Maior eficiência operacional, com redução de prazos para implementação de mudanças legislativas e demandas emergenciais;
- Fortalecimento da segurança da informação, alinhado à LGPD, com políticas robustas de proteção de dados, gestão de incidentes e conformidade com as diretrizes do GSI/PR;
- Economia orçamentária, decorrente do modelo de desoneração progressiva, que pode reduzir significativamente o custo líquido da contratação para o Ministério.

2.8. Assim, a contratação do SERPRO configura-se como a opção técnica, jurídica e economicamente mais vantajosa, garantindo a continuidade operacional, mitigação de riscos institucionais e alinhamento às diretrizes estratégicas do Ministério dos Transportes e do Governo Federal.

2.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas deste termo de referência. e informações a seguir:

i) ID PCA no PNCP: 37115342000167-0-000001/2026
ii) Data de publicação no PNCP: 17/04/2025 última atualização 15/01/2026
iii) Id do item no PCA: 61 Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) Identificador da Futura Contratação: 390004-56/2026

2.10. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD) 2024-2027, ao Planejamento Estratégico Institucional - PEI (2024-2027) e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2026 do Ministério dos Transportes, conforme demonstrado abaixo:

ESTRATÉGIA NACIONAL DE GOVERNO DIGITAL - ENGD (2024-2027)			
ID	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	RECOMENDAÇÕES
O. 01	Gestão e governança	Qualificar a gestão e governança das políticas de governo digital promovendo a colaboração entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios	Recomendação 1.4: Implementar uma estrutura de governança para as políticas de governo digital, com a designação da área responsável e instâncias colegiadas para acompanhamento e monitoramento da estratégia local.
O. 02	Qualidade dos serviços públicos	Aprimorar a qualidade dos serviços públicos com abordagem inclusiva, acessível, proativa e em canais integrados de atendimento, com atenção à experiência dos usuários.	Recomendação 2.4: Integrar os canais digitais de prestação de serviços públicos e de comunicação preferencialmente consolidando portais e aplicativos de dispositivos móveis. Recomendação 2.5: Integrar os serviços públicos em diversidade de canais digitais e físicos, dispondo de canais de atendimento presencial para demandas não resolvidas plenamente pelos serviços públicos digitais, com investigação acerca das dificuldades e barreiras na prestação de serviços.
O. 05	Inteligência de dados	Qualificar a tomada de decisões e a oferta de serviços nas organizações públicas com o reuso constante e de forma ética dos dados disponíveis para análises, interoperabilidade e personalização.	Recomendação 5.2: Estabelecer e adotar mecanismos de interoperabilidade e compartilhamento de dados entre os órgãos e com outros entes federados, especialmente os ofertados pela plataforma Gov.br, para qualificação das políticas públicas e eliminação de pedidos de dados dispensáveis na oferta de serviços públicos.
O. 06	Infraestrutura digital	Dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerando princípios de sustentabilidade para a implantação e evolução de soluções de governo digital promovendo soluções estruturantes compartilhadas, uso de padrões comuns e a integração entre os entes federados.	Recomendação 6.1: Adotar e contribuir com o desenvolvimento de soluções de plataformas digitais no provimento de serviços públicos e demais processos da administração pública. Recomendação 6.5: Definir uma estratégia adequada para armazenamento de dados levando em conta a economicidade, segurança , soberania e resiliência, com atenção especial as condições dos data centers em uso.
O. 07	Ecossistema de inovação	Estimular e promover o desenvolvimento do ecossistema de inovação e o uso de tecnologias emergentes de governo digital, envolvendo os entes federados e a sociedade.	Recomendação 7.4: Mapear e desenvolver casos de uso de tecnologias baseadas em inteligência artificial e outras tecnologias emergentes, atentando para capacitação dos agentes envolvidos e para designação de cuidados éticos no uso. Recomendação 7.6: Utilizar infraestrutura tecnológica que facilite o uso de dados de acesso público e promova a interação entre diversos agentes, de forma segura, eficiente e responsável, para estímulo à inovação, à exploração de atividade econômica e à prestação de serviços à população.
O. 08	Eficiência e colaboração	Otimizar e promover a eficiência dos processos das organizações públicas por meio da racionalização de procedimentos e compartilhamento de soluções para problemas comuns.	Recomendação 8.3: Adotar padrões e boas práticas estabelecidas para contratação de serviços de tecnologia, garantindo o máximo de interoperabilidade e formas de integração com sistemas já disponíveis.

2.11. Planejamento Estratégico Institucional - PEI 2024-2027

OBJETIVO	**METAS**	**AÇÃO**

OTI3 Prover Soluções de TIC -	ME3.1.1 – 40% das demandas de sistemas atendidas.	AC3.1.1.1 -Manutenção e Desenvolvimento de Sistema de Informações.
	ME3.2.1 – Propiciar a melhoria dos processos de trabalho do MT em 20%..	AC3.2.1.1 - Aquisição de Produtos/Serviços/Sistemas/Soluções para atendimento as necessidades específicas das Áreas de Negócio; AC3.2.1.2 - Fomento a adoção de tecnologias emergentes.
OTI6 Promover a Segurança da Informação	ME6.2.1 –Duplicar ambientes (on premise e nuvem).	AC6.2.1.1 - Criar plataforma de dados on premise;
OTI7 Melhorar a Arquitetura de Desenvolvimento de Sistemas de TIC	ME7.1.1 – Sistemas entregues através da metodologia ágil de Desenvolvimento de software	AC7.2.1.1 - Implantar o processo de melhoria da Arquitetura de Desenvolvimento de Sistemas e Manutenção de Software na Infraestrutura de TI; AC7.2.1.2 - Implantar os processos de gestão de qualidade de software; AC7.2.1.3 -Melhorar as métricas de tamanho, esforço e prazo relacionadas ao desenvolvimento e manutenção de software; AC7.2.1.4 - Aprimorar a gestão de projetos internos para a fábrica de software, e das demandas de sustentação internas; AC7.2.1.5 - Estabelecer padrões de forma a implantar a Arquitetura Corporativa. AC7.2.1.6 - Evoluir a Arquitetura de Integração de Sistemas; AC7.2.1.7 - Aperfeiçoar a Administração de Dados.
OTI9 Promover a Governança e Análise de Dados	ME9.2.1 – Internalizar 3 conjuntos de dados das vinculadas ME9.4.1 – Aumento de 20% no número de painéis e/ou análise de dados disponibilizadas.	AC9.2.1.1 Revisar o catálogo de necessidade de dados; AC9.2.1.2 Disponibilizar conjuntos de dados das vinculadas; AC9.2.1.3 Catalogar conjuntos de dados das vinculadas. AC9.4.1.1 -Desenvolver painéis estratégicos AC9.4.1.2 -Desenvolver análise de dados

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI	
EIXO	OBJETIVO
Desenvolvimento Institucional	6. Desenvolver capacidade institucional do Ministério dos Transportes com foco em excelência e produtividade para atendimento dos desafios prioritários

2.12. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

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.

3.2. A solução de TIC consiste em prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação e comunicação (TIC), abrangendo:

- Desenvolvimento, manutenção, evolução e sustentação de sistemas de informação críticos;
- Serviços de hospedagem e operação de soluções de TI;
- Infraestrutura tecnológica (incluindo redes, conectividade, VPN, armazenamento e segurança);
- Consultoria técnica e atendimento especializado;
- Plataformas de dados e soluções analíticas;
- Integração com plataformas digitais do governo federal (gov.br, login único, barramento de serviços, entre outros).

3.2.1. Os serviços serão prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), empresa pública federal especializada, com expertise consolidada nos sistemas atualmente em operação no Ministério dos Transportes, conforme descrito no Estudo Técnico Preliminar e detalhado nos Anexos Técnicos da Proposta.

3.2.2. Os serviços constam devidamente detalhados nos anexos da Proposta 20250326 (10548082), conforme elencados a seguir:

ANEXO 1 - PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI

ANEXO 2 - SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUNTENÇÃO DE SISTEMAS

ANEXO 3 - CONSULTORIA TÉCNICA

ANEXO 4 – ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

ANEXO 5 – INFRAESTRUTURA: Certificado Digital, Infovia e Rede Longa Distancia - Wan

ANEXO 6 – SERVIÇOS DE DADOS: Extração de Dados, Serviços Cópias de Bases, DAAS e PSA

ANEXO 7 - SERPRO MULTCLOUD

ANEXO 8 - INFOCONV

ANEXO 9 - DIALOGA

ANEXO 10 - SERPRO BOTS

ANEXO 11 - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: Consulta CNPJ, Consulta CPF, Consulta Dívida Ativa, Consulta NF-e, Integra Comex, Integra SIAFI

ANEXO 12 - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS

ANEXO 13 - SERPRO VIRTUAL

ANEXO 14 - GOVSHIELD

ANEXO 15 - COLOCATION

ANEXO 16 - VIO e PROID

ANEXO 17 - SERVIÇOS ESPECIAIS

ANEXO 18 - DESONERAÇÃO

ANEXO 19 - PREÇOS E VOLUMES

3.2.3. Os serviços compreendem tanto a continuidade dos sistemas e soluções existentes como a adoção de tecnologias modernas e interoperáveis, incluindo microserviços, APIs RESTful, computação em nuvem, automação, governança de dados e inteligência analítica, conforme definido no ETP.

3.2.4. A solução será executada conforme os seguintes princípios e diretrizes:

- Alinhamento às metas do Plano Estratégico Institucional (PEI 2024–2027) do Ministério dos Transportes;
- Atendimento aos requisitos da Estratégia de Governo Digital (EGD);
- Conformidade com as orientações da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, da LGPD, e das políticas do SISP;
- Observância à arquitetura híbrida segura, com conectividade entre ambientes on-premises, multicloud e federados

3.2.5. Os detalhes técnicos, operacionais, métricos e de nível de serviço estão descritos nos Anexos supracitados que integram este Termo de Referência.

3.2.6. O contrato será firmado mediante contratação direta, na modalidade Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133, de 2021, considerando tratar-se de contratação de serviços prestados por entidade integrante da Administração Pública criada para esse fim específico, cujo objeto contratado está compreendido no seu campo de atuação legal, sendo o preço compatível com o praticado no mercado.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Garantir a continuidade e evolução de sistemas estruturantes do Sistema Nacional de Trânsito (RENAVAM, RENACH, RENAINF, RENAEST, SNE, WS - Senatran), assegurando integridade dos registros nacionais, execução de políticas públicas de segurança viária, manutenção da arrecadação vinculada, prestação de serviços digitais ao cidadão e atendimento a demandas emergenciais (TCU, decisões judiciais, legislação), objetivando:

a) Garantir a integridade e unicidade dos registros nacionais de veículos e condutores, viabilizando processos como licenciamento, habilitação, transferência de propriedade e fiscalização;

b) Executar políticas públicas de segurança viária, com integração entre órgãos estaduais e federais,além do Poder Judiciário (ex: RENAJUD);

c) Manter a arrecadação e controle de receitas vinculadas, como o Fundo Nacional de Segurança e Educação no Trânsito (FUNSET), com rastreabilidade e transparência;

d) Viabilizar serviços digitais ao cidadão e empresas, como consulta e emissão de documentos (CNH Digital, CRLV-e), indicação de real infrator e acompanhamento de infrações via portal e aplicativos conectados ao gov.br;,

e) Atender demandas emergenciais provenientes de mudanças legislativas, decisões do Tribunal deContas da União (TCU) e determinações judiciais.

f) Modelo de contratação com cláusulas de desoneração progressiva, a fim de permitir compensações com receitas obtidas pelo SERPRO em contratos com terceiros.

4.1.2. Conforme registrado no ETP, a substituição do SERPRO por outro fornecedor seria inviável no curto e médio prazo, devido aos seguintes fatores:

- Domínio técnico acumulado sobre sistemas legados de alta complexidade;
- Integração nativa com plataformas federativas (gov.br, login único, barramento de serviços);
- Riscos operacionais e jurídicos associados a transições abruptas;
- Modelo contratual com desoneração progressiva, que permite a redução gradativa do custo líquido para o Ministério por meio da compensação de receitas obtidas pelo SERPRO em serviços prestados a terceiros.

4.1.3. Diante destes apontamentos, essa contratação, atende diretamente aos eixos estratégicos do Plano Diretor de TIC (PDTIC 2024–2026), ao Plano Estratégico Institucional (PEI 2024–2027) e à Estratégia de Governo Digital, em especial no que se refere a:

- Transformação digital dos serviços;
- Governança e interoperabilidade de dados;
- Adoção de soluções de nuvem híbrida e automação;
- Racionalização de custos e eficiência operacional.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento contínuo de suas funcionalidades, garantindo a operação ininterrupta dos sistemas críticos sob responsabilidade do Ministério dos Transportes, especialmente aqueles vinculados ao Sistema Nacional de Trânsito (SNT).

4.4.1. As atividades de manutenção devem incluir:

- Manutenção corretiva: ações imediatas para restabelecimento de serviços em caso de falhas ou incidentes críticos, respeitando os prazos máximos previstos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) acordados;

- Manutenção preventiva: procedimentos programados para reduzir riscos de falhas, melhorar a estabilidade e prolongar a vida útil dos sistemas;
- Manutenção adaptativa: ajustes necessários para adequação da solução a mudanças em legislações, normas, processos de negócio e integrações com plataformas governamentais (ex.: gov.br, barramento de serviços);
- Manutenção evolutiva: implementação de melhorias e novas funcionalidades que permitam a modernização tecnológica e a evolução dos serviços prestados à sociedade.

4.4.2. A contratada deverá manter planos de contingência, continuidade e recuperação de desastres (DRP) atualizados, com o objetivo de garantir a rápida retomada dos serviços em caso de falhas críticas, bem como apresentar relatórios periódicos sobre incidentes, ações de manutenção realizadas e níveis de disponibilidade obtidos, permitindo o acompanhamento efetivo pela Administração.

4.4.3. Como parte da garantia exigida, a solução deverá assegurar disponibilidade mínima de 98% para os serviços e sistemas críticos, quando percentual superior não estiver expressamente definido no instrumento contratual e seus anexos, observados os parâmetros estabelecidos nos Apêndices de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) da proposta comercial do SERPRO. A apuração da disponibilidade deverá considerar o período mensal de operação acordado para cada serviço, descontadas as janelas de manutenção previamente autorizadas, programadas ou previstas contratualmente. O descumprimento dos níveis de disponibilidade pactuados sujeitará a contratada à aplicação das glosas, sanções e penalidades previstas contratualmente.

4.4.3.1 Consideram-se serviços críticos, para fins desta contratação, aqueles cuja indisponibilidade, degradação de desempenho ou interrupção possa comprometer diretamente a continuidade das atividades institucionais, operacionais e finalísticas do Ministério dos Transportes, bem como impactar serviços digitais disponibilizados à sociedade e a outros órgãos da Administração Pública. Enquadram-se nesse contexto os serviços relacionados à sustentação, hospedagem, processamento, armazenamento, conectividade, segurança da informação, integração e evolução de sistemas estruturantes e plataformas corporativas, incluindo soluções essenciais à operação da SENATRAN, da CNH Digital e demais sistemas corporativos mantidos em ambiente do SERPRO, cuja continuidade operacional é indispensável para assegurar disponibilidade, integridade, confiabilidade e atendimento às demandas institucionais do Ministério.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser iniciados no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

4.8.1. Tendo em vista a quantidade e diversidade dos serviços constantes desta contratação, os prazos constam detalhados anexos da proposta.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante (Portaria MT nº 287 /2025), bem como às normas e boas práticas recomendadas pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI/PR), pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) e pelo Comitê Central de Governança de Dados (CCGD), observando integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).

4.9.1. Os requisitos de segurança e privacidade foram definidos pela área requisitante (SENATRAN), conjuntamente com a área de TIC, conforme o art. 16, inciso I, alínea “f” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94 /2022, e contemplam:

- Controle de acessos com autenticação multifator e segregação de perfis por nível de privilégio;
- Criptografia de dados sensíveis, tanto em repouso quanto em trânsito, utilizando algoritmos e protocolos reconhecidos pelo mercado e pelo GSI/PR;
- Trilhas de auditoria completas e imutáveis para todas as operações críticas, com relatórios periódicos para o gestor do contrato;
- Gestão de incidentes de segurança, com tempos máximos de resposta definidos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e comunicação imediata ao Centro de Tratamento e Resposta a Incidentes (CTIR.Gov) e à Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes (ETIR) do Ministério;
- Planos de continuidade e contingência (DRP) atualizados, assegurando a recuperação rápida dos serviços em caso de falhas ou incidentes cibernéticos;
- Proteção de patrimônio e ativos digitais, garantindo a integridade dos sistemas do SNT e demais plataformas integradas (gov.br, login único, barramentos de serviços);
- Aderência às diretrizes do Guia de Resposta a Incidentes de Segurança (PPSI), com integração aos processos internos de governança do Ministério.

4.9.2 A contratada deverá adotar políticas, práticas e controles compatíveis com padrões internacionais de segurança da informação, como ISO /IEC 27001 e NIST, garantindo a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações processadas.

4.9.3. Qualquer incidente de segurança que comprometa a operação ou a integridade das informações deverá ser imediatamente comunicado ao gestor do contrato e às instâncias competentes, acompanhado de relatório técnico com análise de causa raiz, impacto, ações corretivas e preventivas.

Quadro Resumo – Controles de Segurança e Privacidade

Controle	Objetivo	Parâmetro/Monitoramento
Controle de acessos	Garantir que apenas usuários autorizados acessem sistemas e dados	Autenticação multifator e revisão periódica de perfis
Criptografia	Proteger dados sensíveis em repouso e em trânsito	Padrões recomendados pelo GSI/PR (AES-253, TLS).
Trilhas de auditorias	Assegurar rastreabilidade e integridade das ações	Relatórios mensais e acesso para auditorias do MT.
Gestão de Incidentes	Responder Rapidamente a falhas e ataques	Atendimento em até 30 minutos para incidentes críticos (NMS)
Planos de DRP	Recuperar serviços após falhas ou ataques relevantes.	Testes anuais e atualização após mudanças Continuidade.
Proteção de Ativos Digitais	Prevenir ataques e fraudes, incluindo as relativas à CNH Digital	Monitoramento contínuo e mitigação conforme recomendações da CGU

4.9.4. Conforme recomendação constante do Relatório de Auditoria nº 1580983, a CONTRATADA deverá realizar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato, reunião com a CONTRATANTE, com a finalidade de receber as informações, diretrizes e elementos necessários à elaboração de proposta de ações relacionadas às recomendações apresentadas no referido Relatório. Durante a reunião, será definido, em comum acordo entre as partes, o prazo para apresentação formal da proposta pela CONTRATADA.:

a) Aprimorar a gestão de incidentes de segurança nos sistemas da SENATRAN;
b) Fortalecer os controles antifraude relacionados à CNH Digital;
c) Definir matriz de responsabilidades (RACI) entre MT, SERPRO e SGD para tratamento de incidentes.

4.9.4.1. A elaboração dos artefatos e documentação poderá ser realizada com a utilização dos serviços de consultoria constantes no contrato, obedecendo as regras gerais do instrumento contratual.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.10.1. diretrizes previstas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Advocacia-Geral da União (AGU), e suas atualizações, em conformidade com a Nota Explicativa do art. 16, inciso I, alínea “g” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022;

4.10.2. Os requisitos sociais, ambientais e culturais foram definidos pela área requisitante, conjuntamente com a área de TIC, e contemplam:

- Uso eficiente de recursos computacionais e energéticos, priorizando soluções com menor impacto ambiental e consumo racional de infraestrutura tecnológica (datacenters, redes e recursos em nuvem); Digitalização de processos e redução do uso de materiais físicos, priorizando meios eletrônicos para comunicações e registros;

- Adoção de práticas de descarte ambientalmente adequado para resíduos tecnológicos, observando normas ambientais vigentes;
- Acessibilidade digital para todos os usuários, em conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), garantindo que os serviços atendam às necessidades de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Respeito aos costumes e à cultura organizacional do Ministério dos Transportes, considerando o contexto de operação dos sistemas do Sistema Nacional de Trânsito (SNT) e a interação com órgãos parceiros;
- Observância às políticas de diversidade e inclusão na composição das equipes envolvidas na execução contratual, sempre que possível.

4.10.3. A contratada deverá apresentar, quando solicitado, relatórios que evidenciem as ações implementadas para o cumprimento desses requisitos, permitindo ao Contratante acompanhar a conformidade socioambiental da execução.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante, garantindo compatibilidade com os sistemas legados, integração segura com as plataformas do Governo Federal (como gov.br, login único e barramento de serviços), além de aderência às práticas de arquitetura corporativa vigentes no âmbito do Ministério dos Transportes.

4.12. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.13. A arquitetura da solução deverá contemplar:

- Ambientes híbridos e multicloud, combinando datacenters certificados (mínimo TIER III) e infraestrutura em nuvem pública e privada, garantindo escalabilidade, disponibilidade e segurança;
- Padrões modernos de integração, utilizando barramentos de serviços (ESB), gerenciamento de APIs e arquitetura orientada a microsserviços, assegurando interoperabilidade entre sistemas do SNT e demais órgãos parceiros;
- Segregação de ambientes (produção, homologação, testes e treinamento), com controle de acessos e políticas diferenciadas de segurança;
- Monitoramento de performance e disponibilidade com ferramentas de observabilidade, dashboards técnicos e geração de alertas em tempo real;
- Aderência a frameworks e boas práticas de arquitetura corporativa reconhecidos, como TOGAF, garantindo alinhamento entre a tecnologia e os objetivos estratégicos do Ministério.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.14. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.14.1. O processo de desenvolvimento de software e implementação deverá:

- Adotar metodologias ágeis, como Scrum ou Kanban, assegurando entregas incrementais, acompanhamento contínuo e maior flexibilidade para atender mudanças de requisitos e demandas emergenciais;
- Estar alinhado ao ciclo de vida definido pela área técnica do Contratante, incluindo fases de levantamento de requisitos, análise, design, codificação, testes, homologação e implantação;
- Garantir documentação técnica e funcional completa, atualizada e acessível à equipe do Ministério, permitindo rastreabilidade das mudanças e transparência no processo de desenvolvimento;
- Prever a participação da equipe do Contratante nas fases críticas do projeto, especialmente em reuniões de planejamento, revisões e homologações, promovendo governança colaborativa;
- Utilizar padrões de codificação e integração compatíveis com os sistemas legados e plataformas federativas (gov.br, login único, barramento de serviços), garantindo interoperabilidade e segurança;
- Implementar testes automatizados e manuais (unitários, integrados, funcionais e de performance), assegurando a qualidade e confiabilidade das entregas antes da homologação;
- Gerar relatórios de progresso periódicos, contendo indicadores de desempenho, riscos identificados e status das entregas, para acompanhamento do gestor do contrato.

4.14.2. O projeto deverá estar em conformidade com as boas práticas de gerenciamento de projetos reconhecidas, como o PMBOK e as diretrizes de governança do SISP, assegurando alinhamento com os objetivos estratégicos do Ministério e do Governo Federal.

Requisitos de Implantação

4.15. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.15.1. Sempre que for necessária realização de implantações de soluções por meio dos serviços constantes do objeto deste TR, a CONTRATADA deverá atender, no mínimo, os seguintes procedimentos:

a) Seguir um plano de implantação detalhado, aprovado previamente pela Contratante, contendo cronograma, recursos necessários, marcos de controle, etapas de transição e indicadores de acompanhamento;

b) Assegurar a continuidade dos serviços durante a transição, sem prejuízo aos sistemas críticos do Sistema Nacional de Trânsito (SNT), com estratégias claras para mitigação de riscos e contingências;

c) Prever a realização de testes integrados e de aceitação, garantindo que os serviços implantados atendam aos requisitos técnicos e funcionais definidos, antes da entrada em operação definitiva;

d) Disponibilizar ambientes segregados (homologação, treinamento e produção), com controle de acessos e segurança reforçada durante as fases de implantação;

e) Fornecer manuais e documentação completa sobre os serviços implantados, com instruções claras de operação e manutenção, entregues em formato digital acessível;

f) Capacitar a equipe do Ministério antes do início da operação, promovendo treinamentos presenciais ou remotos sobre o uso, operação e gestão dos serviços contratados;

g) Emitir relatórios periódicos de progresso durante a fase de implantação, permitindo o acompanhamento pelo gestor do contrato e facilitando a tomada de decisão.

4.15.2. As entregas da fase de implantação somente serão consideradas concluídas após homologação formal pelo Contratante, mediante realização dos testes de aceitação previstos e assinatura dos termos de aceite.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.16. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto, garantindo que os serviços contratados atendam aos níveis mínimos de qualidade e desempenho estabelecidos no contrato e nos Apêndices de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.16.1. A garantia deve incluir:

- Suporte técnico integral para resolução de falhas ou incidentes durante o período de vigência contratual;
- Execução de manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, de forma a assegurar a continuidade e modernização da solução;
- Disponibilidade mínima de 98% para sistemas críticos, conforme os parâmetros definidos nos Apêndices da Proposta SERPRO;
- Aplicação de planos de continuidade e recuperação de desastres (DRP) atualizados, garantindo a rápida retomada dos serviços em caso de interrupções;
- Relatórios periódicos de desempenho e manutenção, permitindo acompanhamento pelo gestor do contrato.

Requisitos de Experiência Profissional

4.17. Os serviços de assistência técnica, suporte, manutenção, desenvolvimento, integração e consultoria especializada deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.17.1. A experiência profissional exigida compreende:

- Atuação prévia em projetos de sustentação e evolução de sistemas de missão crítica, preferencialmente no setor público ou em ambientes de grande porte (grande volume de transações, alta disponibilidade);
- Experiência em desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando tecnologias como Java, .NET, Angular, Oracle, PostgreSQL e APIs RESTful;
- Vivência em ambientes híbridos e multicloud, incluindo administração de soluções em datacenters e nuvem pública/privada;
- Experiência em segurança da informação, com implementação de controles, políticas de governança e mitigação de vulnerabilidades;
- Gestão de projetos e processos de TI, preferencialmente com conhecimento em ITIL e metodologias ágeis (Scrum/Kanban)

4.17.2. A comprovação da experiência deverá ocorrer por meio de:

- Currículos e portfólios profissionais, detalhando os projetos desenvolvidos e as funções exercidas;
- Atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços similares;
- Certificações profissionais pertinentes às áreas de atuação (ex.: ITIL, PMP, ISO/IEC 27001, certificações em nuvem AWS/Azure/GCP).

Requisitos de Formação da Equipe

4.18. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.18.1. A equipe deverá contemplar profissionais com a seguinte formação mínima:

- Analistas e Desenvolvedores: graduação completa em Ciência da Computação, Engenharia de Software, Sistemas de Informação ou áreas correlatas;
- Administradores de Banco de Dados (DBAs): graduação em áreas de Tecnologia da Informação e cursos específicos em administração de bancos Oracle e PostgreSQL;
- Especialistas em Infraestrutura e Nuvem: formação superior em TI ou Engenharia, com capacitação específica em administração de ambientes híbridos e multicloud (AWS, Azure, GCP ou equivalentes);
- Consultores de Segurança da Informação: graduação em áreas de TI, com cursos e certificações reconhecidas em segurança da informação e governança de dados (ISO/IEC 27001, LGPD, NIST);
- Gerentes de Projeto: graduação em TI ou Administração e certificação desejável PMP ou equivalente, além de capacitação em metodologias ágeis (Scrum/Kanban).
- A comprovação da formação deverá ser feita mediante a apresentação de diplomas, certificados ou registros profissionais emitidos por instituições reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC) ou órgãos competentes, além de certificações técnicas específicas quando aplicáveis.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.19. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.20. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.21. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 12 (doze) horas por dia e 07 (sete) dias por semana por via telefônica.

4.22. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante, devendo ainda:

a) Dar ciência à Contratante de eventuais acontecimentos relevantes que impactem o andamento das atividades, mediante comunicação imediata e formal;
b) Emitir relatórios periódicos de progresso, contendo status das OS em execução, incidentes, riscos e medidas adotadas para mitigação;
c) Manter registro histórico das demandas atendidas, permitindo rastreabilidade e auditoria pela Contratante.

4.22.1. A metodologia de trabalho deverá ainda:

- Adotar ferramentas de gestão de demandas e projetos que permitam controle de prazos, indicadores de desempenho (KPIs) e priorização de atividades, conforme os níveis de serviço definidos;
- Estabelecer rotinas de reuniões de acompanhamento (quinzenais ou mensais), promovendo alinhamento entre as equipes da Contratante e Contratada;
- Assegurar que as respostas às OS e incidentes estejam dentro dos prazos previstos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) acordados no contrato e constantes nos Apêndices da Proposta SERPRO.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.23. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.23.1. Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a proteção dos dados tratados no âmbito da contratação, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Política de Segurança da Informação do Ministério dos Transportes e as normas do Gabinete de Segurança Institucional (GSI/PR).

4.23.2. Os requisitos foram definidos conjuntamente pela Área de Tecnologia da Informação e Comunicação e pela Área Requisitante, em conformidade com o art. 16, inciso II, alínea “i” da IN SGD/ME nº 94/2022, e contemplam:

4.23.2.1. Controles de acesso e autenticação:

- Implementar autenticação multifator e segregação de perfis de usuários, com revisões periódicas de privilégios.
- Adotar mecanismos de controle de sessão e monitoramento de acessos privilegiados.

4.23.2.2. Criptografia e proteção de dados:

- Utilizar criptografia robusta para armazenamento e tráfego de informações sensíveis, seguindo recomendações do GSI/PR (padrões AES-256 e TLS 1.3).
- Adotar medidas de salvaguarda para logs e dados pessoais, conforme a LGPD.

4.23.2.3. Registro e rastreabilidade:

- Implementar trilhas de auditoria completas e imutáveis para todos os eventos críticos, garantindo rastreabilidade das ações realizadas na solução.
- Executar análises periódicas de vulnerabilidades e implementar planos de mitigação.

4.23.2.4. Gestão de incidentes:

- Estabelecer procedimentos para detecção, resposta e comunicação de incidentes de segurança, com tempos de resposta definidos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- Notificar imediatamente incidentes críticos ao Centro de Tratamento e Resposta a Incidentes (CTIR.Gov) e à Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes (ETIR) do Ministério.

4.23.2.5. Desenvolvimento seguro:

- Seguir diretrizes para desenvolvimento e obtenção de software seguro, incluindo análise de código, testes de segurança e verificação de conformidade antes da homologação.
- Adotar boas práticas para segurança em aplicações web e serviços (OWASP Top 10).

4.23.2.6. Continuidade e recuperação:

- Manter planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres (DRP) testados periodicamente.
- Assegurar alta disponibilidade para sistemas críticos, conforme parâmetros estabelecidos nos Apêndices de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

4.23.2.7. Auditoria e conformidade:

- Disponibilizar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos requisitos de segurança e evidências para auditorias do Ministério e órgãos de controle.

4.23.3. Os requisitos de segurança da informação e privacidade estabelecidos neste Termo de Referência foram definidos em consonância com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), com a Política de Segurança da Informação do Ministério dos Transportes e com as diretrizes do Guia de Requisitos e Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, disponibilizado pelo Governo Federal, no que couber à natureza e às especificidades da presente contratação.

4.23.3.1. A contratada deverá observar as boas práticas de segurança da informação, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e sistemas envolvidos, bem como a adoção de controles compatíveis com o nível de criticidade dos serviços prestados.

Vistoria

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

Sustentabilidade

4.25. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.25.1. Uso eficiente de recursos tecnológicos e energéticos: a contratada deverá priorizar soluções que promovam a eficiência energética em datacenters e ambientes de nuvem, reduzindo o consumo de energia e recursos computacionais, além de otimizar a utilização da infraestrutura já existente.

4.25.2. Digitalização e redução do uso de insumos físicos: os processos deverão ser estruturados para reduzir o uso de papel e insumos físicos, priorizando meios eletrônicos para comunicações, registros, treinamento e prestação de contas.

4.25.3. Descarte adequado de resíduos tecnológicos: sempre que houver substituição ou atualização de componentes físicos, a contratada deverá realizar o descarte ambientalmente correto de equipamentos, mídias e demais resíduos gerados, observando a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e demais normas aplicáveis.

4.25.4. Acessibilidade e inclusão digital: os serviços contratados deverão atender ao Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), garantindo a acessibilidade digital de pessoas com deficiência e promovendo a inclusão no acesso aos serviços públicos.

4.25.5. Relatórios de práticas sustentáveis: a contratada deverá apresentar, sempre que solicitado, relatórios sobre as práticas de sustentabilidade adotadas, evidenciando as medidas implementadas no âmbito da execução contratual.

Subcontratação

4.26. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de **20**% (**vinte** por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.26.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, abaixo discriminada:

4.26.1.1. Não poderão ser subcontratados os serviços constantes dos anexos da proposta elencados a seguir:

- ANEXO 1 - Produção de Soluções de TI
- ANEXO 5 - Infraestrutura
- ANEXO 8 – INFOCONV
- ANEXO 11 – Serviços de Informação (CNPJ, CPF, NF-e, Dívida Ativa etc.)
- ANEXO 14 – GOVSHIELD
- ANEXO 16 – VIO e PROID
- ANEXO 18 – Desoneração
- ANEXO 15 – Colocation

4.26.2. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

4.26.2.1. Poderão ser subcontratados os serviços constantes dos anexos da proposta elencados a seguir:

- ANEXO 2 – Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas
- ANEXO 3 – Consultoria Técnica
- ANEXO 4 – Atendimento Especializado
- ANEXO 6 – Serviços de Dados (extração, cópias, DAAS, PSA)
- ANEXO 7 – SERPRO MultCloud
- ANEXO 9 – DIALOGA
- ANEXO 10 – SERPRO BOTS

- ANEXO 12 – WhatsApp Business
- ANEXO 13 – SERPRO Virtual
- ANEXO 17 – Serviços Especiais

4.26.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.26.4. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.26.5. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.26.6. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.26.7. A eventual subcontratação deverá observar, além dos limites estabelecidos neste Termo de Referência, as disposições da Lei nº 14.133 /2021, permanecendo a contratada integralmente responsável pela execução do objeto, pela qualidade dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações contratuais, não sendo admitida a transferência de responsabilidade à subcontratada. A subcontratação não poderá comprometer a integridade, a segurança, a governança e a rastreabilidade da solução contratada.

Garantia da contratação

4.27. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões de que o SERPRO é empresa pública federal com baixa probabilidade de inadimplemento, o que torna desnecessária a imposição de garantia e evita custos adicionais à Administração.

4.27.1. A não exigência de garantia contratual fundamenta-se na natureza da contratação e nas características da contratada, empresa pública federal, que apresenta baixo risco de inadimplemento, bem como na essencialidade dos serviços prestados à Administração Pública.

4.27.2. Adicionalmente, a execução contratual será acompanhada por mecanismos formais de gestão, fiscalização e controle, os quais asseguram a mitigação de riscos operacionais e contratuais, sem prejuízo da possibilidade de reavaliação da exigência de garantia pela autoridade competente, caso supervenientemente identificada necessidade de adoção de medidas adicionais de mitigação de risco.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

4.28. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.28.1. O contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), conforme discriminado nos Anexos da Proposta Comercial.

4.28.2. A composição do preço global deverá observar a discriminação de cada serviço ou produto que compõe a solução contratada, em itens separados, conforme exige o art. 12, § 4º da IN SGD/ME nº 94/2022.

4.28.3. Cada item deverá apresentar seu preço unitário, quantidade prevista e valor total para 24 (vinte e quatro) meses, permitindo a identificação individual de cada serviço e o cálculo do preço global da contratação, com base no Anexo 19 – Preços e Volumes da proposta.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.2.10. cumprir integralmente os níveis de serviço (NMS) e demais condições técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, na proposta aceita e no contrato, apresentando evidências e relatórios de conformidade sempre que solicitado.

5.2.11. A contratada deverá executar o objeto contratual em estrita observância às disposições deste Termo de Referência, da legislação aplicável, das normas técnicas pertinentes e dos requisitos específicos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e resposta a incidentes aqui estabelecidos, sem prejuízo das demais obrigações legais e contratuais.

5.3. Obrigações específicas da contratada relativas à segurança da informação e proteção de dados.

5.3.1. A Contratada, na condição de responsável pela manutenção, operação e evolução de todos os sistemas do Ministério dos Transportes (MT) e da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN) que tratam informações protegidas por lei, inclusive dados pessoais e dados pessoais sensíveis, deverá observar estritamente as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o Decreto nº 11.246, de 12 de outubro de 2022, as diretrizes e padrões do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), bem como as recomendações expedidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) no que couber.

5.3.2. Como parte integrante da execução contratual, a contratada deverá atender às seguintes obrigações, cujo cumprimento será objeto de acompanhamento e verificação pela equipe de Fiscalização do contrato:

I – Segregação de papéis e responsabilidades: implementar, manter e comprovar mecanismos queassegurem a segregação de funções no tratamento e resposta a incidentes dos serviços digitais entre o MT, o SERPRO e a Secretaria de Governo Digital (SGD), bem como entre as Secretarias e Subsecretarias internas do MT (SGE e SENATRAN) e a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). O SERPRO deverá fornecer documentação atualizada e relatórios que demonstrem essa segregação de responsabilidades, com registros de todas as ações realizadas.

II – Interação periódica com a Secretaria de Governo Digital - SGD: estabelecer e manter processosformais de comunicação com a SGD para o recebimento periódico de relatos de suspeitas de fraude na Carteira Nacional de Habilitação Digital (CNH Digital). Os relatórios recebidos deverão ser encaminhados ao MT com a identificação das contas que demandarem tratamento adicional, acompanhados de registro das providências técnicas adotadas e das medidas de mitigação implementadas.

III – Aderência ao Guia de Resposta a Incidentes de Segurança do PPSI: assegurar que todos osincidentes envolvendo dados pessoais tratados nos sistemas sob responsabilidade do SERPRO sejam gerenciados em conformidade com o Guia de Resposta a Incidentes de Segurança do PPSI, incluindo, obrigatoriamente:

a) comunicação imediata à Equipe de Tratamento de Incidentes de Redes (ETIR) do MT, que deverá ser envolvida desde a detecção até a finalização do tratamento do incidente;

b) comunicação imediata ao Centro de Tratamento de Incidentes de Redes do Governo Federal (CTIR GOV);

c) comunicação simultânea ao Gestor de Segurança da Informação do MT, assegurando que este participe das análises e decisões relativas à resposta;

d) acionamento imediato do Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais do MT, sempre que o incidente envolver dados pessoais ou dados pessoais sensíveis, de forma a garantir o cumprimento do art. 48 da LGPD;

e) emissão e entrega ao Gestor do contrato de relatório final circunstanciado, contendo descrição do incidente, análise de causa raiz, medidas corretivas aplicadas e recomendações preventivas.

IV - Segurança de acesso e autenticação:

a) para todos os serviços que apresentem informações protegidas por lei, deverá ser adotado, no mínimo, o nível prata ou ouro da plataforma GOV.BR para autenticação de usuários;

b) deverá ser adotada autenticação forte (multi-fator ou equivalente) para acesso a serviços que apresentem informações protegidas por lei, inclusive quando não forem utilizados os mecanismos do GOV.BR;

c) deverá ser elaborado e mantido atualizado Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais(RIPD) contemplando, no mínimo, os serviços que tratem dados pessoais sensíveis, observando o disposto nos arts. 5º, XVII e 38 da LGPD;

d) o cumprimento dessas exigências deverá ser comprovado periodicamente, no mínimo a cada 6(seis) meses, ao Gestor do contrato por meio de relatórios técnicos e evidências documentais.

5.3.3. O não atendimento das obrigações acima poderá ensejar a aplicação de sanções previstas na legislação e no contrato, sem prejuízo da responsabilidade administrativa, civil e penal cabível.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

- A execução dos serviços seguirá o modelo de prestação sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço (OS) que indicarão detalhadamente o serviço a ser executado, prazos, quantidades e localidade;
- As atividades de sustentação e operação dos sistemas do Sistema Nacional de Trânsito (SNT) serão realizadas em regime contínuo (24x7), com monitoramento pró-ativo e relatórios periódicos;
- Os serviços de desenvolvimento e manutenção sob demanda seguirão metodologias ágeis (Scrum /Kanban), com entregas incrementais, reuniões de acompanhamento e validação das etapas pela Contratante;
- As rotinas de execução incluirão testes automatizados e manuais, homologação pela equipe técnica do Ministério e registro formal de aceite;
- Será mantida documentação técnica e gerencial completa, com relatórios de progresso, incidentes, consumo de recursos e indicadores de desempenho (KPIs);
- As etapas e entregas seguirão os parâmetros técnicos descritos nos Anexos de 1 a 18 da Proposta Comercial do SERPRO e no Anexo 19 (Preços e Volumes), com detalhamento adicional em cadernos de encargos, quando necessário.

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

ETAPA	PERÍODO / MARCO
Planejamento inicial	Até 20 dias após a assinatura do contrato
Início das atividades contínuas (sustentação e operação)	Imediatamente após o planejamento inicial
Primeiro ciclo de desenvolvimento sob demanda	a partir da assinatura do contrato, sob demanda
Execução dos serviços multicloud e analíticos	a partir da assinatura do contrato, sob demanda
Avaliações trimestrais de desempenho	A cada 3 meses, durante todo o contrato
Transição final (quando aplicável)	Nos últimos 60 dias da vigência do contrato

6.1.4. Etapas adicionais: poderão ser incluídas, mediante aditivo ou ajustes em comum acordo, de acordo com novas demandas da Contratante ou necessidades decorrentes de auditorias, determinações legais ou evolução tecnológica.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão executados de forma remota, pelas equipes do SERPRO.

6.3. Caso necessária a realização dos serviços de forma presencial, os serviços deverão ser prestados de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 18h, no seguinte endereço:

a) MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES, Esplanada dos Ministérios, Bloco “R”, na cidade de Brasília/DF, CEP - 70.044-902.

Rotinas a serem cumpridas

6.4. A execução contratual observará as rotinas conforme a proposta e seus anexos.

Materiais a serem disponibilizados

6.5. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.5.1. Ambientes computacionais (datacenters e infraestrutura em nuvem pública, privada e híbrida), devidamente certificados e com capacidade compatível com as necessidades do Ministério dos Transportes, conforme especificações dos Anexos Técnicos da Proposta Comercial;

6.5.2. Ferramentas de gestão e monitoramento (help desk, service desk, controle de OS, dashboards de indicadores e sistemas de acompanhamento), garantindo rastreabilidade e gestão eficaz dos serviços prestados;

6.5.3. Recursos técnicos e equipamentos de suporte para execução das atividades (licenças de software, soluções de integração, ferramentas de desenvolvimento e testes), assegurando compatibilidade com as plataformas do Sistema Nacional de Trânsito (SNT) e com as diretrizes do Ministério;

6.5.4. Documentação técnica e manuais de operação atualizados, em formato digital, para orientar a utilização, operação e manutenção das soluções contratadas, incluindo os artefatos previstos nos Anexos da Proposta SERPRO.

Formas de transferência de conhecimento

6.6. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo de OS anexo.

6.8.1. O volume de serviços será definido com base nas quantidades previstas no Anexo 19 – Preços e Volumes da Proposta Comercial, permitindo a comparação entre o quantitativo contratado, o executado e o previsto em cada OS

6.8.2. As OS deverão indicar, no mínimo:

- Descrição detalhada do serviço a ser executado;
- Unidade de medida (ex.: milheiro de transações, ponto de função, parcela mensal);
- Quantidade demandada;
- Local de execução (quando aplicável);
- Prazo de execução e entrega;
- Referência ao nível de serviço aplicável (NMS).

6.8.3. As medições e comparações entre a quantidade contratada e a executada serão realizadas mensalmente, por meio de relatórios consolidados apresentados pela Contratada e validados pelo Gestor do Contrato, garantindo a rastreabilidade e o controle do consumo de serviços.

Mecanismos formais de comunicação

6.9. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails ;

VI) Termos de Recebimento;

VII) Ferramenta Microsoft Teams ou similar em uso pela CONTRATANTE;

VIII) Sistema Eletrônico de Informações (SEI);

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.11. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS da Política de Segurança da Informação - POSIN do MT, documento anexo neste Instrumento

6.12. O Contratado deverá cumprir integralmente a Política de Segurança da Informação do Ministério dos Transportes, as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e as normas expedidas pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI /PR), adotando práticas adequadas de proteção, controle e salvaguarda da informação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

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

Preposto

7.5. 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.

7.6. 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.

Reunião Inicial

7.7. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.9.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.9.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.9.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.9.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Rotinas de Fiscalização

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.11. 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.

7.12. 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.

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

7.14. 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.

7.15. 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.

7.16. 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.

7.17. Para o contrato em questão, que envolve serviços técnicos especializados prestados pelo SERPRO, o fiscal técnico deverá ainda monitorar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previstos no Termo de Referência e nos Apêndices da Proposta Comercial, validar entregas periódicas, especialmente em desenvolvimento sob demanda e serviços críticos do Sistema Nacional de Trânsito (SNT), e registrar formalmente os atestes de conformidade das entregas e serviços executados.

7.18. 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.

Fiscalização Administrativa

7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, 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.

7.20. 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.

Fiscalização Requisitante

7.21. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas de fiscalização requisitante:

7.21.1. O fiscal requisitante do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, III, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato sob a perspectiva do atendimento das necessidades que motivaram a contratação, verificando se os serviços e entregas realizados correspondem às demandas da área requisitante e estão alinhados aos objetivos institucionais.

7.21.2. O fiscal requisitante deverá registrar no histórico de gerenciamento do contrato as informações sobre o atendimento às Ordens de Serviço (OS), apontando eventuais divergências entre o solicitado e o entregue, com descrição detalhada das medidas corretivas necessárias.

7.21.3. Sempre que identificar falhas que impactem a efetividade dos serviços ou a aderência ao escopo funcional contratado, o fiscal requisitante deverá comunicar formalmente ao gestor do contrato e ao fiscal técnico, para providências.

7.21.4. O fiscal requisitante deverá participar das reuniões periódicas de acompanhamento do contrato, colaborando com a definição de prioridades, ajustes de escopo e planejamento das demandas futuras.

7.21.5. No caso deste contrato, que envolve serviços técnicos especializados do SERPRO, o fiscal requisitante deverá ainda validar se os serviços entregues atendem às necessidades das áreas de negócio do Ministério dos Transportes, em especial da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN), acompanhar a execução das funcionalidades demandadas sob medida e contribuir com feedback contínuo para aprimoramento dos serviços.

7.21.6. Pelas características técnicas e diversidades dos serviços constantes do objeto, deverão haver diversos fiscais técnicos e requisitantes de modo a garantir o melhor acompanhamento das demandas junto as áreas de negócio ou administrativas do MT.

Gestor do Contrato

7.22. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.22.1. 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.

7.22.2. 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.

7.22.3. 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.

7.22.4. 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.

7.22.5. 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.

7.22.6. 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.

7.22.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.22.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.22.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174 /2024;

7.22.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto por indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, aplicáveis a cada categoria prevista na Proposta e em seus anexos.

8.1.1. Para serviços cujo ***IAP ou ITTI ou IDPF ou NMS*** não estejam completamente contemplados na proposta ou em seus anexos, poderão ser adotados pela fiscalização os indicadores elencados no quadro a seguir, efetuando-se as faixas de ajustes somente aos valores relacionados aos serviços medidos:

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a (90) %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**IAP = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQtap = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQtr = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor mensal do serviço. IAP >= 80% e < 90%: 2% de desconto sobre o valor mensal do serviço. IAP >= 70% e < 80%: 5% de desconto sobre o valor mensal do serviço IAP < 70%: 10% de desconto sobre o valor mensal do serviço.

8.1.2. Serão utilizados, no mínimo, os seguintes indicadores:

- IAP – Índice de Atendimento no Prazo: mede o cumprimento dos prazos de execução das Ordens de Serviço e demandas contratuais.
- IDS – Índice de Disponibilidade dos Serviços: mede a disponibilidade dos sistemas e serviços contratados em regime 24x7.
- IQS – Índice de Qualidade do Serviço: mede a conformidade técnica, funcional e operacional das entregas em relação aos requisitos definidos no TR, nos Anexos Técnicos e no ETP.
- Outros indicadores específicos definidos nos Anexos Técnicos, de acordo com a natureza de cada serviço (ex.: milheiros de transações RENAVAM/RENACH, pontos de função, horas técnicas, parcelas mensais de infraestrutura).

8.1.3. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

8.1.3.1. A aferição dos NMS será realizada mensalmente, com base em relatórios técnicos apresentados pela CONTRATADA e validados pela fiscalização e pelo Gestor do Contrato, utilizando também as evidências dos sistemas de monitoramento do Ministério.

8.1.3.2. Não serão aceitas regras que limitem a aferição apenas a registros feitos pela Central de Serviços do SERPRO. As ocorrências de indisponibilidade registradas pelo CONTRATANTE também serão consideradas válidas, devendo ser confrontadas com os relatórios técnicos da CONTRATADA.

8.1.3.3. A existência de acesso alternativo não descaracteriza indisponibilidade: qualquer impossibilidade de acesso ao serviço principal será contabilizada como indisponibilidade para fins de cálculo de SLA.

8.1.3.4. O período de garantia não exclui a cobrança de SLA: durante a vigência da garantia contratual, o não atendimento aos NMS será apurado e poderá gerar glosas normalmente.

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

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

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

8.2.4. O não atingimento dos NMS implicará aplicação de glosas proporcionais sobre os valores mensais faturados, conforme fórmulas e parâmetros definidos nos Anexos Técnicos.

8.2.5. Glosas incidirão sobre os valores dos serviços afetados, sendo deduzidas no pagamento subsequente.

8.2.6. A reincidência ou falhas críticas poderão ensejar aplicação de sanções adicionais, conforme a Lei nº 14.133/2021 e o contrato.

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

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1. Relatórios técnicos de monitoramento gerados pela CONTRATADA;

8.4.2. Relatórios de volumetria e consumo de serviços (milheiros, pontos de função, parcelas mensais etc.);

8.4.3. Painéis de observabilidade e dashboards fornecidos pelo SERPRO;

8.4.4. Registros de Ordens de Serviço e chamados;

8.4.5. Registros da fiscalização e do Gestor do Contrato, incluindo evidências independentes coletadas pela área técnica do Ministério.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **05 (cinco)** dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.5.1. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

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

8.9. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período definido na OS, quando se tratar de serviços sob demanda, e as datas previstas, para aferição mensal, no instrumento contratual ou definidas em reuniões de inicialização dos serviços quando se tratar de serviços com valores fixos mensais.

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

8.10.1. 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;

8.11. 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.

8.12. 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.

8.13. 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.

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

8.15. 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.

8.16. 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.

8.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **05 (cinco)** 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:

8.17.1. 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.

8.17.2. 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;

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

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

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

8.18. 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.

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

8.20. 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.21. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.21.1. A verificação da liberação e disponibilidade do acesso às bases de conhecimento;

8.21.2. A verificação de atendimentos aos Instrumento de Medição de Resultado (IMR); e

8.21.3. A avaliação dos critérios mínimos de aceitação previstos no item 19.4., da Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023,

quando couber..

Liquidação

8.22. 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.

8.23. 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.

8.24. 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.

8.25. 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.

8.26. 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.

8.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.27.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

8.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, 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.

8.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos 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.

8.30. 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.

8.31. 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

8.32. 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.

8.33. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.36.1. 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.

8.37. 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.

Antecipação de pagamento

8.38. Não será admitida antecipação de pagamento.

Reajuste

8.39. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 02 de março de 2026.

8.40. 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.

8.41. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.42. 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).

8.43. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.44. 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.

8.45. 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.

8.46. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

8.47.2. 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 JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.47.3. 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.

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

8.48. 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.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de (24) horas úteis.	Multa de (0,5) % sobre o valor dos itens impactados, do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de (10) dias úteis.
		Após o limite de (10) dias úteis, aplicar-se-á multa de (5) % sobre o valor dos itens impactados.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 5 % de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Dar causa à inexecução total do contrato	A Contratada será impedida de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
4	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de **(0,01) %** sobre o valor dos itens impactados.

9.2. 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 p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,10% (dez centésimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta) dias.**

9.4.4.2. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “**e**” a “**h**” de “**c**”, **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do item impactado.

9.4.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “**c**”, **10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento)** do item impactado.

9.4.4.4. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “**b**”, d**e 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do item impactado.

9.4.4.5. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, **de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento)** do item impactado.

9.4.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “**a**”, **1% (um por cento) a 5% (cinco por cento)** do item impactado.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **30 (trinta)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O CONTRATADO será selecionado por meio de contratação direta, na modalidade Dispensa de licitação, Nos termos do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de aquisição de serviços prestados por entidade integrante da Administração Pública — o Serviço Federal de Processamento

de Dados (SERPRO) — criada especificamente para a prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, cujo objeto contratado está compreendido em seu campo de atuação legal e cujos preços são compatíveis com os praticados no mercado.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por prestação de serviços contínuos, em regime de execução indireta sob a forma de preço unitário, conforme quantitativos efetivamente apurados e valores padronizados do Catálogo Nacional de Soluções de TIC do SERPRO.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R$ 429.345.996,47** (quatrocentos de vinte e nove milhões trezentos e quarenta e cinco mil, novecentos e noventa e seis reais e quarenta e sete centavos), conforme custos unitários apostos na tabela a seguir:

ANEXO	SERVIÇOS	VALOR TOTAL POR ITEM (24 meses)
1	PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI	R$ 345.746.959,75
2	SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	R$ 30.377.375,76
3	CONSULTORIA TÉCNICA	R$ 1.272.440,00
4	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	R$ 148.617,84
5	INFRAESTRUTURA	R$ 1.942.636,88
6	SERVIÇOS DE DADOS	R$ 5.250.375,13
7	SERPRO MULTICLOUD	R$ 19.277.851,89
8	INFOCONV	R$ 78.885,84
9	DIALOGA	R$ 113.940,72
10	SERPRO BOTS	R$ 61.248,00
11	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	R$ 281.642,90
12	PLATAFORMA WHATSAPP	R$ 343.927,12
13	SERPRO VIRTUAL	R$ 1.217.162,40
14	GOVSHIELD	R$ 2.194.274,40
15	COLOCATION	R$ 989.948,64
16	VIO E PROID	R$ 48.709,20
17	SERVIÇOS ESPECIAIS	R$ 20.000.000,00
TOTAL ANUAL		**R$ 214.672.998,24**

TOTAL DA CONTRATAÇÃO (24 meses)	**R$ 429.345.996,47**

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Ação orçamentária: 218T - Manutenção e Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Administração Direta.
II. Programa: 032 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo Federal.
III. PO = 0000 - Manutenção de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação.
IV. Fonte de Recursos: 1000000000
V. Programa de Trabalho: 10.39101.26.126.0032.218T.0001
VI. PTRES: 194804 - Custeio
VII. Elemento de Despesa: 3.3.90

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

Cronograma Físico-Financeiro

12.4. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

14. 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.

JAIME HELENO CORREA DE LISBOA
Integrante Técnico
Assinou eletronicamente em 08/05/2026 às 10:05:28.

CATIA ROBERTA JULIO
Integrante Administrativo
Assinou eletronicamente em 08/05/2026 às 09:51:20.

DIOGO DA FONSECA TABALIPA
Autoridade competente
Assinou eletronicamente em 08/05/2026 às 10:14:14.

PEDRO CESAR VIEIRA BARBOSA

Integrante Requisitante

Assinou eletronicamente em 08/05/2026 às 14:54:02.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - POSIN-MT.pdf (153.77 KB)
- Anexo II - PROPOSTA_20250326_V002(assinado).pdf (7.36 MB)
- Anexo III - Modelo_Ordem_de_Fornecimento_de_Servicos_SERPRO_MT.pdf (2.69 KB)

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

PORTARIA Nº 287, DE 04 DE ABRIL DE 2025

Institui a Política de Segurança da Informação - POSIN no âmbito do Ministério dos Transportes - MT, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DOS TRANSPORTES, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição Federal, o Decreto nº 11.360, de 1º de janeiro de 2023, o art. 2º do Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, e considerando o disposto no inciso III do art. 3º do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, na Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, e no processo nº 50000.015604/2024-12,

R E S O L V E :

Art. 1º Fica instituída a Política de Segurança da Informação - POSIN no âmbito do Ministério dos Transportes, que dispõe sobre as medidas para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação nos ambientes convencionais e de tecnologia da informação do MT.

Parágrafo único. Os conceitos e definições utilizados na POSIN se encontram no Anexo I desta Portaria.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para os fins do disposto nesta Portaria, conforme o art. 2º do Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, a segurança da informação abrange:

I - defesa cibernética;

II - segurança física e a proteção de dados organizacionais; e

III - as ações destinadas a assegurar a disponibilidade, a integridade e a autenticidade da informação, bem como sua confidencialidade, quando exigível.

CAPÍTULO II
DOS PRINCÍPIOS

Art. 3º A POSIN deverá orientar a promoção de uma cultura organizacional de uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, norteada pelos princípios da legalidade, publicidade, disponibilidade, integridade, autenticidade, segurança, privacidade, confidencialidade e ética.

Art. 4º As ações e iniciativas relacionadas com a POSIN deverão também observar os seguintes critérios:

I - prevalência da soberania nacional;

II - submissão às regras de conformidade legal e normativa dos procedimentos

relacionados à segurança da informação e das comunicações;

III - utilização dos recursos de tecnologia da informação e comunicações estritamente para seu propósito institucional;

IV - integração aos objetivos estratégicos, processos de gestão, de planejamento e de execução do Ministério;

V - proteção de dados pessoais, a proteção da privacidade e acesso à informação sigilosa limitado a situações de necessidade do usuário, nos termos da legislação;

VI - intercâmbio científico e tecnológico relacionado à segurança da informação, entre os órgãos e as entidades da administração pública federal;

VII - articulação entre as ações de segurança cibernética, de defesa cibernética e de proteção de dados e ativos da informação;

VIII - cooperação entre os órgãos de investigação e os órgãos e as entidades públicas no processo de credenciamento de pessoas para acesso às informações sigilosas;

IX - integração e cooperação entre o poder público, o setor empresarial, a sociedade e as instituições acadêmicas;

X - cooperação internacional, no campo da segurança da informação;

XI - responsabilidade de todos do MT no tratamento da informação e no cumprimento das normas de segurança da informação;

XII - ciência por todos agentes públicos e colaboradores do MT das normas de segurança da informação, para o pleno desempenho de suas atribuições;

XIII - proporcionalidade do custo das ações de segurança da informação não devendo ser maior do que o valor do ativo da informação a ser protegido, salvo os casos formalmente analisados e justificados durante o processo de gestão de riscos de segurança da informação;

XIV - publicidade e transparência no trato das informações, observados os critérios legais e normativos vigentes aplicáveis ao MT;

XV - celeridade das ações de segurança da informação devendo oferecer respostas rápidas a incidentes e falhas; e

XVI - clareza das regras de segurança da informação que devem ser precisas, concisas e de fácil entendimento.

CAPÍTULO III
DAS DIRETRIZES E NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Seção I
Diretrizes Gerais

Art. 5º Para cada uma das diretrizes constantes das seções deste capítulo poderão ser elaboradas normas internas de segurança da informação, com procedimentos e orientações complementares à presente portaria, podendo ainda disciplinar outros temas de segurança da informação e comunicações, tais como:

I - modelos de gestão da informação;

II - gerenciamento de riscos;

III - tratamento de incidentes de segurança e incidentes cibernéticos;

IV - gestão de continuidade de serviços;

V - acesso a informações, áreas, instalações e sistemas de informação; e

VI - programas e ações de conscientização e educação em segurança da informação.

Art. 6º O uso e o compartilhamento de dados, informações e documentos no âmbito

do Ministério dos Transportes, em todo o seu ciclo de vida, visam à continuidade de seus processos em conformidade com as normas vigentes, obrigações contratuais ou congêneres, princípios da POSIN e as melhores práticas de segurança da informação.

Parágrafo único. O ciclo de vida a que se refere o **caput** deste artigo diz respeito às fases de criação, tratamento, uso, armazenamento, divulgação e descarte da informação, conforme legislação específica.

Art. 7º Visando alcançar a abrangência definida no art. 3º, toda e qualquer informação gerada, adquirida, utilizada ou armazenada pelo Ministério dos Transportes é considerada ativo de informação e faz parte do seu patrimônio.

Seção II
Do Tratamento da Informação

Art. 8º Todo ativo de informação criado, adquirido ou custodiado no âmbito do Ministério dos Transportes deverá ser protegido contra ameaças, ataques, incidentes e outras formas de comprometimento à segurança da informação, com o objetivo de minimizar riscos, sem prejuízo da transparência ao cidadão.

Art. 9º O tratamento de informações classificadas na forma dos arts. 25 a 30 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, somente poderá ser realizado por pessoa devidamente credenciada na forma do Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, após os devidos procedimentos de classificação pela autoridade competente, na forma do art. 31 do Decreto nº 7.724, de 2012.

Art. 10. É expressamente proibido o uso dos meios e recursos de tecnologia da informação disponibilizados pelo Ministério dos Transportes para acesso, guarda ou encaminhamento de material discriminatório, malicioso, antiético ou ilegal.

Art. 11. As senhas utilizadas em sistemas do Ministério dos Transportes deverão ser criptografadas para proteção contra acesso indevido ou vazamento.

Art. 12. O tratamento de dados pessoais obedecerá ao disposto na lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Seção III
Da Segurança Física dos Equipamentos

Art. 13. Os equipamentos e as áreas destinadas ao processamento de informações deverão ser protegidos contra acesso indevido, danos e interferências não autorizadas.

Art. 14. A unidade responsável pela segurança organizacional e corporativa do Ministério dos Transportes deverá implementar perímetros de segurança a fim de garantir proteção e separação entre ambientes internos e externos.

Art. 15. As áreas seguras serão protegidas por controles apropriados de registro e autorização de entrada para assegurar que somente pessoas autorizadas tenham acesso.

Art. 16. As áreas seguras controladas pelo Ministério dos Transportes possuirão procedimentos adequados de proteção, bem como diretrizes que orientem o trabalho no seu interior, a ser definidos em norma interna de segurança da informação desta Pasta.

Seção IV
Do Uso de Ativos de Informação

Art. 17. Os ativos da informação, sistemas e bancos de dados do Ministério dos Transportes deverão ser protegidos contra indisponibilidade, acessos indevidos, ameaças, ataques, alterações, falhas, perdas, danos, furtos, roubos, interrupções não programadas e outros incidentes de segurança.

Art. 18. Os ativos de informação deverão ser inventariados e mapeados a fim de produzir subsídios para a Gestão de Segurança da Informação, Gestão de Riscos de Segurança da Informação, Gestão de Continuidade de Negócios, bem como para os procedimentos de

avaliação da conformidade, de melhorias contínuas e de auditoria.

Art. 19. O processo de inventário e mapeamento de ativos de informação deve ser dinâmico, periódico e estruturado para manter a Base de Dados de Ativos de Informação atualizada para prover informações para o desenvolvimento de ações e planos de aperfeiçoamento de práticas de Gestão da Segurança da Informação no âmbito do Ministério dos Transportes.

Art. 20. Os ativos de informação deverão ser disponibilizados pela unidade organizacional de tecnologia da informação do Ministério dos Transportes, somente para usuários de informação cadastrados, mediante a utilização de credenciais individuais e intransferíveis, concedidas conforme solicitação da chefia imediata.

Parágrafo único. Norma interna de segurança da informação disporá sobre:

I - autorização de acesso a sistemas e redes;

II - criação, administração e extinção de contas de usuários;

III - identificação e credenciamento de usuários de informação com acesso a ativos de informação do Ministério; e

IV - gestão de acessos a áreas e instalações de tecnologia da informação e de tratamento de informações.

Art. 21. Somente será autorizado o uso de equipamento pessoal em áreas e sistemas do Ministério após a implementação de soluções de segurança da informação com padrões que atendam à Política de Segurança da Informação do Ministério dos Transportes e suas normas e procedimentos complementares em vigor.

Art. 22. Toda a informação que trafega pelos ativos de informação poderá ser monitorada de acordo com as necessidades de segurança da informação estabelecidas em norma interna de segurança da informação do Ministério dos Transportes, conforme diretrizes desta portaria e respeitada a legislação vigente.

Art. 23. Em caso de desligamento ou impedimento de um agente público que tenha executado atividades no Ministério dos Transportes, sua chefia imediata poderá requisitar a recuperação de informações armazenadas em ativos de informação que estejam sob a guarda da instituição, com a finalidade de continuidade das atividades realizadas pelo agente público no interesse institucional.

Art. 24. Serão estabelecidos processos permanentes de conscientização, capacitação e sensibilização em segurança da informação, que alcancem todos os agentes públicos que executem atividades no Ministério dos Transportes, de acordo com suas competências funcionais.

Seção V
Do Uso do Acesso à Internet

Art. 25. A concessão de acesso à internet em ambiente laboral no Ministério dos Transportes será disponibilizada como ferramenta de trabalho destinada ao atendimento das finalidades institucionais do órgão.

Parágrafo único. Norma interna de Segurança da Informação poderá estabelecer procedimentos específicos para coibir o uso abusivo do acesso à internet no Ministério dos Transportes, com medidas e orientações aos proprietários e usuários de informação.

Art. 26. O uso da internet no Ministério dos Transportes será monitorado e os acessos serão registrados em dispositivo ou sistema computacional que assegure a possibilidade de rastreio e apuração de responsabilidades em caso de incidentes cibernéticos, incidentes de segurança e outras violações a esta Política de Segurança da Informação.

Parágrafo único. Para apuração das quebras de segurança de que trata o **caput**, os ativos de informação fornecidos pelo Ministério dos Transportes poderão ser analisados, a qualquer tempo, pela Equipe de Prevenção e Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos do Ministério.

Art. 27. Os agentes públicos encarregados das ações de comunicação digital e demais formas de comunicação pública, gestão documental e de ativos de informação do Ministério dos Transportes que trafeguem pela internet são considerados custodiantes de informação.

Seção VI
Do Serviço de *Backup*

Art. 28. Os procedimentos de *backup* deverão ser fixados por norma interna de segurança da informação do Ministério dos Transportes.

§ 1º O serviço de *backup* deverá ser automatizado por sistemas informacionais próprios, considerando, inclusive, a execução agendada fora do horário de expediente.

§ 2º A solução de *backup* deverá ser mantida sempre atualizada, considerando suas diversas características, tais como atualizações de correção, novas versões, ciclo de vida, garantia, melhorias, entre outros.

§ 3º Na inviabilidade de armazenamento de *backup* em nuvem, as mídias de *backups* deverão ser armazenadas em instalações seguras, objetivando manter a sua segurança e integridade.

§ 4º A execução de rotinas de *backup* e de recuperação deverá ser rigidamente controlada, documentada e auditada, conforme norma interna de segurança da informação do Ministério dos Transportes.

Seção VII
Da Aquisição, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação

Art. 29. A aquisição, manutenção e desenvolvimento de sistemas de informação deverão observar os padrões, critérios e controles de segurança estabelecidos nesta portaria, sem prejuízo das normas estabelecidas pelo órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP – de que trata o Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011.

Art. 30. Os editais de licitação e contratos de solução de tecnologia da informação com o Ministério dos Transportes deverão conter cláusula específica sobre:

I - a obrigatoriedade de atendimento a Política de Segurança da Informação do Ministério dos Transportes e

II - a exigência de assinatura de termo de responsabilidade e termo de confidencialidade, na forma do Anexo II e III desta Portaria.

Art. 31. Sem prejuízo de outras atividades previstas no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não são passíveis de contratação e execução indireta as atividades de:

I - gestão de segurança da informação e

II - gestão de riscos em segurança da informação.

Seção VII
Do Uso de Computação em Nuvem

Art. 32. A implementação ou contratação de computação em nuvem deverá estar em conformidade com as diretrizes desta POSIN e com a legislação sobre contratação vigente na Administração Pública Federal.

§ 1º O uso de recursos de computação em nuvem para suprir demandas de transferência e armazenamento de documentos, processamento de dados, aplicações, sistemas e demais tecnologias da informação será regido por norma interna de segurança da informação que deverá ser instituída pela unidade responsável pelos ativos de tecnologia e atenderá às determinações desta POSIN.

§ 2º Fica vedado o uso de recurso de computação em nuvem não disponibilizado pelo Ministério dos Transportes para o armazenamento de ativo de informação institucional.

Art. 33. O Uso da computação em nuvem deverá promover:

I - melhorias no ambiente computacional do Ministério dos Transportes;

II - facilidade e agilidade na implementação;

III - diminuição de vulnerabilidades pela atualização constante de aplicações defasadas;

IV - possibilidade de integração à outras soluções;

V - melhoria da gestão da segurança da informação; e

VI - redução de custos.

Seção IX
Do Uso de Dispositivos Móveis

Art. 34. O uso de dispositivos móveis institucionais e demais dispositivos móveis para acesso aos ativos de informação do Ministério dos Transportes, deverá ser controlado com a implementação de mecanismos de autenticação, autorização e registro de acesso, a serem previstos detalhadamente em norma interna de segurança da informação.

Seção X
Da Gestão de Vulnerabilidades Técnicas

Art. 35. A gestão de vulnerabilidades técnicas será implementada com vistas a prevenir a exploração de vulnerabilidades na rede corporativa do Ministério dos Transportes, e será implementada por ações sistemáticas de identificação, classificação e tratamento das vulnerabilidades, podendo ser regulamentada por norma interna de segurança da informação.

Art. 36. O processo de gestão de vulnerabilidades técnicas disponibilizará à alta administração e ao Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação, sempre que solicitado, as informações sobre vulnerabilidades referentes aos ativos de informação e de sistemas informatizados do ministério, de forma a permitir a eficaz detecção e remediação de vulnerabilidades no menor tempo possível.

Art. 37. O inventário completo e atualizado dos ativos de informação é pré-requisito para o efetivo processo de gestão de vulnerabilidades técnicas e deverá identificar, no mínimo, os ativos de *hardware*, *software*, serviços em nuvem e o respectivo responsável pela sua gestão.

Seção XI
Da Gestão de Continuidade de Serviços em Segurança da Informação

Art. 38. O Ministério dos Transportes deverá manter processo de Gestão de Continuidade de Serviços em Segurança da Informação que forneça estrutura para assegurar a continuidade das atividades do ministério em casos de ameaças, ataques, incidentes de segurança e, em caso de interrupção, assegurar a sua retomada no menor tempo possível.

Art. 39. Os ativos de informação de propriedade ou custodiados pelo Ministério dos Transportes, quando armazenados em meio eletrônico, deverão ser providos de cópia de segurança atualizada e guardada em local seguro, de forma a garantir a continuidade das atividades do órgão.

Art. 40. Deverá ser elaborado um Plano de Continuidade de Serviços em Segurança da Informação que contenha os procedimentos e as informações necessárias para que o Ministério dos Transportes mantenha seus ativos de informação e a continuidade de suas atividades em local alternativo, em caso de incidente de segurança.

Parágrafo único. O Plano de Continuidade de Serviços em Segurança da Informação será elaborado pelo Gestor de Segurança da Informação e deverá ser testado e revisado periodicamente, de forma a se manter atualizado para responder às ameaças identificadas.

Seção XII

Da Auditoria e Conformidade

Art. 41. O Ministério dos Transportes deverá criar e manter registros e procedimentos, como trilhas de auditoria, que possibilitem o rastreamento, o acompanhamento, o controle e a verificação de acessos aos seus sistemas corporativos e à sua rede interna.

Art. 42. Deverá ser realizada, com periodicidade mínima anual, a verificação de conformidade das práticas de Segurança da Informação aplicadas no Ministério dos Transportes com esta POSIN, bem como com as normas elaboradas pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, na forma do art. 12 do Decreto nº 9.637, de 2018.

§ 1º A verificação de conformidade também deverá ser realizada nos contratos, convênios, acordos de cooperação e outros instrumentos de parceria firmados pelo Ministério dos Transportes.

§ 2º A verificação de conformidade poderá combinar ampla variedade de técnicas, tais como análise de documentos, análise de registros (*logs*), análise de código-fonte, entrevistas, simulação de intrusão e testes de invasão.

§ 3º Os resultados de cada ação de verificação de conformidade serão documentados em Relatório de Avaliação de Conformidade a ser elaborado pelo Gestor de Segurança da Informação.

Art. 43. Os procedimentos e as metodologias utilizados na auditoria e conformidade serão definidos em norma interna de segurança da informação do Ministério dos Transportes.

Art. 44. Todo e qualquer ativo de informação que assim o permita deve ser configurado para armazenar registros históricos de eventos (*Logs*) em formato que permita a completa identificação dos fluxos de dados e das operações de seus utilizadores ou administradores.

§ 1º Os registros devem ser armazenados, sempre que possível, pelo período mínimo de seis meses, sem prejuízo de outros prazos previstos em normativos específicos.

§ 2º Os ativos de informação devem ser configurados de forma a armazenar seus registros de auditoria não apenas localmente, como também remotamente, por meio de tecnologia aplicável.

Seção XIII
Do Controle de Acesso

Art. 45. O controle de acesso à informação tem por objetivo garantir que o acesso físico e lógico à informação seja franqueado exclusivamente a pessoas autorizadas, com base nos requisitos de negócio e de segurança da informação.

§ 1º A informação é um patrimônio do órgão responsável pela sua produção e o seu acesso não garante direito sobre ela, assim como não confere autoridade para liberar o acesso a outros.

§ 2º O acesso à informação é regulamentado por normas específicas e a confidencialidade dessa informação deve ser mantida durante todo o processo de uso, podendo ter níveis diferentes ao longo da sua vida útil.

§ 3º As credenciais de acesso (*login* e senha) são pessoais e intransferíveis e os recursos computacionais deverão ser utilizados em conformidade com regulamento especifico.

§ 4º Todos os controles de acesso deverão estar de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 5º Esta política deve estar alinhada com o Programa de Governança em Privacidade a ser instituída no âmbito do Ministério, de acordo com o art. 50 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que será definido pelo Ministério.

CAPÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 46. A estrutura de Gestão de Segurança da Informação no Ministério dos Transportes será composta pelo Gestor de Segurança da Informação e pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação.

Seção I
Do Comitê de Governança Digital e Segurança da informação

Art. 47. Ao Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação, instituído na forma do art. 15, inciso IV, do Decreto nº 9.637, de 2018, e do art. 2º do Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, compete:

I - supervisionar a implementação das ações de segurança da informação e de governo digital no âmbito do ministério;

II - propor normas internas de segurança da informação, bem como alterações na POSIN;

III - deliberar sobre a implementação da Estratégia de Governo Digital e seus instrumentos no âmbito do ministério e

IV - aprovar o Plano de Transformação Digital, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e o Plano de Dados Abertos do ministério.

§ 1º Para o cumprimento de suas atribuições, o comitê poderá constituir grupos de trabalho, por prazo determinado, para tratar de temas específicos, mediante designação de seu coordenador.

§ 2º O Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação será composto por membros na seguinte composição:

I - O Subsecretário de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação, representante da Secretaria-Executiva e que o coordenará;

II - O Coordenador-Geral de Governança e Controladoria de TIC, representante da Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação;

III - Um representante da Secretaria Nacional de Transporte Rodoviário;

IV - Um representante da Secretaria Nacional de Transporte Ferroviário;

V - Um representante da Secretaria Nacional de Trânsito;

VI - O Ouvidor, encarregado do tratamentos de dados pessoais de que trata a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD); e

VII - O Coordenador-Geral de Entrega de Serviços de Tecnologia, como Gestor de Segurança da Informação.

§ 3º Os substitutos dos membros integrantes do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação deverão substituir os titulares em seus afastamentos e impedimentos legais, sendo eles:

I - O Coordenador-Geral de Governança e Controladoria de TIC, representante da Secretaria Executiva, substituto;

II - O Coordenador-Geral de Inovação e Transformação de Serviços, representante da Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação.

III - O substituto legal do representante da Secretaria Nacional de Transporte Rodoviário;

IV - O substituto legal do representante da Secretaria Nacional de Transporte Ferroviário;

V - O substituto legal do representante da Secretaria Nacional de Trânsito;

VI - O substituto legal do Ouvidor, encarregado do tratamento de dados pessoais substituto; e

VII - O Chefe da Divisão de Operações, na qualidade de Gestor de Segurança da Informação substituto.

§ 4º O comitê reunir-se-á em reuniões ordinárias trimestrais ou em reuniões extraordinárias convocadas por seu coordenador, com antecedência mínima de dois dias úteis.

§ 5º As deliberações do comitê serão tomadas por maioria absoluta e lavradas em ata assinada por todos os presentes, cabendo ao seu coordenador expedir suas resoluções.

Seção II

Do Gestor de Segurança da informação

Art. 48. O Gestor de Segurança da Informação será servidor ocupante de cargo efetivo, com formação ou capacitação técnica na área de segurança da informação, competindo-lhe:

I - planejar, coordenar, supervisionar, executar e controlar a execução das atividades de tecnologia da informação em conformidade com as diretrizes da POSIN;

II - definir estratégias para a implementação da POSIN e suas normas internas de segurança da informação;

III - supervisionar e analisar a efetividade dos processos, procedimentos, sistemas e dispositivos de segurança da informação;

IV - acompanhar as investigações e as avaliações dos danos decorrentes de quebras de segurança e adotar as medidas administrativas necessárias à aplicação de ações corretivas;

V - encaminhar às autoridades competentes para aplicação de penalidades os fatos apurados em incidentes de segurança ou incidentes cibernéticos que constituam violações administrativas, civis ou penais à POSIN;

VI - realizar a gestão de risco e demais atividades de gestão de segurança da informação;

VII - verificar se os procedimentos de segurança da informação estão sendo aplicados em conformidade com as legislações vigentes e normas internas de segurança da informação;

VIII - promover, com apoio da alta administração, a ampla divulgação da POSIN, das normas internas de segurança da informação e de suas atualizações, de forma ampla e acessível, a todos os usuários de informação e aos prestadores de serviço;

IX - propor recursos necessários às ações de segurança da informação e das comunicações;

X - acompanhar as atividades da Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos;

XI - promover e acompanhar estudos de novas tecnologias quanto a possíveis impactos na segurança da informação e comunicações;

XII - propor normas internas de segurança da informação e comunicações;

XIII - promover a melhoria contínua dos processos de gestão de segurança da informação e propor ajustes corretivos a serem incluídos nas revisões desta POSIN; e

XIV - propor conteúdo sobre segurança da informação, com vistas a facilitar a capacitação e a instrução dos servidores e colaboradores para a utilização de sistemas corporativos e acesso a informações nos níveis físico e lógico, em conformidade com as diretrizes da POSIN.

Seção III

Da Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança

Art. 49. A Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos - ETIR será composta preferencialmente por servidores públicos ocupantes de cargo público efetivo e deverá contar com pessoal com capacitação técnica compatível e capaz de apoiar as atividades de prevenção, de tratamento e de resposta a incidentes cibernéticos.

Art. 50. A Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos - ETIR, instituída por Portaria deste Ministério, ficará responsável pela divulgação de práticas e recomendações de Segurança da Informação e pela avaliação das condições de segurança de rede por meio de verificações de conformidade, com o objetivo de evitar que ocorram incidentes de segurança.

Parágrafo único. A ETIR do Ministério dos Transportes integrará a Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos, nos termos do Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, e sua atuação será orientada por normas e procedimentos técnicos estabelecidos pelo Centro de Prevenção e Tratamento e Resposta a Incidentes cibernéticos de governo, sem prejuízo das demais metodologias e procedimentos aprovados pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação do Ministério dos Transportes.

Art. 51. É obrigatória a publicação de documento de criação da ETIR, alinhado à presente POSIN e aos normativos, padrões e procedimentos técnicos exarados pelo CTIR Gov, e que deverá prever, entre outras, as seguintes atribuições:

I - monitorar o ambiente e recursos de TIC do Ministério, a fim de identificar possíveis incidentes de segurança da informação;

II - realizar a investigação do incidente de segurança da informação, propondo medidas de contenção;

III - assessorar o Gestor de Segurança da Informação - CGDSI na análise e tomada de decisões a respeito de situações resultantes de incidentes de segurança da informação;

IV - realizar a análise do incidente de segurança da informação, de forma a propor medidas para eliminar ou solucionar problemas que causaram o incidente;

V - recolher e preservar as evidências para subsidiar a forense digital;

VI - compor a rede de equipes formada pelos órgãos e entidades da administração pública federal, coordenada pelo Centro de Tratamento de Incidentes de Redes do Governo do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República.

Art. 52. Os incidentes de segurança da informação devem ser, em conformidade com a Política de Respostas a Incidentes de Segurança da Informação, identificados, analisados, comunicados e tratados, em tempo hábil, de forma a impedir que evento adverso possa interferir na perfeita execução das atividades desenvolvidas pelo Ministério.

Seção IV
Da Alta administração e dos gestores

Art. 53. A alta administração deste Ministério é responsável por prover a orientação e o apoio necessários às ações de segurança da informação, de acordo com os objetivos estratégicos e com as leis e regulamentos pertinentes.

Art. 54. Compete à alta administração a governança da segurança da informação, de acordo com as previstas no art. 17, do Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, alterado pelo Decreto nº 10.641, de 2 de março de 2021.

Art. 55. É de responsabilidade dos demais gestores zelar pelo cumprimento das diretrizes desta Política no âmbito de suas áreas de atuação.

Art. 56. Os servidores, os colaboradores, os consultores externos, os estagiários e os prestadores de serviço são responsáveis por observar o disposto nesta Política e comunicar os incidentes que afetam a segurança dos ativos de informação à Equipe de Prevenção, Tratamento

e Resposta à Incidentes de Segurança.

CAPÍTULO V
DAS RESPONSABILIDADES

Seção I

Do proprietário da Informação

Art. 57. O proprietário de informação é o responsável primário pela sua integridade, autenticidade, disponibilidade e, quando aplicável, por sua confidencialidade.

Art. 58. Ao proprietário de informação caberá:

I - comunicar ao Gestor de Segurança da Informação acerca do ingresso, da alteração de lotação ou localização, e do desligamento de servidor, estagiário, prestador de serviço ou colaborador em sua unidade organizacional; e

II - colher a assinatura do Termo de Responsabilidade disponível no Anexo II e do Termo de Confidencialidade disponível no Anexo III dos usuários de informação em sua unidade organizacional.

Seção II
Das Responsabilidades do Usuário de Informação

Art. 59. Ao Usuário de Informação caberá:

I - acessar a rede de dados do Ministério dos Transportes somente após tomar ciência desta POSIN e das normas internas de Segurança da Informação e assinar o termo do Anexo II ou III que lhe for cabível;

II - manter sigilo e trocar periodicamente a senha pessoal de acesso aos sistemas do ministério;

III - não usar a identificação de acesso e senha de terceiros;

IV - portar crachá de identificação de maneira visível ou uniforme, para os cargos que o exigirem, quando dentro das instalações do Ministério dos Transportes;

V - zelar pelos equipamentos e ativos de informação disponibilizados pelo ministério, os quais deverão ser preservados como patrimônio público;

VI - utilizar as informações digitais disponibilizadas e os sistemas e produtos computacionais de propriedade ou direito de uso do Ministério dos Transportes para o interesse do serviço;

VII - preservar o conteúdo das informações sigilosas a que tiver acesso, sem divulgá-las para pessoas não autorizadas ou que não tenham necessidade de conhecê-las;

VIII - não tentar obter acesso à informação cujo grau de sigilo não seja compatível com a sua Credencial de Segurança ou cujo teor não tenha autorização ou necessidade de conhecer;

IX - não utilizar o ambiente computacional do Ministério dos Transportes para acessar, transmitir, copiar ou reter conteúdo ou arquivos com textos, fotos, filmes ou quaisquer outros registros que estejam em desacordo com a legislação vigente e a LGPD;

X - não transferir qualquer tipo de arquivo que pertença ao Ministério dos Transportes para outro local, seja por meio magnético ou não, exceto no interesse do serviço e mediante autorização da autoridade competente;

XI - estar ciente de que o processamento, o trâmite e o armazenamento de arquivos que não sejam de interesse do serviço não serão permitidos na rede computacional do Ministério dos Transportes;

XII - preservar o sigilo das informações previamente classificadas a que eventualmente tenha acesso e abster-se de ter acesso àquelas para as quais não tenha a

credencial de segurança compatível com o grau de sigilo;

XIII - estar ciente de que toda informação digital armazenada, processada e transmitida no ambiente computacional do Ministério dos Transportes poderá ser auditada;

XIV - estar ciente de que o e-mail institucional é de uso prioritário para o interesse do serviço, devendo ser evitado o seu uso para fins pessoais;

XV - informar prontamente ao proprietário de informação a que esteja diretamente subordinado qualquer fato em desacordo com a POSIN de que tenha ciência, bem como qualquer informação de cuja veracidade suspeite; e

XVI - no caso de exoneração, demissão, licença, término de prestação de serviço ou qualquer tipo de afastamento, preservar o sigilo das informações e documentos sigilosos a que eventualmente teve acesso.

Art. 60. O usuário de informação será responsável por eventuais prejuízos causados ao Ministério devido ao descumprimento das regras estabelecidas na POSIN e demais normas internas de segurança da informação, conforme a legislação vigente.

Seção III
Das Responsabilidades do Custodiante da Informação

Art. 61. Ao Custodiante da Informação caberá:

I - cumprir e zelar pela observância integral das diretrizes da POSIN e demais normas e procedimentos decorrentes;

II - zelar pela disponibilidade, integridade e autenticidade das informações e recursos em qualquer suporte sob sua custódia, bem como sua confidencialidade, quando cabível;

III - assinar o termo de responsabilidade de que trata o Anexo II desta portaria;

IV - proteger as informações contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizados;

V - preservar o sigilo das informações previamente classificadas a que eventualmente tenha acesso e abster-se de ter acesso àquelas para as quais não tenha a credencial de segurança compatível com o grau de sigilo;

VI - adotar as medidas de proteção necessárias para minimizar ou eliminar os riscos a que estão sujeitos os ativos de informação sob sua custódia; e

VII - comunicar imediatamente ao Proprietário da Informação e ao Gestor de Segurança da Informação sobre qualquer incidente que possa comprometer a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações sob sua custódia ou sobre qualquer fato em desacordo com a POSIN da qual tome conhecimento.

CAPÍTULO VI
DAS PENALIDADES

Art. 62. A violação das regras estabelecidas na POSIN ou suas normas internas de segurança, por qualquer pessoa física ou jurídica, acarretará as penalidades civis, penais e administrativas previstas na legislação, conforme o caso.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 63. Esta POSIN, suas normas internas de segurança e suas atualizações deverão ser divulgadas amplamente aos usuários de informações do Ministério dos Transportes.

Parágrafo único. A POSIN, bem como todas as normas dela decorrentes, deverão ser revisados e atualizados sempre que se fizer necessário, não excedendo o período máximo de quatro anos.

Art. 64. As unidades do Ministério dos Transportes poderão propor normas

complementares a presente Política e submetê-las ao Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação - CGDSI.

Parágrafo único. Serão analisadas, *ad referendum,* do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação - CGDSI do Ministério, as normas estabelecidas em caráter extraordinário pelas unidades, dando celeridade ao processo até que ocorra a deliberação em definitivo deste Comitê.

Art. 65. Os casos omissos e as dúvidas quanto a aplicação desta Portaria serão analisados, dirimidos ou solucionados pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação - CGDSI e obedecerão aos normativos estabelecidos pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - GSI/PR e demais normativos correlatos.

Art. 66. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ RENAN VASCONCELOS CALHEIROS FILHO

Documento assinado eletronicamente por **José Renan Vasconcelos Calheiros Filho**, **Ministro de Estado dos Transportes**, em 07/04/2025, às 12:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3°, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9598999** e o código CRC **8B318AEF**.

ANEXO I
CONCEITOS E DEFINIÇÕES

I - acesso: ato de ingressar, transitar, conhecer ou consultar a informação, bem como possibilidade de usar os ativos de informação de um órgão ou entidade, observada eventual restrição que se aplique.

II - agente público: todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação, ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da administração pública federal, direta e indireta.

III - ameaça: conjunto de fatores externos com o potencial de causar dano para um sistema ou organização.

IV - ataque: ação que constitui uma tentativa deliberada e não autorizada para acessar ou manipular informações, ou tornar um sistema inacessível, não íntegro ou indisponível.

V - ativos de informação: meios de armazenamento, transmissão e processamento da informação, equipamentos necessários a isso, sistemas utilizados para tal, locais onde se encontram esses meios, recursos humanos que a eles têm acesso e conhecimento ou dado que tem valor para um indivíduo ou organização.

VI - auditoria: processo de exame cuidadoso e sistemático das atividades desenvolvidas, cujo objetivo é averiguar se elas estão de acordo com as disposições planejadas e estabelecidas previamente, se foram implementadas com eficácia e se estão adequadas e em conformidade à consecução dos objetivos.

VII - autenticidade: propriedade pela qual se assegura que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.

VIII - *backup*: conjunto de procedimentos que permite salvaguardar os dados de um sistema computacional, garantindo guarda, proteção e recuperação. Tem a fidelidade ao original

assegurada. Esse termo também é utilizado para identificar a mídia em que a cópia é realizada.

IX - comitê de governança digital e segurança da informação: grupo de pessoas com a responsabilidade de assessorar a implementação das ações de segurança da informação no âmbito do órgão ou entidade da administração pública federal.

X - computação em nuvem: modelo de fornecimento e entrega de tecnologia de informação que permite acesso conveniente e sob demanda a um conjunto de recursos computacionais configuráveis, sendo que tais recursos podem ser provisionados e liberados com mínimo gerenciamento ou interação com o provedor do serviço de nuvem;

XI - comprometimento: perda de segurança resultante do acesso não autorizado.

XII - confidencialidade: propriedade pela qual se assegura que a informação não esteja disponível ou não seja revelada à pessoa, ao sistema, ao órgão ou à entidade não autorizados nem credenciados.

XIII - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

XIV - controle de acesso: conjunto de procedimentos, recursos e meios utilizados com a finalidade de conceder ou bloquear o acesso ao uso de recursos físicos ou computacionais. Via de regra, requer procedimentos de autenticação.

XV - cópia de segurança: vide *backup*.

XVI - credenciamento: processo pelo qual o usuário recebe credenciais de segurança que concederão o acesso, incluindo a identificação, a autenticação, o cadastramento de código de identificação e definição de perfil de acesso, em função de autorização prévia.

XVII - custódia: consiste na responsabilidade de guardar um ativo para terceiro. A custódia não permite automaticamente o acesso ao ativo, nem o direito de conceder acesso a outros.

XVIII - custodiante de informação: pessoa ou órgão com atribuição fornecida pelo proprietário da informação de proteger adequadamente esta informação em regime de custódia.

XIX - dado pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

XX - descarte: eliminação correta de informações, documentos, mídias e acervos digitais.

XXI - direito de acesso: privilégio associado a um cargo, pessoa ou processo, para ter acesso a um ativo.

XXII - disponibilidade: propriedade pela qual se assegura que a informação esteja acessível e utilizável, sob demanda, por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados.

XXIII - dispositivos móveis: equipamentos portáteis, dotados de capacidade de processamento, ou dispositivos removíveis de memória para armazenamento, entre os quais se incluem, não limitando a estes: e-books, notebooks, netbooks, smartphones, tablets, pendrives, USBdrives, HD externo, e cartões de memória.

XXIV - documentos classificados: documentos que contenham informação classificada em qualquer grau de sigilo.

XXV - eliminação: exclusão de dado ou conjunto de dados, armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado.

XXVI - e-mail: sigla de correio eletrônico (electronic mail)

XXVII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador, para atuar como canal de

comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

XXVIII - equipe de prevenção, tratamento e resposta a incidentes cibernéticos: grupo de agentes públicos com a responsabilidade de prestar serviços relacionados à segurança cibernética para o órgão ou a entidade da administração pública federal, em observância à política de segurança da informação e aos processos de gestão de riscos de segurança da informação do órgão ou da entidade. Anteriormente era chamada de Equipe de Tratamento de Incidentes de Rede.

XXIX - gestão de continuidade de serviços em segurança da informação: processo que identifica ameaças potenciais para uma organização e os possíveis impactos nas operações de negócio, caso estas ameaças se concretizem. Esse processo fornece uma estrutura para que se desenvolva uma resiliência organizacional que seja capaz de responder efetivamente e salvaguardar os interesses das partes interessadas, a reputação, a marca da organização e suas atividades de valor agregado.

XXX - gestão de incidentes cibernéticos: processo que realiza ações sobre qualquer evento adverso relacionado à segurança cibernética dos sistemas ou da infraestrutura de computação do Ministério dos Transportes.

XXXI - gestão de riscos em segurança da informação: processo de natureza permanente, estabelecido, direcionado e monitorado pela alta administração, que contempla as atividades de identificação, avaliação e gerenciamento de potenciais eventos que possam afetar a organização, destinado a fornecer segurança razoável quanto à realização de seus objetivos.

XXXII - gestão de segurança da informação: processo que visa integrar atividades de gestão de riscos, gestão de continuidade do negócio, tratamento de incidentes, tratamento da informação, conformidade, credenciamento, segurança cibernética, segurança física, segurança lógica, segurança orgânica e organizacional, aos processos institucionais estratégicos, operacionais e táticos, não se limitando, portanto, à tecnologia da informação.

XXXIII - gestão de vulnerabilidades técnicas: processo que visa prevenir a exploração de vulnerabilidades na rede corporativa do Ministério dos Transportes por meio da aplicação sistemática de ações de identificação, classificação e tratamento de vulnerabilidades, sendo regulamentada por norma interna de segurança da informação do Ministério dos Transportes, conforme diretrizes desta Política de Segurança da Informação.

XXXIV - gestor de segurança da informação: responsável pelas ações de segurança da informação no âmbito do órgão ou entidade da administração pública federal.

XXXV - incidente cibernético: ocorrência que pode comprometer, real ou potencialmente, a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade ou a autenticidade de sistema de informação ou das informações processadas, armazenadas ou transmitidas por esse sistema.

XXXVI - incidente de segurança: qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores.

XXXVII - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e para transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

XXXVIII - informação classificada em grau de sigilo: informação sigilosa em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, a qual é e que pode ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

XXXIX - informação pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

XL - informação sigilosa: informação 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.

XLI - integridade: propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental.

XLII - internet: rede global, composta pela interligação de inúmeras redes, provendo comunicação e informações das mais variadas áreas de conhecimento.

XLIII - invasão: incidente de segurança no qual o ataque foi bem-sucedido, resultando no acesso, na manipulação ou na destruição de informações em um computador ou em um sistema da organização.

XLIV - log (registro de auditoria): registro de eventos relevantes em um dispositivo ou sistema computacional;

XLV - medidas de segurança: medidas destinadas a garantir sigilo, inviolabilidade, integridade, autenticidade e disponibilidade da informação classificada em qualquer grau de sigilo.

XLVI - níveis de acesso: especificam quanto de cada recurso ou sistema o usuário pode utilizar.

XLVII - perfil de acesso: conjunto de atributos, de cada usuário, definidos previamente como necessários para credencial de acesso.

XLVIII - perfil institucional: cadastro do órgão ou entidade da administração pública federal como usuário em redes sociais, alinhado ao planejamento estratégico e à Política de Segurança da Informação da instituição, com observância de sua correlata atribuição e competência.

XLIX - política de segurança da informação: documento aprovado pela autoridade responsável pelo órgão ou entidade da administração pública federal, direta e indireta, com o objetivo de fornecer diretrizes, critérios e suporte administrativo suficientes à implementação da segurança da informação.

Este termo substituiu o termo Política de Segurança da Informação e Comunicação.

L - proprietário de informação: chefe de unidade organizacional geradora ou usuária de informação, ou pessoa por este designada.

LI - rede de computadores: conjunto de computadores, interligados por ativos de rede, capazes de trocar informações e de compartilhar recursos, por meio de um sistema de comunicação.

LII - redes sociais: estruturas sociais digitais, compostas por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns.

LIII - reduzir risco: forma de tratamento de risco na qual a alta administração decide realizar a atividade adotando ações para reduzir a probabilidade, as consequências negativas, ou ambas, associadas a um risco.

LIV - segurança cibernética: ações voltadas para a segurança de operações, visando garantir que os sistemas de informação sejam capazes de resistir a eventos no espaço cibernético capazes de comprometer a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados, processados ou transmitidos e dos serviços que esses sistemas ofereçam ou tornem acessíveis.

LV - segurança da informação: ações que objetiva viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações.

LVI - serviços: meio de fornecimento de valor a clientes, com vistas a entregar os resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.

LVII - sistema de informação: conjunto de elementos materiais ou intelectuais colocado à disposição dos usuários em forma de serviços ou bens que possibilitam a agregação

dos recursos de tecnologia, informação e comunicações de forma integrada.

LVIII - termo de compromisso de manutenção de sigilo: termo utilizado para garantir o sigilo de uma informação classificada em grau de sigilo em caráter excepcional, mediante assinatura de pessoa natural não credenciada ou não autorizada por legislação.

LXIX - termo de responsabilidade: termo assinado pelo usuário com a sua concordância em contribuir com a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações a que tiver acesso, bem como assumir responsabilidades decorrentes de tal acesso.

LX - tratamento da informação: conjunto de ações referente à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

LXI - tratamento da informação classificada: conjunto de ações referente à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle de informação classificada, independente do meio, suporte ou formato.

LXII - trilha de auditoria: registro ou conjunto de registros gravado em arquivos de log ou outro tipo de documento ou mídia que possa indicar, de forma cronológica e inequívoca, o autor e a ação realizada em determinada operação, procedimento ou evento.

LXIII - uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais, por órgãos e entidades públicos, no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

LXIV - usuário de informação: pessoa física, seja servidor ou equiparado, empregado ou prestador de serviços, habilitada pela administração para acessar os ativos de informação de um órgão ou entidade da administração pública federal, formalizada por meio da assinatura de Termo de Responsabilidade.

ANEXO II
TERMO DE RESPONSABILIDADE

Pelo presente instrumento, eu, _____, CPF nº _____, Carteira de Identidade nº_____, expedida pelo _____ em_____, lotado(a) no(a)_____ _____, deste Ministério, na qualidade de USUÁRIO ou CUSTODIANTE de informações do Ministério dos Transportes, declaro ter CONHECIMENTO da Política de Segurança da Informação (POSIN), segundo a qual devo cumprir todas as suas diretrizes e orientações.

Estou ciente de meu compromisso no Ministério dos Transportes e assumo a responsabilidade pelas consequências decorrentes da não observância do disposto na POSIN do Ministério, normas internas e na legislação vigente.

Brasília - DF, ____ de _____ de _____

Assinatura

(Usuário de Informação)

ANEXO III
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

_____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada _____, por intermédio de seu

representante legal, o Sr. (a.)_____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, expedida pelo (a)_____ e CPF nº _____, declara que, para fins da execução do contrato nº _____, comprometemo-nos a manter em sigilo, ou seja, não revelar ou divulgar as informações confidenciais ou de caráter não público recebidas durante e após a prestação dos serviços nas instalações do Ministério dos Transportes, tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas, financeiras e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas ou que venham a ser de nosso conhecimento, sobre os serviços licitados, ou que a eles se referem e ainda respeitar as normas internas de segurança da informação vigentes.

A violação dos termos deste instrumento resultará na aplicação das penalidades cabíveis ao infrator, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-lhe, ainda, a isentar e/ou indenizar o Ministério dos Transportes de todo e qualquer dano, perda, prejuízo ou responsabilidade, em virtude de demandas, ações, danos, perdas, custas e despesas que porventura venha a sofrer como resultado da violação do disposto neste instrumento.

Esplanada dos Ministérios, Bloco R - 6° andar - Bairro Zona Cívico Administrativa
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone: (61) 2029-7007 / 7051 - www.transportes.gov.br

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 20250326 V002

Ministério dos Tranportes

CNPJ 37.115.342/0001-67

Serviço: Serviços de Tecnologia da Informação

Brasília, 17 de dezembro de 2025

SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS....3
FINALIDADE....3
OBJETO....3
VALOR DA PROPOSTA....3
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO....3
RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES....4
VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS....5
LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)....5
RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA....6
REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS....6
DO SIGILO....8
DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS....8
VALIDADE DA PROPOSTA....8
ANEXO 1 - PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI....9
ANEXO 2 - SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUNTENÇÃO DE SISTEMAS....31
ANEXO 3 - CONSULTORIA TÉCNICA....52
ANEXO 4 – ATENDIMENTO ESPECIALIZADO....61
ANEXO 5 – INFRAESTRUTURA: Certificado Digital, Infovia e Rede Longa Distancia - Wan....74
5A - CERTIFICADO DIGITAL....74
5B – INFOVIA....82
5C – REDE WAN....97
ANEXO 6 – SERVIÇOS DE DADOS: Extração de Dados, Serviços Cópias de Bases, DAAS e PSA....118
6A - EXTRAÇÃO DE DADOS....118
6B - SERVIÇOS DE CÓPIAS DAS BASES....122
6C - DAAS....126
6D - PLATAFORMA DE SOLUÇÕES ANALÍTICAS....132
ANEXO 7 - SERPRO MULTCLOUD....151
ANEXO 8 - INFOCONV....177
ANEXO 9 - DIALOGA....182
ANEXO 10 - SERPRO BOTS....190
ANEXO 11 - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: Consulta CNPJ, Consulta CPF, Consulta Dívida Ativa, Consulta NF-e, Integra Comex, Integra SIAFI....198
11A - CONSULTA CNPJ....198
11B - CONSULTA CPF....204
11C - CONSULTA DÍVIDA ATIVA....210
11D - CONSULTA NF-E....215
11E - INTEGRA COMEX....221
11F - INTEGRA SIAFI....226
ANEXO 12 - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS....229
ANEXO 13 - SERPRO VIRTUAL....238

ANEXO 14 - GOVSHIELD....252
ANEXO 15 - COLOCATION....266
ANEXO 16 - VIO e PROID....276
16A - VIO....276
16B - PROID....283
ANEXO 17 - SERVIÇOS ESPECIAIS....289
ANEXO 18 - DESONERAÇÃO....295
ANEXO 19 - PREÇOS E VOLUMES....307

CONDIÇÕES GERAIS

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) Ministério dos Tranportes, CNPJ 37.115.342/0001-67, doravante denominado CLIENTE.

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 - PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI

ANEXO 2 - SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUNTENÇÃO DE SISTEMAS

ANEXO 3 - CONSULTORIA TÉCNICA

ANEXO 4 – ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

ANEXO 5 – INFRAESTRUTURA: Certificado Digital, Infovia e Rede Longa Distancia - Wan

ANEXO 6 – SERVIÇOS DE DADOS: Extração de Dados, Serviços Cópias de Bases, DAAS e PSA

ANEXO 7 - SERPRO MULTCLOUD

ANEXO 8 - INFOCONV

ANEXO 9 - DIALOGA

ANEXO 10 - SERPRO BOTS

ANEXO 11 - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: Consulta CNPJ, Consulta CPF, Consulta Dívida Ativa, Consulta NF-e, Integra Comex, Integra SIAFI

ANEXO 12 - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS

ANEXO 13 - SERPRO VIRTUAL

ANEXO 14 - GOVSHIELD

ANEXO 15 - COLOCATION

ANEXO 16 - VIO e PROID

ANEXO 17 - SERVIÇOS ESPECIAIS

ANEXO 18 - DESONERAÇÃO

ANEXO 19 - PREÇOS E VOLUMES

VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R$ 132.962.401,11 (cento e trinta e dois milhões, novecentos e sessenta e dois mil, quatrocentos e um reais e onze centavos), para 24 (vinte e quatro) meses, tendo os seus preços e volumes discriminados em seu anexo de preços e volumes.

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 CLIENTE 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 desta Proposta.

RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

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

Responsabilidade do CLIENTE

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.

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.

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.

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.

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	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde,

Florianópolis			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

RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

Conforme determina a legislação tributária, nos casos em que houver a retenção de tributos via substituição tributária, caberá ao CLIENTE 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

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 CLIENTE 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 do orçamento estimado.

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 do orçamento estimado.

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 estimado e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Considerando:

Io - índice correspondente à data do orçamento estimado;

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

Ir - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

Vo - preço original, 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 do orçamento estimado 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.

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.

DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

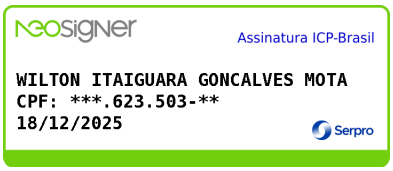
As partes se comprometem a desenvolver a relação contratual derivada desta proposta em obediência à ordem da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais–LGPD) e do Decreto Federal nº 10.046/19, quando aplicável, bem como imediatamente atentas às suas boas práticas.

VALIDADE DA PROPOSTA

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

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

Brasília, 17 de dezembro de 2025.



Wilton Itaiguara Goncalves Mota

Diretor-Presidente e

Diretor de Negócios, Governos e Mercados - Substituto

Serviço Federal de Processamento de Dados

ANEXO 1 - PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições técnicas e comerciais para a prestação do serviço de Hospedagem e Produção de soluções de propriedade do DEMANDANTE.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

O serviço de hospedagem e produção das soluções consiste na disponibilização de ambiente computacional, com infraestrutura (conjunto de hardware e software) e serviço de administração e operacionalização dimensionados de acordo com as características e os níveis de serviços previstos neste anexo, em ambientes operacionais do PROPONENTE. Esses ambientes incluem as aplicações, os bancos de dados e a infraestrutura necessária para a execução dos serviços pelo PROPONENTE, com o objetivo de prover a disponibilidade dos sistemas a serem utilizados por seus usuários.

A prestação dos serviços de hospedagem e produção de soluções será realizada nos ambientes indicados a seguir, com as respectivas finalidades de uso e conforme a especificação e contratação de cada serviço.

2.1.1 Ambiente de Produção

É o ambiente de utilização real do sistema pelos usuários para armazenar e gerar as informações e resultados esperados. Se destina a hospedar a solução já testada e homologada a ser utilizada pelos usuários finais.

2.1.2 Ambiente de Homologação

É o ambiente utilizado em conjunto pelo DEMANDANTE e pelo PROPONENTE para a verificação e aprovação de mudanças nos sistemas quando do desenvolvimento de novas soluções ou de manutenções evolutivas e corretivas, e pelo PROPONENTE, com mesma finalidade, quando for responsável pelo desenvolvimento do sistema. Se destina a possibilitar homologação das funcionalidades da solução que serão posteriormente liberadas no ambiente de produção.

2.1.3 Ambiente de Treinamento

Ambiente de Treinamento: é o ambiente utilizado pelo DEMANDANTE para treinamento de usuários.

2.2 Premissas e Limitações para a Execução do Serviço

2.2.1 Todos os horários considerados neste documento são referentes ao horário oficial (Hora de Brasília);

2.2.2 O PROPONENTE não se responsabiliza por atrasos ou problemas na prestação de serviços decorrentes de falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob sua gestão;

2.2.3 A aferição de disponibilidade não se aplica aos sistemas e bases locais instalados nas dependências do DEMANDANTE;

2.2.4 A desativação de ambientes deverá ser solicitada, via ofício de autoridade competente do DEMANDANTE, indicando as necessidades sobre cópia de base de dados e de código fonte do sistema correspondente. A desativação se concretizará até o último dia do mês subsequente ao da solicitação. Todos os casos de excepcionalidade serão acordados entre as partes.

- 2.2.5 Para fins de aferição dos Níveis Mínimos de Serviço, serão consideradas apenas as ocorrências de indisponibilidades devidamente registradas na Central de Serviços do SERPRO (CSS) pelos usuários ou pelo PROPONENTE, ou geradas por ferramentas do PROPONENTE. Alertas de indisponibilidades identificados por monitores automatizados do PROPONENTE, deverão ser avaliados e confirmados os impactos na disponibilidade dos serviços aos usuários.

  2.2.6 O cancelamento de um pedido de desativação do serviço deve ocorrer com antecedência mínima de 48 (quarenta o oito) horas antes da data acordada para desativação;

  2.2.7 Os serviços descritos neste anexo são executados exclusivamente dentro das instalações do PROPONENTE, onde a infraestrutura, a segurança física, o projeto elétrico, as salas cofre/segura e todos os softwares básicos e bancos de dados envolvidos, incluindo licenciamento e atualização, e os processos corporativos para hospedagem de soluções de Tecnologia da Informação (TI), serão de propriedade e responsabilidade do PROPONENTE. Não compete o DEMANDANTE acompanhar a gestão desta infraestrutura de sustentação e consequente recebimento de evidências comprobatórias da existência das mesmas de forma periódica.

  2.2.8 Eventuais diligências às instalações do PROPONENTE, como forma de comprovar as qualificações aqui descritas e não explícitas nos requisitos mínimos de serviços, deverão ser negociadas entre as partes com antecedência mínima de 5 dias úteis.

  2.2.9 Na existência de necessidade de utilização de softwares específicos para disponibilização de soluções do DEMANDANTE pelo PROPONENTE, não aplicados nos ambientes computacionais do PROPONENTE de forma corporativa, deverá ser acordado formalmente em documento próprio entre DEMANDANTE e PROPONENTE a forma de compra e atualização de licenças de uso, treinamento e manutenção das mesmas.

  2.2.10 Na existência de necessidade de atualização tecnológica de ambiente computacional por obsolescência, deverão ser negociadas entre o PROPONENTE e DEMANDANTE as responsabilidades diante dos impactos nas soluções e as correspondentes adaptações, alterações, melhorias e/ou ajustes aos novos sistemas operacionais a fim de manter a plataforma hábil para uso, assim como os custos associados a tais intervenções. Em situações excepcionais e acordadas entre as partes, ainda que a necessidade de adaptação não seja motivada por solicitação do DEMANDANTE, enquadram-se nesse tipo de demanda as inovações disruptivas, objetivando adequar as aplicações à nova infraestrutura tecnológica dos ambientes contratados em função do ciclo de vida das tecnologias aplicadas.

  2.2.11 A contratação de ambientes de produção e de homologação é pré-requisito para que o PROPONENTE forneça o serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas. Neste caso, os serviços estarão descritos no ANEXO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS desta Proposta Comercial.

  2.2.12 A monitoração padrão dos serviços se restringe aos seguintes alvos: URL, servidores e bancos de dados. Para ampliar a abrangência dessa monitoração é possível expandi-la para monitorar alguns alvos específicos de uma aplicação. Para tanto, o DEMANDANTE deverá fornecer o PROPONENTE os cenários e parâmetros de testes desejados para a devida automação, em comum acordo com o PROPONENTE, bem como definir o impacto dos respectivos eventos de monitoração nos Níveis Mínimos de Serviços Contratados (NMS);

2.2.13 As glosas e sanções decorrentes do não atingimento dos níveis de serviço ou do descumprimento de obrigações contratuais incidirão exclusivamente sobre os itens efetivamente impactados, limitando-se ao valor proporcional correspondente ao item ou serviço inadimplido. Fica vedada a aplicação de descontos lineares ou generalizados sobre o valor total da fatura, quando a não conformidade estiver restrita a parte específica dos serviços contratados.

2.3 Atividades Específicas

São atividades específicas relacionadas ao serviço de hospedagem de ambientes de produção, homologação e treinamento:

a) Criar e manter as estruturas de banco de dados;
b) Criar e manter as estruturas para aplicação;
c) Operacionalizar a segurança de acesso aos dados armazenados;
d) Definir a área para armazenamento dos dados e planejar as futuras expansões;
e) Executar processo produtivo e de suporte técnico;
f) Planejar e operacionalizar o processo de backup dos dados para o ambiente de produção;
g) Realizar manutenções preventivas e corretivas do ambiente operacional;
h) Acompanhar, controlar e corrigir os desvios no ambiente;
i) Administrar e monitorar o ambiente operacional;
j) Instalar e configurar hardware e software que compõem o serviço.

2.4 Sistemas Atendidos

O DEMANDANTE, gestora dos sistemas, sítios e portais listados abaixo - ou de qualquer outro que eventualmente surja durante a vigência do contrato - com o apoio do PROPONENTE, realiza o monitoramento das transações, a customização dos sistemas e o controle das demandas dos sistemas listados no APÊNDICE “A” DO ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.5 Características dos Ambientes

2.5.1 Ambiente de Produção

2.5.1.1 Backup e recuperação de dados

O PROPONENTE garante a recuperação dos dados e informações armazenados nos bancos de dados em caso de danos físicos, intencionais ou não, que será feita a partir dos arquivos do sistema gerenciador de bancos de dados, e serão armazenados, em observância da técnica e dos cuidados requeridos para o caso, realizando backups das bases de dados conforme sua política de backup, que pode variar conforme o ambiente contratado e banco de dados utilizado.

2.5.1.1.1 Para os ambientes de produção da Plataforma Alta, a política de retenção padrão é:
a) Backup diário com retenção de 10 dias;
b) Backup semanal com retenção de 21 dias;
c) Backup trimestral com retenção de 365 dias.

2.5.1.1.2 Para os ambientes de produção da Plataforma Baixa, incluindo Soluções Analíticas, a política de retenção padrão é:
a) Backup diário com retenção de 35 versões;
b) Backup mensal com retenção de 12 versões;
c) Backup anual com retenção de 5 anos.

2.5.1.1.3 Recuperação de backups para análise de caso específico conforme solicitação do DEMANDANTE e negociação junto o PROPONENTE.

2.5.1.2 Mudanças no Ambiente

As atividades que ensejem paralisações planejadas, envolvendo atualização de hardware e software básico, diagnóstico planejado de falhas, migração de dados, entre outras relativas ao ambiente operacional deverão ser realizadas fora do horário de disponibilidade contratado, exceto quando combinado entre o DEMANDANTE e o PROPONENTE uma parada em horário de disponibilidade do ambiente contratado.

Os casos de paradas programadas devido a evolução do negócio não serão contabilizados como indisponibilidade.

2.5.1.3 Segurança

Cabe o PROPONENTE manter a segurança dos recursos de processamento da informação que são acessados, processados, comunicados ou gerenciados por partes externas. Na ausência ou divergência da Política de Segurança do DEMANDANTE prevalecerá a do PROPONENTE;

O PROPONENTE utilizará de recursos de segurança, tais como o controle de acesso, a certificação digital (identificação, autenticação, autoria), a análise de vulnerabilidades, o mapa de riscos, o antivírus, a pesquisa e investigação (Análise Forense), o grupo de resposta a ataques e incidentes e as auditorias de segurança em ambientes de TI, para prover as melhores práticas de segurança da informação.

Quanto ao sigilo, o PROPONENTE deve garantir o impedimento de acesso indevido de pessoas não autorizadas aos dados/informações armazenadas, por meio de utilização de ferramentas de controle de acesso lógico, sendo vedado o fornecimento a terceiros, sob qualquer hipótese, de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenados nos sistemas do DEMANDANTE, exceto se expressamente autorizado pelo DEMANDANTE, por intermédio da autoridade detentora dessa competência;

Quanto à confiabilidade e integridade das informações, o PROPONENTE deve garantir no ambiente de produção, apenas atualização de versões da aplicação autorizadas pelo DEMANDANTE.

2.5.1.4 Integração e Interoperabilidade

A integração e interoperabilidade dos sistemas devem seguir os seguintes requisitos:

a) As integrações que por ventura sejam necessárias para a execução dos serviços em produção deverão ser indicadas na definição dos requisitos não funcionais do sistema. No que se refere às integrações aos sistemas não indicadas, serão estabelecidas condições específicas para a integração, com o objetivo de delimitar fronteiras de responsabilidade, ficando ressalvada, o PROPONENTE, de quaisquer sanções que por ventura venha sofrer o serviço por indisponibilidades de integrações alheias, novamente, de sistemas/serviços não constantes no rol de sistemas elencados na definição dos requisitos não funcionais do sistema;
b) Fazem parte da integração, a inclusão da configuração, o acesso e a customização de serviços identificados como webservices exclusivamente no ambiente produtivo do PROPONENTE. A configuração de webservices de outras entidades não é escopo de serviço do PROPONENTE;
c) As permissões de acesso às bases de dados dos sistemas do DEMANDANTE, via webservices, serão formalmente autorizadas pelo DEMANDANTE gestora dos sistemas cedentes

da informação, e deverão obedecer aos critérios de segurança para a identificação, a autenticação e a autorização, acordados entre as partes.

2.5.1.5 Cópia de Dados e de Solução

O PROPONENTE entregará cópias parciais ou completas, de acordo com a especificação apresentada na demanda, com as seguintes informações do ambiente de produção:

a) Bases de dados;
b) Código fonte dos sistemas;
c) Cópias de segurança.

A entrega dessas informações se dará conforme prazo negociado com o PROPONENTE e, caso envolva custos de desenvolvimento ou de produção, necessitará de aprovação do DEMANDANTE dos valores apresentados pelo PROPONENTE.

As cópias deverão ser entregues armazenadas em mídia definida conjuntamente entre o DEMANDANTE e o PROPONENTE e devem ser recebidas por pessoa previamente autorizada por ofício de autoridade competente, que assuma formalmente a responsabilidade pelos dados.

2.5.1.6 Processo Produtivo

Incluem-se na atividade de execução do processo produtivo do ambiente de produção não implicando custos adicionais:

a) A recuperação das tabelas integrais de backups das bases de dados sob a gestão do PROPONENTE, a pedido do DEMANDANTE e com prazo negociado com o PROPONENTE;
b) A execução de rotinas batch periódicas e outros procedimentos congêneres, preferencialmente entre 00h00 e 07h00, ou em horário acordado com o DEMANDANTE;
c) Certificado digital de equipamento A1 ICP-Brasil para os ambientes de produção que estão sob a gestão do PROPONENTE.

2.5.2 Ambiente de Homologação

2.5.2.1 Características

a) A plataforma tecnológica utilizada será a mesma do ambiente de produção;
b) Os níveis de serviço não são aplicáveis neste ambiente, de modo que não serão aferidos níveis mínimos de serviço para o ambiente de homologação;
c) O ambiente de homologação estará disponível para eventos previamente negociados entre as partes, em horário comercial (dias úteis das 08h00 às 18h00). Necessidades diferenciadas deverão ser previamente acordadas com o PROPONENTE;
d) As regras para backups e restores não são aplicáveis;
e) O horário de parada programada será combinado entre o DEMANDANTE e o PROPONENTE;
f) A integração e interoperabilidade não é necessária, exceto quando da homologação de webservices, para o que o PROPONENTE providenciará as integrações e interoperabilidades de forma temporária e não existirá custos para o DEMANDANTE. A configuração de webservices para integração de outros órgãos não é escopo das atividades do PROPONENTE. Excepcionalidades serão acordadas entre as partes;

g) Em virtude de requisitos previstos na política de segurança do PROPONENTE, o ambiente de homologação dos serviços são disponibilizados para uso interno do DEMANDANTE em sua própria rede (intranet). Em caso de necessidade emergencial, o acesso ao ambiente de homologação poderá ser realizado via internet desde que sejam previamente definidos o range de IP de acesso ao ambiente e o período de utilização nessas condições.

2.5.3 Ambiente de Treinamento

2.5.3.1 Características gerais

2.5.3.1.1 A plataforma tecnológica utilizada será a mesma do ambiente de produção;

2.5.3.1.2 A capacidade de armazenamento, processamento e requisitos de segurança serão específicos deste ambiente;

2.5.3.1.3 As regras para backups e restores não são aplicáveis;

2.5.3.1.4 O horário de parada programada será combinado entre o DEMANDANTE e o PROPONENTE;

2.5.3.1.5 Mudanças no ambiente: as atividades que ensejem paralisações planejadas, envolvendo atualização de hardware e software básico, diagnóstico planejado de falhas, migração de dados, entre outras relativas ao ambiente operacional, deverão ser realizadas fora do horário de disponibilidade contratado, exceto quando combinado entre o DEMANDANTE e o PROPONENTE uma parada em horário de disponibilidade do ambiente contratado.

2.5.3.1.5.1 Os casos de paradas programadas devido a evolução do negócio não serão contabilizadas como indisponibilidade.

2.5.3.2 Segurança do Ambiente de Treinamento

2.5.3.2.1 Cabe o PROPONENTE manter a segurança dos recursos de processamento da informação que são acessados, processados, comunicados ou gerenciados por partes externas. Na ausência ou divergência da Política de Segurança do DEMANDANTE prevalecerá a do PROPONENTE;

2.5.3.2.2 Quanto ao sigilo, o PROPONENTE deve garantir o impedimento de acesso indevido de pessoas não autorizadas aos dados/informações armazenadas, por meio de utilização de ferramentas de controle de acesso lógico, sendo vedado o fornecimento a terceiros, sob qualquer hipótese, de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenados nos sistemas do DEMANDANTE, exceto se expressamente autorizado pelo DEMANDANTE, por intermédio da autoridade detentora dessa competência;

2.5.3.2.3 Quanto à confiabilidade e integridade das informações, o PROPONENTE deve garantir no ambiente de treinamento, apenas atualização de versões da aplicação autorizadas pelo DEMANDANTE.

2.5.3.3 Integração e Interoperabilidade

Não estão previstas para ambiente de Treinamento integrações e interoperabilidade com outros sistemas de forma on-line. Para excepcionalidades serão estabelecidas condições específicas para a integração, de forma acordada entre as partes, com o objetivo de delimitar fronteiras de responsabilidade, ficando ressalvada, o PROPONENTE, de quaisquer sanções que por ventura venha sofrer o serviço por indisponibilidades de integrações alheias.

2.6 Produção de Contratos Autorizados

Consiste nos serviços de análise das solicitações realizadas pelos órgãos e entidades, públicas ou privadas, com termo de autorização ou credenciamento previamente publicado no Diário Oficial da União pelo DEMANDANTE, interessadas em obter dados específicos das bases deste órgão, de fornecimento dos dados relativos aos sistemas e subsistemas do DEMANDANTE em formato específico, de cobrança dos valores às empresas, de administração das vigências dos contratos com o objetivo de iniciar e finalizar a emissão dos dados e de ativar e inativar o acesso das empresas nos sistemas do DEMANDANTE.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Do Item Faturável

Item Faturável	Descrição do IFA (Grupo)	Unidade de Medida
Produção de Soluções	Produção em Plataforma de Grande Porte – [Nome do Serviço]	Milheiro de Transações
Produção de Soluções	Produção em Plataforma Avançada – [Nome do Serviço]	Milheiro de Transações
Produção de Soluções	Produção em Plataforma Avançada – [Nome do Serviço]	Parcela Mensal
Produção de Soluções	Produção de Soluções Analíticas – Data Warehouse – [Nome do Serviço]	Parcela Mensal
Produção de Soluções	Produção de Consultas por Web Service – [Nome do Serviço]	Milheiro de Consultas

3.2 Do volume, valor estimado para o serviço

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no VALOR DA PROPOSTA desta Proposta comercial.

4. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

4.1 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.

4.2 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:

a) Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor;

b) Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades, para cada parada do serviço, contendo a hora de identificação do início da parada, o tempo de indisponibilidade do serviço, a descrição da ocorrência e o tempo total de indisponibilidade no mês.

5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

5.1 Condições Gerais

5.2 Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) objetos deste anexo deverão respeitar as seguintes diretrizes:

a) Somente serão consideradas as ocorrências de indisponibilidade devidamente registradas na Central de Serviço do PROPONENTE ou geradas por suas ferramentas, desde que sejam confirmadas as indisponibilidades por suas equipes técnicas;

b) Os NMS podem ser aplicados cumulativamente e referem-se exclusivamente ao valor mensal constante no relatório de preços e volumes, anexo a esta Proposta Comercial;

c) Considera-se indisponibilidade do serviço qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço contratado, que cause interrupção com impacto no negócio;

d) Para se caracterizar uma indisponibilidade é necessário que esse evento seja generalizado, independente de uma localidade, região ou usuário específico. Caso contrário esse evento será qualificado como evento pontual, e não afeta o nível de serviço contratado para disponibilidade e tempo para restaurar o serviço;

e) O serviço é considerado indisponível quando ocorrer queda de um ou mais equipamentos de infraestrutura que o suportem e o usuário não seja direcionado para uma infraestrutura em funcionamento normal;

f) Será computada a quantidade de minutos diários em que o sistema ficou indisponível, considerando registros de incidentes de Alta Prioridade para o Negócio na Central de Serviços do PROPONENTE (que geram indisponibilidade total do ambiente), sendo calculada a proporcionalidade da indisponibilidade, de modo a apurar o percentual correspondente ao horário de disponibilidade acordado;

g) O Início de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a interrupção do serviço ou uma redução significativa de sua qualidade que inviabilize sua utilização pela maioria dos usuários. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços do PROPONENTE, tanto abertos por ferramentas automatizadas quanto por usuários ou pelo PROPONENTE. Na determinação do início de uma indisponibilidade poderá ser utilizada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos acionamentos em comparação com as ferramentas automáticas de monitoração (quando houver esta última). O horário de início de uma indisponibilidade será considerado, no máximo, 12 horas anteriores à efetiva comunicação do problema o PROPONENTE, mesmo que se identifique horários anteriores em anexos ou relatos de usuários;

h) Na apuração do horário de início de indisponibilidade de serviço poderão ser consideradas válidas informações de horários de indisponibilidades e disponibilidades obtidas nas ferramentas de monitoração automatizadas. Tais informações serão cotejadas com os registros dos acionamentos;

i) O fim de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a operação normal de um serviço. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços do PROPONENTE, bem como informações de ferramentas automáticas. Assim como na determinação do horário de início, deve ser realizado o cotejo das informações disponíveis para determinar o horário de fim da indisponibilidade, observando os relatos de fim de indisponibilidades registradas na Central de Serviços do PROPONENTE, logs de ferramentas de monitoração de ambiente do PROPONENTE, constatação de normalização de serviço por usuário;

j) Para efeito de aferição de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), não serão computados como indisponibilidade:

i. Os incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo PROPONENTE e aceito pelo DEMANDANTE;

ii. A quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para o sistema, assim como o período compreendido numa manutenção programada/corretiva devidamente autorizada pelo DEMANDANTE;

iii. A impossibilidade de acesso a determinado serviço, desde que exista meio alternativo disponível que permita ao usuário acessar o mesmo serviço sem prejuízo à continuidade ou ao desempenho das operações do órgão;

iv. A interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extrapolação dos requisitos não-funcionais contratados para um serviço;

v. Defeitos não previamente mapeados entre as partes DEMANDANTE e PROPONENTE como limitantes para execução das atividades finalísticas da solução encontrados pelo DEMANDANTE nos produtos de software em produção, desenvolvidos pelo PROPONENTE;

vi. As manutenções dos equipamentos ou paradas programadas previamente acordadas entre as partes. Tais manutenções devem ocorrer preferencialmente fora do horário comercial, 08:00 às 18:00, horário de Brasília.

k) Situações excepcionais que não dependam exclusivamente do PROPONENTE e que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo DEMANDANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação;

l) Para aferição do NMS somente serão considerados os incidentes sob responsabilidade do PROPONENTE. Desta forma, quaisquer incidentes registrados nos ambientes de aplicações desenvolvidos ou geridos por terceiros em que seja identificada a necessidade de intervenção externa serão reportadas aos prepostos indicados pelo DEMANDANTE e haverá a suspensão de contagem do prazo do NMS;

m) Caso a administração das zonas de DNS dos sistemas, sítios e portais não seja realizada pelo PROPONENTE, qualquer incidente de indisponibilidade causado por desvios na configuração dos DNS primários não serão contabilizados no NMS;

n) Não será garantida a disponibilidade para os serviços hospedados nos ambientes do DEMANDANTE ou para serviços hospedados no ambiente do PROPONENTE que estejam sob a gestão do DEMANDANTE.

5.3 Regras de Aferição

5.3.1 Disponibilidade dos ambientes de produção: conforme índices apresentados por serviço no APÊNDICE “C” – DISPONIBILIDADE E JANELA DE MANUTENÇÃO;

5.3.2 Disponibilidade dos ambientes de treinamento: 90% para os serviços hospedados em ambientes de Treinamento;

5.3.3 Níveis mínimos de serviço e descontos aplicáveis: conforme índices apresentados por serviço no APÊNDICE “D” – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E DESCONTOS.

5.4 Atendimento a Usuários

5.4.1 A Central de Serviços SERPRO (CSS) é o ponto único de contato dentro do ambiente de tecnologia da informação, disponibilizado para os clientes e usuários dos produtos e serviços produzidos no SERPRO. Opera 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias por semana.

5.4.2 O Serviço de Atendimento aos Usuários dos Sistemas tem por objetivo receber as reclamações relacionadas aos sistemas produzidos pelo PROPONENTE e informar sobre a situação dos serviços aos usuários durante o atendimento de seus acionamentos.

5.4.3 A CSS é responsável pelo atendimento em 1º nível aos acionamentos dos usuários dos serviços disponibilizados pelo PROPONENTE o DEMANDANTE. O atendimento em 1º nível é sustentado em scripts e os acionamentos recebidos são registrados durante o atendimento.

5.4.4 Os acionamentos de infraestrutura do ambiente, associados à indisponibilidade e lentidão do mesmo, serão internalizados para o Centro de Operações do PROPONENTE. Os demais acionamentos que não se enquadrem nesta característica serão encaminhados para a DEMANDANTE, ou entidade por ela indicada.

5.4.5 Os canais para registro dos acionamentos são: formulário web, e-mail e 0800.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

6.1 A propriedade intelectual e a titularidade de direito autoral correlatos aos serviços desta proposta se darão conforme descrito a seguir:

6.2 A solução de tecnologia da informação desenvolvida pelo PROPONENTE para atendimento exclusivo ao DEMANDANTE e que se encontra definida no escopo desta proposta é de propriedade intelectual do DEMANDANTE, assim como seus direitos autorais.

6.3 Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo PROPONENTE, a partir das necessidades por ela identificadas, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo DEMANDANTE, desde que sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade do SERPRO.

6.4 De modo semelhante, os programas de computador ou as soluções em tecnologia das informações idealizadas e desenvolvidas pelo SERPRO, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do DEMANDANTE, ser utilizados na prestação dos serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do SERPRO.

6.5 O SERPRO se abstém de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas do DEMANDANTE mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo DEMANDANTE.

7. 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 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

APÊNDICE “B” DO ANEXO – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

APÊNDICE “C” DO ANEXO – DISPONIBILIDADE E JANELA DE MANUTENÇÃO

APÊNDICE “D” DO ANEXO – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E DESCONTOS

APÊNDICE “E” DO ANEXO – MODELOS DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)

APÊNDICE “A” DO ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS			
#	**GRUPO**	**SERVIÇO**	**DESCRIÇÃO**
1	**Produção em Plataforma de Grande Porte**	**Sistemas Estruturantes de Trânsito (RENAVAM, RENACH e RENAINF)**	Conjunto de sistemas responsáveis por centralizar e integrar as informações essenciais do Sistema Nacional de Trânsito, atendendo aos processos de registro de veículos, habilitação de condutores e controle de infrações de trânsito, com abrangência nacional e integração com os órgãos e entidades executivos de trânsito dos Estados, do Distrito Federal e demais órgãos autuadores. Registro Nacional de Condutores Habilitados (RENACH): integra e disponibiliza as informações de cidadãos, candidatos e condutores habilitados em todo o território nacional, por meio da interligação da Base de Condutores Ampliada (BCA) com as bases estaduais. Registro Nacional de Veículos Automotores (RENAVAM): consolida o cadastro dos veículos registrados no país, interligando a Base Nacional (BIN), com dados ampliados desde 2006, às bases estaduais, assegurando a unicidade dos registros, o histórico de propriedade e as características dos veículos. Registro Nacional de Infrações de Trânsito (RENAINF): registra e consolida as infrações de trânsito previstas no Código de Trânsito Brasileiro, permitindo a integração entre órgãos autuadores e a base nacional para gestão e controle das penalidades aplicadas em nível local e interestadual. As informações geridas por esses sistemas são referência nacional para os processos de fiscalização, controle, licenciamento, transferência de propriedade, habilitação e gestão das penalidades previstas na legislação de trânsito vigente.
2		**GCOM/ICOM**	Solução de software de conectividade utilizada para comunicação dos órgãos e entidades executivos de trânsito dos Estados e do Distrito Federal com os sistemas estruturantes de trânsito, viabilizando a integração dos processos locais com as bases nacionais. O middleware é composto por dois módulos: GCOM (Gerenciador de Comunicação): componente central, instalado no ambiente do prestador de serviço, responsável pela orquestração das comunicações com os sistemas estruturantes, controle de sessões e gerenciamento das conexões sob protocolo TCP/IP. Opera sob plataforma CICS em ambiente de grande porte. ICOM (Interface de Comunicação): componente distribuído, instalado nos ambientes locais dos órgãos estaduais, responsável por estabelecer a conexão com o GCOM, realizar o encaminhamento das requisições locais e executar as trocas de mensagens com os sistemas centrais de trânsito sob protocolo TCP/IP. Possui versões homologadas para múltiplas plataformas tecnológicas, incluindo mainframe IBM (CICS), Unisys, Windows e Linux, o que permite sua instalação em diferentes arquiteturas conforme o ambiente tecnológico de cada ente federado.

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#	GRUPO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO
3		**SNT-Connect**	Solução de modernização da camada de integração entre os entes do Sistema Nacional de Trânsito, desenvolvida para substituir gradualmente o modelo atual de comunicação baseado em middleware legado. O SNT-Connect utiliza protocolo de comunicação baseado em Http/REST, provendo uma interface padronizada para consumo de APIs, com objetivo de modernizar os fluxos de integração, ampliar a eficiência operacional, simplificar a manutenção dos processos e permitir maior escalabilidade por meio de infraestrutura em nuvem. A solução foi concebida para atender aos processos regulatórios, operacionais e de fiscalização dos órgãos do Sistema Nacional de Trânsito, garantindo a interoperabilidade segura entre os entes federados e os sistemas estruturantes de trânsito, com capacidade de expansão funcional e suporte a novos serviços digitais.
4	**Produção em Plataforma Avançada**	**PORTAL DE SERVIÇOS DA SENATRAN**	Plataforma web centralizada destinada a disponibilizar os serviços digitais da Senatran a cidadãos, empresas e entidades públicas, viabilizando o acesso remoto e autônomo a diversos serviços e funcionalidades relacionados ao trânsito. As principais funcionalidades incluem: consulta e download de documentos digitais (CNH, CRLV e licenciamento), gestão de infrações (consultas, emissão de boletos e indicação de real infrator), consultas públicas (recall, placa veicular, etiqueta de segurança), cadastro de principal condutor, emissão de certificados (CAT, credenciais de estacionamento, termos e licenças), homologações (ITL, películas, cronotacógrafos), cadastro de entidades e empresas credenciadas, sinistros de trânsito, exames toxicológicos, cadastro positivo de condutores e parceiros do bom condutor, além de acesso autenticado via gov.br.
5		**RENAJUD**	Sistema destinado a atender ao Poder Judiciário, permitindo a consulta e o registro de restrições judiciais sobre veículos diretamente na base do RENAVAM. Disponibiliza interface web para usuários autorizados e integração via Web Services com os sistemas dos tribunais, viabilizando a automação do cumprimento de ordens judiciais relacionadas a restrições veiculares.
6		**FUNSETNET**	Sistema responsável por automatizar a consolidação, conferência e fiscalização dos valores de repasse de recursos financeiros destinados ao Fundo Nacional de Segurança e Educação de Trânsito (FUNSET), correspondente ao percentual de 5% incidente sobre cada multa arrecadada. Integra dados provenientes de órgãos arrecadadores e bancos, confrontando-os com os registros do Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI), sob fiscalização da Senatran.

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#	GRUPO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO
7		RENACH-WEB	Plataforma web destinada ao registro, manutenção e validação de cursos especiais por entidades de ensino à distância (EAD), consultas a exames toxicológicos e ao tratamento de exceções operacionais por parte dos Detrans. Inclui funcionalidades específicas para validação manual de fotos em casos de rejeição na validação automática, demandando atuação de operadores autorizados.
8		RESTRIÇÕES RFB	Sistema dedicado ao registro, manutenção e disponibilização de restrições administrativas e fiscais originadas da Receita Federal do Brasil (RFB) sobre veículos registrados no país. As informações ficam disponíveis para consulta por órgãos de trânsito, fiscalização e demais entidades autorizadas, integrando-se ao RENAVAM e aos fluxos operacionais de regularização e controle de veículos.
9	Produção em Plataforma Avançada	SISLV	Sistema legado utilizado para o registro, controle e gestão das vistorias veiculares realizadas pelos Detrans e/ou Empresas Credenciadas de Vistoria - ECVs em âmbito nacional. Permite o armazenamento das informações decorrentes das inspeções obrigatórias, compondo a base oficial de dados de vistoria vinculada aos processos de registro, transferência e licenciamento de veículos.
10		Leilão de Veículos	Solução desenvolvida para viabilizar o registro e gestão de leilões de veículos realizados pelos entes integrantes do Sistema Nacional de Trânsito, Receita Federal, SENAD, CNJ e demais órgãos autorizados. O serviço tem como objetivo automatizar os processos de registro de leilões, promover o rateio de valores arrecadados, facilitar a desvinculação de débitos dos veículos leiloados e assegurar maior transparência ao processo. Atualmente, apenas o módulo de leilão judicial está disponível, com integração via Web Services entre os sistemas do Judiciário e os Detrans, por intermédio do RENAVAM.
11		InfraBR	Plataforma de serviços desenvolvida para apoiar a gestão operacional de transportes, especialmente no transporte rodoviário de cargas, voltada ao público de caminhoneiros e operadores logísticos. Disponibiliza funcionalidades como: cálculo de frete com base nas normas da ANTT, estimativa de consumo de diesel, controle de jornada de trabalho, planejamento de rotas e agendamento de fretes.
12		Power BI Gateway Senatran	Serviço de entreposto seguro que viabiliza a conexão entre o ambiente do Power BI da Senatran e os dados ingeridos na Plataforma de Soluções Analíticas (PSA) do SERPRO. Atua como ponte controlada para consulta e atualização de painéis diretamente sobre os dados tratados e hospedados no lago analítico, sem necessidade de exportação ou duplicação de bases.
13	Produção de Soluções Analíticas – Data Warehouse	DW Trânsito	Plataforma de Data Warehouse (DW) que consolida, integra e organiza os dados provenientes dos sistemas transacionais do trânsito (RENAVAM, RENACH e RENAINF), permitindo a análise de grandes volumes de dados de forma multidimensional. Utiliza tecnologias OLAP para tratamento analítico e apoio a processos de gestão, fiscalização e formulação de políticas públicas.

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS			
#	**GRUPO**	**SERVIÇO**	**DESCRIÇÃO**
14	**Produção de Consultas por Web Service**	**WS-Senatran**	Plataforma de serviços de integração em tempo real, disponibilizada pela Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran) por meio do SERPRO, permitindo o acesso autorizado a dados oficiais de trânsito por entidades públicas e privadas, bem como por soluções próprias da Senatran. O WS-Senatran viabiliza o consumo de dados diretamente dos sistemas estruturantes (RENAVAM, RENACH e RENAINF) por meio de APIs e Web Services, proporcionando suporte a múltiplas soluções e aplicações, incluindo o Portal de Serviços Senatran, CDT (Carteira Digital de Trânsito), App Fiscalização, RNPC, e sistemas de órgãos parceiros. A plataforma contempla quatro modalidades de serviços: Consultas Básicas: permitem a obtenção simplificada de informações cadastrais de veículos, condutores e infrações, com retorno de dados essenciais dos registros nacionais. Consultas com Indicadores: incluem, além dos dados básicos, informações adicionais derivadas de validações ou indicadores de situação cadastral, como bloqueios, restrições ou pendências. Consultas Detalhadas: fornecem o conjunto completo de dados disponíveis para cada entidade, abrangendo histórico de movimentações, registros administrativos e dados técnicos complementares. Consultas com Imagem: disponibilizam, além das informações textuais, imagens vinculadas aos registros, tais como foto do condutor (CNH) e características visuais do veículo. Os serviços são prestados com alta disponibilidade, operando sobre bases replicadas para garantir continuidade de operação mesmo durante eventuais janelas de manutenção dos sistemas estruturantes. O acesso às APIs é controlado por perfis de autorização, credenciamento prévio e autenticação robusta, respeitando as regras de segurança e proteção de dados definidas pela Senatran.

APÊNDICE “B” DO ANEXO – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

CARACTERÍSTICA	SERVIÇO	RENAVAM, RENACH e RENAINF	GCOM / ICOM	SNT-CONNECT	Portal de Serviços Senatran	RENAJUD	FUNSETNET	RENACH-WEB	RESTRIÇÕES RFB	SISLV	Leilão de Veículos	InfraBR	Power BI Gateway Senatran	DW Trânsito	WS Senatran
Ambiente	Produção	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Treinamento														
	Internet	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Intranet														
Regime de Produção	Alta	X	X												
	Baixa			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	24 horas por 7 dias												X		X
	22 horas por 7 dias - Horário de 03h00 às 00h59	X	X	X	X										
	21 horas por 7 dias - Horário de 04h00 às 1h00														
	15 horas por 6 dias (2a. a Sábado) - Horário de 08h00 às 23h00					X		X	X	X	X	X			
	12 horas nos 5 dias úteis da semana - Horário de 08h00 às 20h00						X						X	X	
Disponibilidade	98%	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X
	90%											X			
Tempo de Reparo	Até 180 minutos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sessões de Usuários	Até 50 sessões simultâneas de usuários						X		X		X		X	X	
	Até 100 sessões simultâneas de usuarios					X									
	Até 200 sessões simultâneas de usuários							X		X					
	Até 500 sessões simultâneas de usuários											X			
	Até 1500 sessões simultâneas de usuários	X	X	X											
	Até 2000 sessões simultâneas de usuários														X
	Até 5000 sessões simultâneas de usuários				X										
Armazenamento	Armazenamento em Disco para Plataforma Baixa	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Armazenamento de Objetos (Estaleiro)	X		X	X	X			X		X	X			X
	Armazenamento em Disco para Plataforma Z/OS	X	X												
	Armazenamento em Fita para Plataforma Z/OS	X	X												
Processamento	Processamento Plataforma Alta	X	X			X		X	X	X					X
	Processamento Plataforma Baixa	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Processamento BI													X	X	
	Container (Estaleiro)	X		X	X	X			X				X			X

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

CARACTERÍSTICA	SERVIÇO	RENAVAM, RENACH e RENAINF	GCOM / ICOM	SNT-CONNECT	Portal de Serviços Senatran	RENAJUD	FUNSETNET	RENACH-WEB	RESTRIÇÕES RFB	SISLV	Leilão de Veículos	InfraBR	Power BI Gateway Senatran	DW Trânsito	WS Senatran
Processos Batch	O serviço executa processos produtivos batch diariamente	X	X	X			X								
	O serviço executa processos produtivos batch semanalmente	X	X	X											
	O serviço executa processos produtivos batch mensalmente	X	X	X				X						X	
Crescimento	Crescimento menor que 10% ao ano						X		X	X	X		X	X	
	Crescimento entre 11 - 25% ao ano	X	X	X		X		X				X			
	Crescimento entre 26 - 50% ao ano				X										X
	Crescimento entre 51 - 100% ao ano														
Quantidade Integrações	Interface com ate 3 (três) sistemas					X	X	X	X	X	X		X	X	
	Interface de 3 a 10 (dez) sistemas				X										X
	Interface com mais de 10 (dez) sistemas	X	X	X								X			
Tipo de Integrações	O serviço troca dados entre plataformas distintas com serviços objetos deste contrato	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	O serviço troca dados com serviços de outros órgãos fora escopo deste contrato	X			X							X			X
	O serviço troca dados com servidores externos ao SERPRO	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X
Certificação Digital	O serviço requer certificação digital de usuário			X	X	X		X	X		X			X	X
	O serviço requer certificação digital de servidor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Segurança	Log acesso sistema por usuário	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atendimento de Usuários	Atendimento de 1o. Nível para usuários	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Atendimento de 2o. Nível para usuários	X	X	X	X	X		X	X		X				X

APÊNDICE “C” DO ANEXO – DISPONIBILIDADE E JANELA DE MANUTENÇÃO

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – DISPONIBILIDADE E JANELA DE MANUTENÇÃO

#	GRUPO	SERVIÇO	DISPONIBILIDADE	JANELA DE MANUTENÇÃO	NMS
1	Produção em Plataforma de Grande Porte	Sistemas Estruturantes de Trânsito (RENAVAM, RENACH e RENAINF)	**Disponibilidade mensal de 98%**, durante 22 horas/dia por 7 dias/semana das 03h00 a 00h59 (Tm=39.600 minutos).	Parada servidor DIÁRIA: 2 (duas) horas, no horário de 01:00 às 02h59, para execução de procedimentos de segurança e processamento de rotinas de extração de dados. Parada programada MENSAL: 10 (dez) horas no primeiro sábado e domingo de cada mês, horário de 20:00 às 06:00, para procedimentos de segurança e processamento de rotinas de extração de dados e atualizações da infraestrutura. Programada fora do horário de funcionamento do sistema, exceto em situações excepcionais que deverão ser comunicadas com antecedência de 12 (doze) horas.	DISP01 e TRS
2		GCOM/ICOM			
3	Produção em Plataforma Avançada	SNT-Connect			
4	Produção em Plataforma Avançada	PORTAL DE SERVIÇOS DA SENATRAN	**Disponibilidade mensal de 98%**, durante 22 horas/dia por 7 dias/semana das 03h00 a 01h00 (Tm=39.600 minutos). Em acordo com o horário de funcionamento dos sistemas dos sistemas estruturantes em plataforma grande porte.		
5	Produção em Plataforma Avançada	RENAJUD	**Disponibilidade mensal de 98%**, de 08:00 às 23:00 horas (2ª a sábado).	Parada programada diária e mensal: em horário noturno para execução de procedimentos de segurança, processamento de rotinas de extração de dados e atualização de infraestrutura. Programada fora do horário de funcionamento do sistema, exceto em situações excepcionais que deverão ser comunicadas com antecedência de 12 (doze) horas.	
6		FUNSETNET			
7		RENACH-WEB			
8		RESTRIÇÕES RFB			
9		SISLV			
10		Leilão de Veículos			
11		InfraBR	**Disponibilidade mensal de 90%**, de Segunda a sábado 08:00 às 23:00 horas (2ª a sábado).		DISP02 e TMRS
12		Power BI Gateway Senatran			
13	Produção de Soluções Analíticas – Data Warehouse	DW Trânsito	**Disponibilidade mensal de 98%**, de 08h00 às 20h00 de segunda a sexta-feira.		DISP01 e TRS

PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – DISPONIBILIDADE E JANELA DE MANUTENÇÃO					
#	**GRUPO**	**SERVIÇO**	**DISPONIBILIDADE**	**JANELA DE MANUTENÇÃO**	**NMS**
14	**Produção de Consultas por Web Service**	**WS-Senatran**	**Disponibilidade mensal de 98%**, 24 horas por dia, 7 (sete) dias na semana.	Programada fora do horário comercial, exceto em situações excepcionais, que deverá ser comunicado com antecedência mínima de 72 horas.	

APÊNDICE “D” DO ANEXO – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E DESCONTOS

Indicadores de Serviço de Produção de Sistemas							
Sigla	**Indicador**	**Definição**	**Fórmula de Cálculo**	**Aferição**	**Tolerância**	**Faixas de Desconto**	**Desconto sobre o Valor Mensal**
DISP01	**Índice de Disponibilidade dos Ambientes de Produção 01**	Percentual de disponibilidade dos ambientes de produção dos serviços internalizados pelo PROPONENTE ao longo do mês.	**DISP01 = [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 98% no período**.	DISP01 >= 98,00%	0,0%
						90,00% <= DISP01 < 98,00%	0,5%
						80,00% <= DISP01 < 90,00%	2,0%
						DISP01 < 80,00%	3,0%
DISP02	**Índice de Disponibilidade dos Ambientes de Produção 02**	Percentual de disponibilidade dos ambientes de produção dos serviços internalizados pelo PROPONENTE ao longo do mês.	**DISP02 = [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 90% no período**.	98,00% <= disponibilidade	0,0%
						98,00% > disponibilidade >= 96,00%	0,5%***
						96,00% > disponibilidade >= 90,00%	0,5%
						90,00% > disponibilidade >= 80,00%	2,0%
						80,00% > disponibilidade	3,0%
TRS	**Tempo para Restaurar Serviço**	Tempo para restaurar um serviço após uma falha no ambiente que venha a afetar o Índice de Disponibilidade dos Ambientes	***TRS = (HR – HI)** **onde:** **HR = Horário da Recuperação do Serviço, e** **HI = Horário de Início da Indisponibilidade**	Relatório de Aferição de Níveis de Serviço	Até 3 (duas) horas corridas dentro do Horário dos Serviços de Produção	TRS ≤ 180 minutos	0,0%
						180 minutos < TRS ≤ 240 minutos	0,3%
						240 minutos < TRS ≤ 300 minutos	0,5%
						300 minutos < TRS ≤ 360 minutos	1,0%
						TRS > 360 minutos	1,5%

TMRS	**Tempo Médio para Restaurar Serviço**	Tempo médio 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 3 (duas) horas corridas dentro do Horário dos Serviços de Produção	TMRS ≤ 180 minutos	0,0%
						180 minutos < TMRS ≤ 240 minutos	0,3%
						240 minutos < TMRS ≤ 300 minutos	0,5%
						TMRS > 300 minutos	1,0%
*** O TRS e o TMRS exclui o tempo de indisponibilidade em virtude de paradas programadas.** **** Período referenciado no item "condições de pagamento" desta proposta comercial.** *****Somente será aplicado quando ocorrer por 3 (três) meses consecutivos.**							

APÊNDICE “E” DO ANEXO – MODELOS DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS DE ALTA PRIORIDADE

Serviço	Número Ticket	Data / Hora Emissão	Data / Hora Resolvido	Tempo do Incidente (minutos)	Produção/ mês (minutos)	Disponibilidade (%)	MTTR (minutos)	Descrição da Ocorrência	Justificativa/ Observação
xxxxxxx									
xxxxxxx									

Este é apenas um modelo de relatório. As informações nele contidas poderão ser disponibilizadas com outro tipo de formatação.

RESUMO GERAL FATURAMENTO

SISTEMAS	Valor do Serviço (R$)	Total Desconto (R$)	Total a Faturar(R$)
SISTEMA XXXXXXX			
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
SISTEMA XXXXXXX			
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
xxxxxx	0,00	0,00	0,00
TOTAL GERAL	0,00	0,00	0,00

Este é apenas um modelo de relatório. As informações nele contidas poderão ser disponibilizadas com outro tipo de formatação.

ANEXO 2 - SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUNTENÇÃO DE SISTEMAS

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições para a prestação do serviço de **Desenvolvimento e Manutenção de Software**, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida, caracterizada pelo atendimento personalizado às necessidades com a criação de soluções específicas e exclusivas com garantia de segurança, continuidade e interoperabilidade entre as diversas aplicações de Governo, acréscimo de novas funcionalidades, novos módulos ou subsistemas a soluções já existentes; e prestação de manutenção continuada nas soluções de software do portfólio de produtos do DEMANDANTE.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Escopo do Serviço

Os serviços propostos neste anexo contemplam tarefas que são realizadas em conformidade com o processo utilizado pelo SERPRO.

2.2 Descrição do Serviço

2.2.1 O serviço de desenvolvimento e manutenção de software sob medida corresponde ao conjunto de atividades executadas com a finalidade de atender às necessidades do DEMANDANTE por meio da implementação de um novo software, de uma nova funcionalidade ou manutenção de funcionalidades já existentes.

2.2.2 Todo e qualquer serviço de desenvolvimento e manutenção de software será registrado pelo DEMANDANTE em sistema de controle de demandas do PROPONENTE ou outra ferramenta acordada entre as partes. O acionamento do serviço se dá pelo sistema SIGED (Sistema Gestão de Demandas do SERPRO). O SIGED constituirá o instrumento único e suficiente para todas as comunicações e aprovações relativas à especificação, atendimento, faturamento e pagamento dos serviços prestados.

2.2.3 O DEMANDANTE deverá apresentar relação nominal de seus servidores que serão habilitados para registro de solicitações formais de serviços de desenvolvimento e manutenção de software destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida no sistema de demandas do PROPONENTE, e designar aqueles que terão papel de aprovar a execução das demandas e estabelecer *ranking* de prioridade para o estoque de demandas que porventura esteja constituído.

2.2.4 As demandas deverão ser registradas especificando o tipo da demanda, conforme classificação dada a seguir; o título da demanda; a descrição da necessidade; o(s) sistema(s) e a(s) funcionalidade(s) impactado(s); a prioridade; e a data de expectativa de término de atendimento.

2.2.5 As demandas podem ser classificadas pelo tipo da demanda conforme descrito a seguir:

a) Análise de Problema: Solicitações que envolvam verificações técnicas sobre o sistema, quando forem identificados problemas que não são claramente erros;

b) Análise de Solução: Solicitação que compreende as tarefas de análise de regra de negócio implementada em solução de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinada a construção ou alteração de Soluções Sob Medida; Análise de viabilidade não vinculada a uma demanda de desenvolvimento, podendo ser técnica ou de negócio;

c) Apoio: Solicitações de carga, cópia de tabelas, testes e contagem de PF (Pontos de Função), dentre outras:

i. Solicitações de carga ou cópia de tabelas do ambiente de produção do ambiente de produção para o ambiente de homologação, ou entre exercícios fiscais do negócio do sistema, para isso a área de desenvolvimento fica responsável por providenciar junto a respectiva área do SERPRO que viabilizará a solicitação;

ii. Solicitação de carga periódica e de dados históricos para DW.

iii. Geração de SQL via ferramenta para execução, junto a respectiva área do SERPRO que viabilizará a solicitação, em ambiente de produção ou homologação;

iv. Solicitações específicas de: Gerenciamento de Riscos de Segurança (GRS), Análise Dinâmica (DAST), Análise Estática (SAST), Testes Não Funcionais (TNF) e manual do usuário;

v. Solicitações que envolvam teste de nova versão de ferramenta ou de banco de dados;

vi. Solicitações referentes à revisão de contagem de Pontos de Função (PF) de demandas já atendidas.

d) Apuração Especial (APES): Requisição do DEMANDANTE que envolva a área de desenvolvimento de rotinas para:

i. APES - Acerto da Base de Dados: tipo de apuração especial para inclusão, alteração ou exclusão de informações de software em produção, às quais não são incorporadas ao sistema em produção, observada a norma de solicitação de apurações especiais;

ii. APES – Geração de Relatórios: tipo de apuração especial para geração de relatórios ou arquivos para o usuário. Em alguns casos, são solicitadas extrações de dados para envio dos dados para outros sistemas;

iii. APES – Reexecução: a reexecução de uma apuração especial não será considerada como uma nova apuração, mas uma nova implantação da mesma apuração especial, desde que mantidas as regras anteriores, independentemente do ambiente em que ocorrer a reexecução. Vale ressaltar que em alguns casos, há interesse em executar uma apuração especial mais de uma vez. Nestes casos, deve ser solicitado formalmente à PROPONENTE o armazenamento do *script* executado visando a reutilização do mesmo. O DEMANDANTE deve abrir demanda específica para a reexecução. Caso o DEMANDANTE, em acordo com o PROPONENTE, constate que uma apuração tenha caráter periódico, esta deverá ser transformada em nova rotina *batch.*

e) Documentação de Sistema: Solicitação para elaborar ou atualizar documentação de sistemas legados ou absorvidos pela Empresa;

f) Novo Sistema/Nova Solução: Solicitação que envolva a construção de novas soluções, tais como: software, DW, desenvolvimento de sítios e portais, protótipos, *front-end* (Desenvolvimento das interfaces em HTML, CSS, JavaScript para Site ou Sistema), e desenvolvimento de Biblioteca de Componentes integrado ao Guia de Estilos. Obs.:

i Demandas de redesenvolvimento de sistema em produção são consideradas Novo Sistema;

ii A demanda deve ser implementada sob novo código de serviço;

iii Não estão contempladas neste escopo as atividades relacionadas a design gráfico como parte do desenvolvimento de sistema, pois estarão contempladas na Demanda, a ser aberta para as atividades de Design Gráfico;

iv As demandas de *Front-end* podem ser atendidas como Design Gráfico ou outros tipos de demanda relacionadas a desenvolvimento (Novo Sistema, Manutenção Corretiva, Evolutiva, Adaptativa ou Corretiva);

g) Manutenção Adaptativa: Solicitação que envolva aspectos não funcionais, sem alteração nas funcionalidades ou regras de negócio suportadas pelo módulo ou subsistema de sistema, portais e sítios, tais como:

i. Alterações para mudança de arquitetura, tais como: nova versão de software de apoio, linguagem de programação, banco de dados, sistema operacional, servidor de aplicação, servidor Web;

ii. Alterações em rotinas de integração ou em sub-rotinas chamadas pelo software;

iii. Intervenções técnicas para melhoria de desempenho ou segurança, alterações de política de tratamento de dados, alterações de ferramenta, tais como compiladores, *frameworks* ou banco de dados, alterações de ferramenta OLAP ou ETL;

iv. Alterações em virtude de Requisitos Não Funcionais (relacionados a vulnerabilidade de código ou carga/performance), referentes a Sistemas em Produção;

v. Adaptações em componentes arquiteturais;

vi. Evoluções para prover acessibilidade, ou seja, o uso por portadores de necessidades especiais;

vii. Evoluções para utilização de mecanismos arquiteturais especiais, como, por exemplo, aplicação de mecanismo XSD (*XML Schema Definition*);

viii. Migração de versão de banco de dados, de servidor web e de aplicação, de sistema operacional;

ix. Atualização de plataforma decorrente da descontinuidade de suporte ou da tecnologia pelo fornecedor.

h) Manutenção Corretiva – Solicitação de correção de falhas de processamento, de desempenho, de ambiente e/ou de implementação de sistemas, no ambiente de produção, desenvolvidos pelo PROPONENTE, que venham a impedir o correto funcionamento do software. Para fins de correção, sem ônus para o DEMANDANTE, não será considerado defeito qualquer comportamento que estiver de acordo com os requisitos e regras especificados para os sistemas, assim como, funcionalidades não desenvolvidas ou mantidas pelo PROPONENTE, e ainda, funcionalidades fora do prazo de garantia contratual. Quando requisitado pelo DEMANDANTE, o PROPONENTE deverá relatar quais foram às correções efetuadas, bem como o motivo do problema. Acertos de conteúdo da base de dados motivados por erro do PROPONENTE serão considerados como manutenção corretiva. Abrange desempenho inadequado que cause problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo DEMANDANTE, entre outros, tais como:

i. Funcionamento do sistema em desacordo com a especificação;

ii. Erros de recuperação e/ou consolidação de dados;

iii. Erros em cargas ou extrações;

iv. Erros de cálculo;

v. Erros no conteúdo de sistemas ou sítios;

vi. Problemas da arquitetura do sistema;

vii. Funcionamento descontínuo do sistema;

viii. Outros defeitos identificados e reconhecidos pelas partes.

i) Manutenção Evolutiva: Solicitação que envolva alteração, exclusão ou inclusão de requisitos funcionais. Desenvolvimento de novo módulo ou subsistema de sistema, portais e sítios já existentes em produção, tais como: alterações funcionais, visando à melhoria de serviços originadas, inclusive, por mudanças na legislação e regras de negócio; desenvolvimento de novas funcionalidades;

j) Manutenção Preventiva: Solicitação para melhorias no sistema de forma a evitar futuros problemas de performance, sobrecarga, entre outros;

k) Orçamentação: Análise contratual. Solicitação para estimativa inicial a ser informada na análise contratual da demanda.

l) Design Gráfico: Solicitações demandadas especificamente pelo Cliente, que envolvam as seguintes atividades: Identidade Visual - Marca/Identidade Visual, *Redesign* de Marca e Manual de uso da Marca;

   i. Experiência do Usuário (UX); Projeto de Interface – Arquitetura da Informação e *Wireframe*, Protótipo e Criação de Interface e Guia de Estilos para Site, Sistema ou *App*;

   ii. Serviços avulsos derivados das solicitações acima: Edição e configuração de conteúdos em CMS, *Banners*, Infográficos, Ícones, Manuais, Apresentações, Vídeo/animação, Capacitação em Gestão de Conteúdo IDG, Acessibilidade;

   iii. *Front-end* – Desenvolvimento das interfaces em HTML, CSS, JavaScript para sítio ou sistema.

n) Documentação de *Script*: Solicitação para elaborar ou atualizar *scripts* de atendimento de 1º, 2º e 3º níveis da Central de Serviço do SERPRO.

2.2.6 Independentemente da metodologia de desenvolvimento de software adotada, o PROPONENTE deverá executar, também, as seguintes tarefas de gestão do processo de desenvolvimento do software, sem prejuízo da gestão do processo de software do DEMANDANTE:

a) Gestão da Demanda;

b) Gestão dos Requisitos;

c) Gestão de Configuração do Software.

2.2.7 Os requisitos de arquitetura e interface visual devem ser definidos antes de iniciar o desenvolvimento ou manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida, independentemente da metodologia de desenvolvimento de software adotada.

2.2.8 Os requisitos não funcionais, incluindo definições relativas à arquitetura e à interface visual, devem ser estabelecidos e formalmente registrados seguindo as diretrizes do DEMANDANTE, antes de se iniciar a construção da solução, independentemente da metodologia adotada. No caso de solução que venha a ser utilizada por usuários que não sejam servidores do DEMANDANTE (outros órgãos ou contribuintes), as mudanças que se fizerem necessárias nos requisitos não funcionais em relação aos padrões do DEMANDANTE devem ser formalmente registradas.

2.2.9 O DEMANDANTE deverá interagir com as partes interessadas no atendimento das demandas para resolver impedimentos que envolvam a execução das tarefas.

2.2.10 Os prazos acordados poderão ser repactuados para eventuais mudanças de prioridade, após análise conjunta entre o DEMANDANTE e o PROPONENTE do conjunto de demandas.

2.2.11 Não serão objeto de faturamento, soluções ou serviços gerados sem prévia, expressa e formal solicitação por parte do DEMANDANTE. Da mesma forma, não serão aceitos soluções ou serviços prestados em desacordo com as condições especificadas neste anexo ou com as condições estabelecidas na demanda.

2.2.12 O DEMANDANTE poderá tornar opcional para o PROPONENTE a geração de algum produto ou documento, podendo a liberação ocorrer em duas situações:

a) Por iniciativa do DEMANDANTE: por meio de registro na demanda; ou

b) Por iniciativa do PROPONENTE: em função da demanda.

2.2.13 Em ambos os casos, são requeridos a apresentação de justificativa e concordância da contraparte registradas na demanda.

2.2.14 Poderá ser providenciada pelo PROPONENTE, desde que acordado previamente entre as partes, a infraestrutura tecnológica necessária ao atendimento das demandas de Desenvolvimento e Manutenção de Software. Com relação ao ambiente destinado a treinamento, carga, testes, validações e outros decorrentes das atividades diretamente relacionadas a infraestrutura necessária para o desenvolvimento de software, este será de responsabilidade do DEMANDANTE e poderá ser contratado especificamente junto ao SERPRO por meio de serviço específico.

2.2.15 A demanda que, porventura altere os requisitos não funcionais, a arquitetura ou os níveis de serviço de produção do sistema, obrigatoriamente estará sujeita a negociação prévia entre as partes.

2.2.16 Caso seja necessária infraestrutura adicional para execução de testes de requisitos não-funcionais, esta deverá ser objeto de contratação específica.

2.2.17 O DEMANDANTE pode, a qualquer tempo e a seu critério, definir e solicitar atualização para seus sistemas, em virtude de mudanças de versões de sistemas operacionais, de linguagens de desenvolvimento, de bancos de dados, de ferramentas específicas da solução tecnológica e de ferramentas de apoio ao desenvolvimento, segundo sua necessidade, podendo solicitar apoio ao PROPONENTE para avaliar os impactos e custos dessas alterações e, se for o caso, repactuar prazos anteriormente estabelecidos.

3 FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

3.1 A solicitação de execução do serviço será formalizada por meio de demanda que deverá conter pelo menos a descrição do serviço, o tipo de demanda e seus responsáveis no DEMANDANTE.

3.2 Para início do atendimento da demanda, executa-se a análise da demanda na qual o DEMANDANTE solicita o PROPONENTE estimativa inicial de tamanho a partir do escopo da demanda, que deverá descrever de forma clara e detalhada as necessidades, funcionalidades, usuários, interação com outros sistemas e requisitos não-funcionais. Poderão também ser informados recursos computacionais, impactos e riscos para execução da demanda. Durante a análise da demanda, será definida, em comum acordo entre as partes, a metodologia a ser adotada no atendimento da demanda: Tradicional ou Ágil.

3.3 Caso não existam informações suficientes para a análise da demanda, o PROPONENTE poderá solicitar ao DEMANDANTE inclusão de informações complementares.

3.4 Considerando o Desenvolvimento na Metodologia Ágil, o DEMANDANTE deverá designar um analista de negócio das áreas finalísticas demandantes para o papel de *Product Owner* (PO), responsável pela visão da demanda e da solução e direcionador do escopo tratado em *releases* e *iterações*, por meio da priorização constante dos itens que constituem o *backlog* a ser desenvolvido.

Para cada *release* será designado um único *Product Owner* (PO). Ele deve ser responsável pela resolução dos impedimentos que ocorrerem no DEMANDANTE e partes interessadas em relação à demanda.

3.5 São consideradas premissas para adotar a metodologia ágil:

a) Uma *release* corresponderá a uma demanda somente;

b) *Releases* devem ter no máximo 4 (quatro) *iterações*, sendo que cada iteração terá duração de 2 (duas) a 4 (quatro) semanas. Os itens de *backlog* planejados e não atendidos em uma *release*, deverão ser tratados na próxima;

c) *Product Owner* (PO) deverá criar e detalhar os itens de *backlog* até o estado de preparado e enviar ao PROPONENTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis ao evento de planejamento da *iteração*;

d) O DEMANDANTE deve garantir a disponibilidade tempestiva do *Product Owner* (PO) para o contínuo detalhamento do *backlog* e esclarecimentos da solução à equipe do PROPONENTE ao longo das *releases* e *iterações*, sob pena de não cumprimento da meta de negócio definida, sem ônus ao PROPONENTE. O papel do *Product Owner* (PO) pode ser delegado para outros usuários do DEMANDANTE para atualização de *backlog*;

e) Para o planejamento da *release*, o *Product Owner* (PO) deverá fornecer ao PROPONENTE: 1) Itens de *backlog* priorizados; 2) As necessidades do DEMANDANTE; 3) Os requisitos técnicos da solução;

f) Em casos de demandas que concorrem no mesmo software, o atendimento dessas demandas será planejado conforme capacidade da equipe do PROPONENTE. Conforme urgência da demanda de manutenção, o *Product Owner* (PO) decidirá pela alteração da meta ou cancelamento da iteração corrente, sem ônus para o PROPONENTE.

3.6 A recusa da homologação da demanda por parte do DEMANDANTE poderá ocorrer por erros na solução entregue pelo PROPONENTE e não conformidades com os requisitos estabelecidos. Serão considerados erros: implementações que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos e funcionamento irregular identificado na operação da solução.

3.7 Caso o DEMANDANTE solicite mudança de requisito em uma demanda na fase de homologação, esta deverá ser homologada, sendo objeto de faturamento pelo PROPONENTE. A solicitação de alteração de requisito da demanda em homologação implicará em nova estimativa do tamanho funcional ou esforço e do prazo de atendimento, deverá ser aberta uma nova demanda.

3.8 Caso o DEMANDANTE não homologue a entrega, esta retornará ao PROPONENTE para as correções necessárias.

3.9 O PROPONENTE poderá ser contratado para apoiar as tarefas abaixo, a partir de uma demanda de apoio à pré-especificação:

a) Planejamento e discussão da visão inicial da solução antes do planejamento da *release*, apoiando o *Product Owner* (PO) na elaboração da visão inicial da demanda e da solução, definição das personas, dos tipos de usuário do sistema, do *backlog* da solução e no detalhamento dos requisitos para o planejamento da primeira iteração;

b) Na priorização dos itens de *backlog* para construção da solução na próxima iteração;

c) No detalhamento dos itens de *backlog*, garantindo que todos os pré-requisitos para o início do desenvolvimento estejam satisfeitos (preparado).

3.10 ROADMAP

3.10.1 A fim de traçar um planejamento do que será desenvolvido nos produtos, desenvolver-se-á em conjunto (DEMANDANTE e PROPONENTE) o Roadmap com os itens a serem desenvolvidos com visão trimestral. Itens do Roadmap para atendimento de Janeiro a Março, Abril a Junho, Julho a Setembro e Outubro a Dezembro. Esse tempo não é tão curto para versar itens pequenos, aumentando a complexidade da gestão e nem muito longo para se perder em itens grandes demais, dando assim uma visibilidade boa de trabalho e acompanhamento.

3.10.2 Ao menos no último mês do trimestre, dever-se-á realizar uma reunião de revisão do Roadmap, avaliando o trabalho realizado e atualização/preparação do planejamento para o próximo trimestre, nada impedindo reuniões mais frequentes.

3.10.3 O Roadmap dará direcionamento do trabalho e permitirá uma gestão mais efetiva do trabalho do ano com a visão do valor para o negócio, não trazendo em sua visão a sustentação e corretivas.

3.10.4 Trata-se de um mapa vivo, podendo ser atualizado com adição, exclusão ou atualização de itens, conforme as necessidades do DEMANDANTE em comum acordo com o SERPRO, mas sempre que possível, deve-se evitar a mudança de itens já em atendimento para evitar o desperdício.

3.10.5 No momento oportunamente planejado, seguir-se-á o fluxo de atendimento para verter o item de Roadmap em demanda, iniciando o atendimento.

4. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

4.1 Serão utilizadas como métricas, para medir o tamanho das demandas de construção ou alteração de Soluções Sob Medida: Pontos de Função (PF) e a Hora de Serviço Técnico (HST), que levam em consideração a entrega de produtos e serviços, considerando o valor de negócio entregue ao DEMANDANTE.

4.2. A contagem de Pontos de Função é realizada com base na metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens (Counting Practices Manual), publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group) e no Roteiro de Métricas SISP v2.3.

4.3 As macroatividades relacionadas ao processo de desenvolvimento a serem aferidas pela métrica de Pontos de Função são as seguintes:

a) Engenharia de Requisitos;
b) Design / Arquitetura;
c) Implementação;
d) Testes funcionais e unitários;
e) Homologação;
f) Implantação.

4.4 Já a métrica Hora de Serviço Técnico (**HST**) será utilizada para a medição de aspectos não funcionais de demandas de software, com base na análise de requisitos não funcionais, que corresponde ao esforço especializado para realizar a atividade associada ao atendimento de requisitos não funcionais de uma demanda cujo resultado é um artefato ou evidência da realização de uma atividade.

4.5 A contagem em **HST** será realizada baseada no Guia HST estabelecido pelo PROPONENTE.

4.6 O DEMANDANTE e o PROPONENTE deverão estar em comum acordo quanto à estimativa inicial de custo para o atendimento da Demanda. A estimativa inicial será baseada na visão inicial da demanda apresentada pelo DEMANDANTE, aprovada pelas partes. Ela poderá ser acrescida com em até 35%, considerando previsão de evolução de requisitos.

4.7 Quando forem utilizados componentes, rotinas, módulos ou bibliotecas, que são de propriedade do DEMANDANTE, para atendimento de uma demanda, mesmo que tenham sido desenvolvi-

dos anteriormente pelo PROPONENTE, ou sobre os quais a DEMANDANTE tenha direito de uso, deve ser observado que as funções transacionais e/ou serviços e soluções fornecidos por estes componentes ou bibliotecas incorporados ao sistema estão fora do escopo de métricas do serviço, a menos que estejam sob projeto de manutenção no PROPONENTE.

4.8 Eventuais divergências entre as partes na contagem de tamanho/esforço para o Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida, independentemente da métrica utilizada, não serão impeditivas para a entrada em produção do serviço.

4.9 Divergências em relação às métricas de software serão resolvidas por acordo entre as partes ou por consultoria externa, contratada pelo DEMANDANTE, às suas próprias expensas, quando o acordo não for possível.

4.10 Critérios de Mensuração na Metodologia Tradicional

4.10.1 A contagem de Pontos de Função ocorrerá em três momentos:

a) Estimativa Inicial após fechamento do escopo da demanda;

b) Contagem de Pontos de Função de Referência após o aceite dos requisitos (Especificação dos Casos de Uso, Histórias de Usuário, Cenários de Uso e Regras de Negócio, entre outros) e assinatura do Termo correspondente;

c) Contagem de Pontos de Função Final após a homologação da solução.

4.10.2 Já a contagem em **HST** (Hora de Serviço Técnico) ocorrerá na fase inicial da demanda (orçamentação) se os requisitos não funcionais elicitados forem suficientes para mensuração e na fase de encerramento da demanda.

4.10.3 O DEMANDANTE poderá alterar os requisitos de uma demanda, devendo ser feita uma nova estimativa de tamanho daquela demanda, podendo haver revisão do cronograma da demanda, sem prejuízo ao PROPONENTE. Para mudanças de requisitos que impliquem aumento na quantidade de pontos de função superior a 25%, recomenda-se a abertura de nova demanda (complementar) para implementação das mudanças propostas.

4.11 Critérios de Mensuração na Metodologia Ágil

4.11.1 A contagem de **PF** (Pontos de Função) e **HST** (Hora de Serviço Técnico) da *release* ocorrerá em dois momentos:

a) Estimativa inicial ocorrerá após fechamento do escopo e planejamento da *release*; e

b) Contagem de **PF** Final e **HST** ocorrerá após a homologação da *release*.

4.11.2 Na metodologia ágil, na Contagem de **PF** Final será aplicado um Fator Ágil 8% por iteração a partir da 2ª iteração conforme fórmula para fins de remuneração de mudanças de requisitos. Sendo este fator calculado com a seguinte fórmula: Fator Ágil = (Quantidade de iterações da *Release* -1) x 8%.

4.11.3 O fator ágil contempla as mudanças de requisitos entre as iterações da Release. Sendo assim, não há contagem de Pontos de Função de Retrabalho na aferição do tamanho funcional das Releases.

4.11.4 Cabe ressaltar que as mudanças de requisitos solicitadas na homologação, elas devem ser tratadas na próxima *release*.

4.11.5 A Contagem de Pontos de Função ao final da homologação deverá contemplar as funcionalidades (funções transacionais e de dados) entregues e validadas.

5. DA SUBCONTRATAÇÃO

É facultado ao PROPONENTE subcontratar parcialmente o serviço objeto deste anexo, em conformidade com o disposto no artigo 122 da lei nº 14.133/2021, respeitadas as seguintes condições:

5.1 Escopo dos Serviços Subcontratados

A subcontratação limita-se às etapas de: Especificação e Documentação de Requisitos Funcionais, Codificação da Solução, Modelagem de Dados, Testes, Homologação, Definição do Design Gráfico e Aspectos da Experiência do Usuário. Cabendo ainda ao PROPONENTE a consecução de todas as demais etapas do ciclo de desenvolvimento de soluções, como prospecção, concepção, projeto de arquitetura, implantação e sustentação.

5.2 Tecnologia e Frameworks Adotados

O trabalho produzido pela subcontratada será demandado, supervisionado e controlado pelo PROPONENTE, que atuará como supervisor das atividades, garantindo ao DEMANDANTE um produto com todos os requisitos descritos neste anexo.

5.2.1 Limite dos Serviços Subcontratados

A subcontratação dos serviços indicados no item 5.1 não englobará a totalidade do volume contratado deste anexo, assim como também não se refere ao desenvolvimento da solução digital construída em sua integralidade.

5.2.2 Responsabilidade Sobre os Serviços Subcontratados

I. O PROPONENTE se responsabiliza pelo pleno cumprimento de todas as cláusulas e condições contidas neste anexo para os serviços objeto de subcontratação, não cabendo ao DEMANDANTE quaisquer obrigações ou compromissos com terceiros, em decorrência da aplicação dessa modalidade de atendimento às demandas.

II. Na hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do PROPONENTE pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o DEMANDANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

III. O PROPONENTE assegurará a celebração de termos de sigilo e confidencialidade junto às empresas subcontratadas de modo a garantir a proteção das informações e da propriedade intelectual do DEMANDANTE às quais eventualmente tenham acesso.

IV. Os serviços demandados às subcontratadas serão executados em ambientes tecnológicos fornecidos pelo PROPONENTE, que deverá providenciar, às suas expensas, toda a infraestrutura de hardware e software, bem como os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, incluindo os ambientes e ferramentas de apoio para desenvolvimento, testes e homologação dos serviços, estando assegurada a plena observância dos requisitos de segurança e comunicação que vierem a ser contratados pelo DEMANDANTE.

5.2.3 Procedimentos para a Subcontratação

I. A subcontratação ocorrerá por demanda e entrega realizada, seguindo metodologia e processo Ágil. A subcontratação poderá ser operacionalizada por uma ou várias subcontratadas, não havendo relação direta entre determinada solução demandada e uma empresa em específico.

II. Os níveis de serviço e demais termos contratuais previstos para o PROPONENTE serão

aplicados regularmente para demandas que sejam eventualmente executadas por empresa subcontratada.

III. As ordens de serviço serão encaminhadas e controladas pelo DEMANDANTE através do fluxo regular, pelo qual o PROPONENTE se responsabiliza nos mesmos termos de suas próprias ordens de serviço à empresa subcontratada.

IV. Qualquer pagamento devido à empresa subcontratada deve ser feito pelo PROPONENTE, sendo esta a única entidade credora do DEMANDANTE, e à qual serão destinados quaisquer pagamentos por parte do DEMANDANTE no bojo do contrato.

V. Casos omissos aos elencados anteriormente serão analisados pelo DEMANDANTE antes da efetivação de qualquer ato de subcontratação por parte do PROPONENTE.

VI. O PROPONENTE se responsabiliza pelas providências relativas à cessão ao DEMANDANTE de eventuais direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres e dos demais produtos gerados na execução do contrato produzidos por terceiros subcontratados.

5.2.4 Atendimento da SUBCONTRATADA

I. Após a aprovação da análise pelo DEMANDANTE e o registro no sistema do PROPONENTE, caberá ao PROPONENTE iniciar o atendimento via subcontratação, caso essa modalidade seja aprovada pelo DEMANDANTE e considerada conveniente pelo PROPONENTE.

II. A subcontratada deverá realizar as correções dos erros encontrados no produto em homologação, conforme determinação do PROPONENTE. Os erros ocorridos após a implantação da solução em produção deverão ser corrigidos conforme o item de garantia.

6. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DAS PARTES

6.1 Responsabilidades do PROPONENTE

I. É responsabilidade do PROPONENTE a busca constante pelo aperfeiçoamento das características de integração, reuso e produtividade das soluções que tenha desenvolvido ou realizado manutenções. Novas soluções devem observar os padrões recomendados pelo e-PING de interação e interoperabilidade.

II. Gerar e entregar a(s) solução(s) resultante(s) da demanda de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida.

III. Manter atualizada a documentação das soluções, independentemente da urgência das demandas.

IV. Prover e gerir a infraestrutura tecnológica necessária dentro de suas dependências, compreendendo computadores, softwares e conexões físicas e lógicas à rede do DEMANDANTE, ou seja, todo o conjunto sistêmico necessário à prestação dos serviços contratados.

V. Disponibilizar a documentação da demanda e documentos exigidos na metodologia Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida (Tradicional ou Ágil) do PROPONENTE, em comum acordo entre as partes, devendo considerar a metodologia adotada.

VI. Disponibilizar, ao final de cada fase do fluxo de Entrega de Solução Digital, quando solicitado pelo DEMANDANTE, evidências de que os procedimentos de qualidade previstos no processo do PROPONENTE de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida, correspondentes à res-

pectiva fase tenham sido executados e de que todas as desconformidades e defeitos identificados tenham sido sanados ou justificados.

VII. Garantir a qualidade do software em suas características de operacionalidade, manutenibilidade e adaptabilidade a novos ambientes.

VIII. Assegurar que a demanda entregue seja segura e eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware.

IX. Assegurar que os softwares, ferramentas e hardwares necessários para o Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida sejam adequadamente atualizados de comum acordo entre as partes, exceto nos casos de obsolescência tecnológica.

X. Assegurar que o desenvolvimento, o teste e a homologação de sistemas sejam feitos em ambientes que sigam os requisitos não funcionais estabelecidos para o atendimento da demanda.

XI. Disponibilizar, a pedido do DEMANDANTE, suas dependências e seu ambiente de hardware e software para que sejam efetuadas análises e auditorias com o devido suporte do PROPONENTE.

XII. Garantir as integrações necessárias entre os sistemas sob gestão do DEMANDANTE, desde que expresso nos requisitos. Essa integração deverá ter sido testada e estar disponível em tempo de homologação e garantida no ambiente de produção. Quanto à integração de sistemas não geridos pelo DEMANDANTE, esta deverá obedecer a critérios estabelecidos entre as partes para garantia da disponibilidade.

XIII. Disponibilizar as memórias de cálculo de estimativa e contagem de pontos de função de acordo com os marcos definidos conforme a metodologia adotada.

XIV. Somente iniciar a execução do serviço quando a demanda for aprovada pelo DEMANDANTE.

XV. Realizar a análise das demandas de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida num prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, exceto para as novas soluções, para as quais o prazo máximo será de 20 (vinte) dias úteis. Os prazos acima definidos serão contabilizados para as análises solicitadas a partir da vigência deste contrato.

6.2 Responsabilidades do DEMANDANTE

I. Controlar e fiscalizar a execução deste Contrato.

II. Manter o PROPONENTE informado de quaisquer atos da Administração Pública que venham a interferir direta ou indiretamente nos serviços contratados;

III. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pelo PROPONENTE com relação à execução dos serviços.

IV. Não demandar aos empregados do PROPONENTE a execução de qualquer tarefa fora do escopo dos serviços objeto deste Contrato.

V. Verificar e aprovar os requisitos elaborados pelo PROPONENTE, nos prazos acordados nos cronogramas de execução.

VI. Verificar e homologar os serviços prestados frente a aderência às especificações aprovadas, nos prazos acordados nos cronogramas de execução.

VII. Assegurar que todas ocorrências de homologação de sistemas, de revisão e retrospectiva de iteração e de validação de incremento de software sejam comunicadas ao PRO-

PONENTE pelos agentes intervenientes da DEMANDANTE através da ferramenta de registros de ocorrências do PROPONENTE.

VIII. Proporcionar todas as facilidades para que o PROPONENTE possa desempenhar seus serviços, dentro das condições estipuladas no presente Contrato.

IX. Atestar os Relatórios de Ateste de Prestação de Serviços nos prazos determinados neste Contrato.

X. Efetuar os pagamentos dos serviços realizados, nos valores, prazos, e condições estabelecidos.

XI. Efetuar o pagamento ao PROPONENTE à vista da Nota Fiscal/Fatura e dos Relatórios que avaliam o Acordo de Nível de Serviços, devidamente atestada.

XII. Especificar de forma detalhada as demandas, em especial sobre os meios essenciais de tratamentos, finalidade e tempo de duração do tratamento.

7. ITEM FATURÁVEL

7.1 Do Item Faturável

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade	Periodicidade
Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida HST (Hora de Serviço Técnico)	Refere-se ao esforço especializado efetivamente realizado nas tarefas associadas ao atendimento de requisitos não funcionais para cada demanda cujo resultado é um artefato ou evidência da realização de uma atividade, baseado na métrica Unidade de Serviço Técnico.	HST	Mensal
Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida PF (Ponto de Função)	Refere-se ao tamanho funcional efetivamente realizado para cada Demanda de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida baseado na métrica Pontos de Função.	Ponto de Função	Mensal

7.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no relatório de preços e volumes, anexo a esta Proposta Comercial.

8. DO ATESTES DOS SERVIÇOS

8.1 Os serviços serão atestados formalmente pela 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.

8.2 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.

8.3 Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado mensalmente à DEMANDANTE:

a) Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor;

b) Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades, para cada parada do serviço, contendo a hora de identificação do início da parada, o tempo de indisponibilidade do serviço, a descrição da ocorrência e o tempo total de indisponibilidade no mês.

9. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

9.1 Níveis de Serviço

NMS	Indicador	Descrição
1	Índice de Tempestividade de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida – ITTI	Verificar o índice de Tempestividade de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida – ITTI das demandas de desenvolvimento e manutenção de software atendidas em metodologia tradicional.
2	Índice de Densidade de erros por Ponto de Função – IDPF	Verificar o índice de erros por PF – IDPF identificados nas demandas de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida, atendidas em metodologia tradicional ou ágil.

10. CONSIDERAÇÕES GERAIS

10.1 O IDPF não se aplica nos seguintes casos:

a) Em demandas que passem por eventos de homologação (presenciais ou remotas) e que não tenham os erros registrados na ferramenta corporativa de ocorrências do PROPONENTE;

b) Em demandas ligadas a sistemas desenvolvidos por terceiros e absorvidos pelo PROPONENTE enquanto da vigência do período de absorção;

c) Em casos excepcionais em que as demandas forem mensuradas em outra métrica que não seja a de Pontos de Função;

d) Manutenções corretivas dentro do período de garantia.

10.2 Regras de Aferição

NMS 1 – Índice de Tempestividade de Soluções de Desenvolvimento e Manutenção de Software– ITTI	
Item	**Descrição**
Finalidade	Verificar o Índice de Tempestividade de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida – ITTI das demandas atendidas em metodologia tradicional.
Meta a cumprir	Cumprir todos os prazos de entrega das demandas.
Instrumento de medição	Relatório de NMS de Desenvolvimento (Prestação de contas).
Forma de acompanhamento	Análise do relatório de NMS enviado pela contratada, comparando com os registros no sistema informatizado de controle de demandas.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	% desconto ITTI = (dias de atraso/total de dias do cronograma de construção da solução) x 0,25
Início de vigência	Início da vigência do contrato.
Descontos no Pagamento	Se houver descumprimento injustificado de cronograma, e %desconto ITTI for maior do

	que 0,025 (2,5%), aplica-se %desconto ITTI sobre o valor correspondente da demanda. O valor do desconto está limitado a 10% do valor da demanda.
Sanções	Se %desconto ITTI for maior do que 0,25 (25%) (dias de atraso > total de dias do cronograma) configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos de termo contratual de prestação de serviços que venha a ser celebrado.
Observações	Para cálculo dos dias de atraso, leva-se em consideração o tempo decorrido entre data de entrega da demanda pelo PROPONENTE e a data prevista de entrega da demanda.

NMS 2 – Índice de Densidade de erros por (PF) Ponto de Função – IDPF	
Item	**Descrição**
Finalidade	Verificar o índice de erros por PF identificados em homologação nas demandas de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida, atendidas em metodologia tradicional ou ágil
Meta a cumprir	Entregar soluções com IDPF de no máximo 0,27 erros por PF (Ponto de Função) em homologação.
Instrumento de medição	Relatório de NMS de Desenvolvimento (Prestação de contas).
Forma de acompanhamento	Análise do relatório de NMS enviado pela contratada, comparando com os registros na ferramenta corporativa de ocorrências de homologação.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	IDPF = Quantidade de erros / Tamanho em PF
Início de vigência	Início da vigência do contrato.
Descontos no Pagamento	Se houver descumprimento injustificado da qualidade da solução disponibilizada para homologação e IDPF for maior do que 0,27, então aplica-se %desconto sobre o valor da demanda, conforme tabela abaixo: Valor apurado IDPF / % Desconto Até 0,27 / 0% > 0,27 até 0,40 / 1% > 0,40 até 0,50 / 2% > 0,50 até 0,60 / 3% > 0,60 até 0,70 / 4% > 0,70 / 5% O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
Exemplos	Demanda com 100 PF e 20 erros: IDPF = 20/100 = 0,20 erros/PF Como IDPF < 0,27, então não há desconto. Demanda com 100 PF e 30 erros: IDPF = 30/100 = 0,30 erros/PF IDPF > 0,27 então: Supondo valor total da demanda = R$ 200.000,00 Desconto no Pagamento = % desconto * valor da demanda = 1% * 200.000,00 = R$ 2.000,00.
Observações	As sugestões e novos requisitos identificados durante a homologação não serão con-

	siderados como erros para efeito de cálculo do NMS. Serão considerados somente os erros abertos pelo demandante em homologação e que tenham sido aceitos pela proponente. Cabe ressaltar que um erro ocorre quando a demanda entregue para homologação não esteja em conformidade com os requisitos definidos.

11. PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO, CANCELAMENTO E/OU SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

11.1 A avaliação da(s) solução(ões) resultante(s) de cada fase do fluxo de solicitação de serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida deverá ser executada pelo DEMANDANTE.

11.2 O procedimento consiste em verificar se os requisitos das soluções especificadas foram corretamente atendidos, e se a documentação está correta e completa, quando, então, o agente interveniente do DEMANDANTE e o agente interveniente do PROPONENTE deverão assinar o respectivo termo de aprovação.

11.3 O PROPONENTE somente deverá continuar o atendimento de demandas quando o respectivo termo de aprovação da fase anterior estiver devidamente assinado pelo agente interveniente. Demandas só serão consideradas encerradas quando os respectivos termos de aprovação de cada fase estiverem devidamente assinados por todos os agentes intervenientes.

11.4 As alterações de cronograma motivadas pelo DEMANDANTE não acarretarão ônus para o PROPONENTE. As alterações em cronograma, provocadas pelos usuários demandantes, que possam levar à manutenção, pelo PROPONENTE, de equipe em espera, deverão ser comunicadas pelo DEMANDANTE com antecedência, de forma que o PROPONENTE possa replanejar e realocar a equipe para atendimento a outras demandas. O período máximo de inatividade do DEMANDANTE não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias.

11.5 Caso o DEMANDANTE permaneça 30 (trinta) sem dar retorno para o PROPONENTE, a equipe de desenvolvimento que atende ao DEMANDANTE será realocada em outras demandas, conforme priorização do PROPONENTE.

11.6 O DEMANDANTE poderá cancelar ou suspender uma demanda sempre que julgar necessário, mediante justificativa e comunicação prévia ao PROPONENTE.

11.7 No caso de cancelamento de demanda, em que o DEMANDANTE der causa, na metodologia tradicional, implicará no pagamento ao PROPONENTE dos serviços efetivamente realizados até o momento do cancelamento da demanda, deduzidos os valores já faturados, considerando a fase do processo de Desenvolvimento e Manutenção de Software, destinado à construção ou alteração de Soluções Sob Medida em que se encontra a demanda em questão, conforme a **Distribuição de Esforço por Fase definido no Roteiro de Métricas SISP**, transcrito na tabela abaixo:

Tabela 7: Distribuição de Esforço por Macroatividades do Projeto

Macroatividades do Proceso de Desenvolvimento de Software	Percentual de esforço (%)
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%

Homologação	5%
Implantação	5%

11.8 O PROPONENTE deverá entregar à DEMANDANTE todos os documentos produzidos até o faturamento da ordem de serviço que comprovem a fase do processo em que a demanda se encontra.

11.9 A suspensão de demanda, nos casos em que o DEMANDANTE der causa, na metodologia tradicional, implicará no pagamento ao PROPONENTE dos serviços efetivamente realizados até o momento da suspensão, deduzidos os valores já faturados, considerando a fase do processo de desenvolvimento em que se encontra a demanda em questão, conforme a Distribuição de Esforço por fase do ciclo de desenvolvimento do software definido no Roteiro de Métricas SISP v2.3, ou a versão que venha substituí-lo, desde que aprovado pelas partes, transcrito na tabela acima, quando a demanda ficar suspensa por prazo superior a 30 (trinta) dias.

11.10 A suspensão, quando a demanda ficar suspensa por prazo superior a 30 (trinta) dias, e o cancelamento, nos casos em que o DEMANDANTE der causa, na metodologia ágil, implicará no pagamento ao PROPONENTE dos serviços efetivamente realizados até a iteração em que se encontra a demanda em questão, deduzidos os valores já faturados.

11.11 As demandas cujos documentos de requisitos estejam entregues, mas a aprovação não esteja formalizada pelo DEMANDANTE e, ultrapassados 30 (trinta) dias corridos, deverão ser suspensas pelo DEMANDANTE, a partir de provocação do PROPONENTE.

11.12 As demandas entregues para homologação, sem que o DEMANDANTE registre ocorrências de homologação por mais de 30 (trinta) dias corridos ou sem que haja ocorrências registradas pendentes de ação do PROPONENTE, deverão ser suspensas pelo DEMANDANTE, a partir de provocação do PROPONENTE.

11.13 A retomada do atendimento de demandas suspensas acarretará novo planejamento do serviço, a ser realizado de comum acordo entre as partes.

11.14 O PROPONENTE encaminhará mensalmente ao DEMANDANTE o Demonstrativo de Execução de Serviço – DES, o Relatório de Atestes de Prestação de Serviços – RAPS e o Relatório de Nível Mínimo de Serviço – RNMS, detalhando os serviços executados no período do faturamento.

11.15 Faturamento na metodologia tradicional

O faturamento da demanda ocorrerá ao final de 3 (três) etapas do processo de desenvolvimento:

a) Ao final da etapa de especificação, após a aprovação dos requisitos pelo DEMANDANTE, o PROPONENTE faturará 25% da Contagem **PF** (Pontos de Função) registrada na demanda;
b) Ao final da etapa de construção, após a entrega da solução para a homologação do DEMANDANTE, o PROPONENTE faturará 50% da Contagem **PF** de Referência registrada na demanda;
c) Ao final da etapa de homologação, com a aprovação do DEMANDANTE, o PROPONENTE faturará 25% da Contagem **PF**, ou o saldo remanescente da Contagem Final de PF.

11.16 Faturamento na metodologia Ágil

O faturamento da *release* ocorrerá da seguinte forma:

a) Será faturado mensalmente a proporção das iterações em Pontos de Função e HST (Hora de Serviço Técnico) para cada iteração validada pelo *Product Owne*r (PO), sendo: total estimado inicialmente em PF e HST, aplicando fator ágil para Ponto de Função, dividido pela quantidade de iterações. Após a conclusão da homologação da demanda será faturada a contagem final de PF aplicando o fator ágil, total de HST e deduzidos dos faturamentos anteriores (parciais);

b) Em ambas as contagens de PF será aplicado o fator de ágil de 8%, para fins de remuneração de mudanças de requisitos, sobre cada iteração, com exceção da 1ª, contidas na *release*. A fórmula do fator a ser aplicado na *release* é a seguinte: Fator Ágil = (Quantidade de iterações da *Release* -1) x 8%. O Fator Ágil aplicado não poderá ser superior a 30%.

12. GARANTIA E TRATAMENTO DE OBSOLESCÊNCIA

12.1 O período de garantia será de 24 (vinte e quatro meses) contados a partir da data da implantação da demanda em produção e o PROPONENTE garante:

a) Que na execução dos serviços não serão violados quaisquer direitos de titularidade de terceiros;

b) Que a solução desenvolvida e implantada é original;

c) Que a utilização pelo DEMANDANTE da solução desenvolvida em virtude da presente proposta não lesionará qualquer direito de terceiros ou do PROPONENTE, obrigando-se o PROPONENTE a indenizar a(s) Parte(s) prejudicada(s) em caso de violação de quaisquer das garantias acima;

d) O regular funcionamento das Soluções, desde que mantidas as condições estabelecidas no momento da implantação e desde que as Soluções sejam utilizadas de acordo com os manuais e especificações técnicas a elas referentes.

12.2 As demandas serão entregues pelo PROPONENTE com foco na eficiência, segurança e interoperabilidade, e para tanto, o DEMANDANTE concorda em:

a) Tratamento de Obsolescência: Reconhecendo a natureza em constante evolução da tecnologia, a PROPONENTE concorda em fornecer tratamento de obsolescência durante todo o período de garantia contratual. Isso incluirá a migração para novas plataformas, atualizações de tecnologia e qualquer outra medida necessária para garantir que o software e soluções digitais permaneçam operacionais e compatíveis com os sistemas existentes do DEMANDANTE;

b) Notificação de Obsolescência: A PROPONENTE concorda em fornecer notificação por escrito com antecedência razoável de quaisquer mudanças necessárias que possam afetar a funcionalidade ou o suporte contínuo do software e soluções digitais, em decorrência da necessidade de tratamento de obsolescência tecnológica;

c) Responsabilidade por Obsolescência: O DEMANDANTE concorda em assumir a responsabilidade por quaisquer custos associados à obsolescência do software e soluções digitais fora do período de garantia e além, incluindo, mas não se limitando a, custos de planejamento, migração de dados e reengenharia de software.

12.3 As manutenções corretivas decorrentes de falhas na prestação de serviço por parte do PROPONENTE serão realizadas sem ônus para o DEMANDANTE, dentro do período de garantia.
12.4 Os demais casos serão de responsabilidade única e exclusiva do DEMANDANTE.

12.5 O direito do DEMANDANTE à garantia cessará caso o software ou artefato seja alterado pelo

próprio DEMANDANTE ou por empresa autorizada por este.

12.6 Para os casos de sistemas absorvidos de terceiros pelo PROPONENTE a pedido do DEMANDANTE, não haverá garantia para as manutenções realizadas na aplicação durante os doze (12) primeiros meses após a absorção. Nesse período de absorção, os erros e problemas encontrados serão tratados como manutenções evolutivas.

12.7 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.

13. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

13.1 Havendo contratação e obedecidas às condições descritas nesta proposta, serão de propriedade da DEMANDANTE:

a) As soluções e quaisquer tipos de trabalhos relacionados a demandas previstas no escopo deste anexo;

b) Os direitos autorais da solução, da demanda, de suas especificações técnicas, das documentações produzidas e congêneres, e as demais soluções geradas na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da DEMANDANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis;

c) Todos os direitos autorais da solução, documentação, *scripts*, bases de dados e congêneres desenvolvidos são da DEMANDANTE, ficando proibida sua utilização pelo PROPONENTE, sem a autorização expressa da DEMANDANTE.

13.2 O PROPONENTE e o DEMANDANTE deverão manter sigilo sobre quaisquer informações da outra parte às quais tenham acesso. Nesse sentido, cada qual entregará à outra parte Termo de Confidencialidade assinado por seus representantes legais.

APÊNDICE “A” DO ANEXO – MODELOS DE RELATÓRIOS DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)

RAPS – Relatório de Ateste de Prestação de Serviços		
Contrato:	**Mês de Referência:**	**Período:**
Cliente:	**Órgão:**	**CNPJ:**
Endereço:	**Cidade:**	**UF:**
Inscrição Municipal:	**Inscrição Estadual:**	
Responsável (Cliente):	**E-mail:**	**Telefone:**
Responsável (Cliente):	**E-mail:**	**Telefone:**

Responsável (SERPRO):	**E-mail:**	**Telefone:**
Responsável (SERPRO):	**E-mail:**	**Telefone:**

Item de Faturamento: PF (Ponto de Função)

Consolidação por Unidade Emitente

Unidade Emitente	**PF Realizado**	**RENDIMENTOS (R$)**		**DEDUÇÕES (R$)**				**TOTAL (R$)**
		PF Realizado	Inclusão	NMS1	NMS2	NMS3	Estorno	
Porto Alegre								
Curitiba								
São Paulo								
Rio de Janeiro								
Belo Horizonte								
Salvador								
Recife								
Fortaleza								
Brasília								
Florianópolis								
TOTAIS								

Consolidação por Valor do PF (Pontos de Função)

Valor do PF (R$)	**PF Realizado**	**RENDIMENTOS (R$)**		**DEDUÇÕES (R$)**				**TOTAL (R$)**
		PF Realizado	Inclusão	NMS1	NMS2	NMS3	Estorno	
TOTAIS								

Fiscalização da prestação dos serviços: Data: _____/_____/_____
Atesto, para fins de faturamento, que os serviços de **Desenvolvimento e Manutenção de Software** relacionados neste Relatório de Ateste foram regularmente prestados pelo SERPRO durante o período faturador corrente.
_____
Nome do Representante do Contratante
Cargo do Representante

DES – Demonstrativo de execução dos serviços

Metodologia Tradicional

Nº da Demanda	Serviço	Descrição do Serviço	Valor Unitário PF/ HST	PF/HST Faturado	Etapa de Desenvolvimento								TOTAL R$
					PF/HST-Previsto	Especificação da Solução – 25%		Construção da Solução – 50%		PF/HST Efetivo	Homologação da Solução 25%		
						Qtd PF/HST	R$	Qtd PF/ HST	R$		Qtd PF/HST	R$	
TOTAIS													

Metodologia Ágil

Nº da Demanda	Serviço	Descrição do Serviço	PF/HST Inicial	Fator Ágil	PF Inicial Release * com fator ágil	Valor Unitário PF /HST	PF/ HST já Faturado	Valor já Faturado (R$)	Etapa de Desenvolvimento									TOTAL R$
									Construção - Iteração			Homologação da Solução - Release						
									Iteração	Qtd PF/ HST	R$	Qtd PF/HST Final	Fator ágil	PF Final Release * com fator ágil	Qtd PF/ HST a Faturar	R$		
TOTAIS																		

RANS – Relatório de Acordo de Nível Mínimo de Serviço

NMS 1 – Índice de Tempestividade de Soluções de Desenvolvimento e Manutenção de Software – ITTI

Nº da Demanda	Ágil	Serviço	Data Prevista de Entrega	Data da Entrega	Dias de Atraso	Dias de Construção da Solução	% Desconto*	PF Efetivo	Desconto PF	Valor Unitário PF	Desconto R$
TOTAIS											

* % desconto ITTI = (dias de atraso/total de dias do cronograma de construção da solução) x 0,25

NMS 2 – Índice de Densidade de erros por PF (Ponto de Função) – IDPF

Nº da Demanda	Ágil	Serviço	Total de Relatos	Sugestão	Total de Erros	Erro Corrigido	Erro Rejeitado	Erro Dispensado	% Desconto*	PF Efetivo	Valor Unitário PF	Desconto R$
TOTAIS												

IDPF = Quantidade de erros / Tamanho em PF

Valor apurado IDPF	% Desconto *
Até 0,27	0%
> 0,27 até 0,40	1%
> 0,40 até 0,50	2%
> 0,50 até 0,60	3%
> 0,60 até 0,70	4%
> 0,70	5%

ANEXO 3 - CONSULTORIA TÉCNICA

1. FINALIDADE

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

2.2.1 O PROPONENTE poderá realizar consultoria em atividades como elaboração de projetos, pareceres ou especificações técnicas.

2.2.2 O PROPONENTE deverá realizar Consultoria Técnica somente com pedido explícito dos gestores técnicos do DEMANDANTE.

2.2.3 O prazo de entrega variará conforme o tipo de consultoria e o escopo definido pelo DEMANDANTE.

2.2.4 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

2.3.1 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.

2.3.2 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.

2.3.3 A descrição dos serviços apresentada pelo PROPONENTE ficará condicionada à aceitação formal, por parte do DEMANDANTE.

2.3.4 Após o aceite formal do DEMANDANTE, a Ordem de Serviço ou demanda será executada pelo PROPONENTE, apresentando a estimativa detalhada de horas de Consultoria.

2.3.5 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.

2.3.6 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

3.2.1 O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no relatório de preços e volumes, anexo a esta Proposta Comercial.

3.2.2 O consumo dos serviços está baseado em estimativas e o valor a ser pago mensalmente poderá variar de acordo com a quantidade consumida.

3.2.3 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,

3.2.4 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.

4. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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

5. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

5.1 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.

5.2 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			
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

1. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

1.1 Planejamento dos testes: definição do objeto da análise, do local, ao período e da definição de hardware e software envolvidos.

1.2 Configuração do ambiente: Montagem do ambiente de testes, incluindo a preparação das estações que serão envolvidas nos testes e análises.

1.3 Realização da análise: É o período durante o qual os testes serão realizados.

1.4 Emissão de relatório: Após os testes e as análises, os resultados devem ser documentados e entregues ao Ministério dos Transportes, em forma de relatório num prazo máximo de cinco dias úteis, contados a partir da finalização da atividade.

1.5 Tipos de Consultoria:

1.5.1 Serviço de Análise de Solução: Serviço destinado à análise de regras de negócio implementadas em solução de TI pelo Ministério dos Transportes e mantida pelo SERPRO.

1.5.2 Pré-projeto: Consiste na elaboração de uma proposta de projeto que visa oferecer uma solução para uma necessidade, geralmente atendida com a definição de um novo sistema. A proposta deve conter os requisitos e funcionalidades a serem desenvolvidos e a proposta de arquitetura a ser implementada.

1.5.3 Serviço de Implementação e Operação Assistida: O serviço objetiva orientação e capacitação para operacionalização dos sistemas do Ministério dos Transportes, desenvolvidos pelo SERPRO aos servidores e usuários.

1.5.4 A orientação e a capacitação deverão ser avaliadas quanto a:

a) Carga horária;

b) Conteúdo;

c) Material Instrucional do curso;

d) Grau de Conhecimento do Instrutor.

1.6 Tipos de Atividades de Consultoria

I. Serviço de Análise de Solução e Pré-projeto.

II. Análise e especificação técnica da solução de TI.

III. Apoio à análise de viabilidade e à estruturação de soluções de TI.

IV. Avaliação de impacto de negócio entre fronteiras e sistemas mantidos pelo SERPRO.

V. Serviço de Implementação e Operação assistida.

VI. Elaboração de material referente à capacitação a ser realizada.

VII. Apresentações do funcionamento dos sistemas ou esclarecimentos de dúvidas pontuais em local previamente acordado com o Ministério dos Transportes.

VIII. Orientação por telefone, e-mail ou presencial e deve visar a capacitação e provimento do conhecimento necessário para plena utilização dos sistemas desenvolvidos pelo SERPRO.

IX. Elaboração de projetos;

X. Elaboração de pareceres ou especificações técnicas;

XI. Realização de prospecção e definição de modelos tecnológicos;

XII. Realização de análise de vulnerabilidade em aplicações;

XIII. Realização de testes em requisitos não funcionais solicitados pelo Ministério dos Transportes;

XIV. Demais atividades não mensuráveis em Ponto de Função, conforme definido pelo SISP;

XV. Análise de Solução, compreendendo a análise e especificação técnica de soluções de TI, apoio a análise de viabilidade e à estruturação de soluções de TI e avaliação de análise de impacto, relacionada às funcionalidades dos Sistemas;

XVI. Arquitetura de Soluções, compreendendo a avaliação das diversas tecnologias/softwares, padrões de mercado e recomendação de utilização no processo de desenvolvimento da solução, no domínio dessa tecnologia e na definição dos padrões a adotar, para auxiliar o Ministério dos Transportes na identificação e utilização das melhores soluções em Tecnologia da Informação.

XVII. Consultoria para repasse de conhecimento, compreendendo o processo de auxílio na criação de portfólio de soluções em TI e/ou busca de soluções tecnológicas de interesse do Ministério dos Transportes

XVIII. Mapeamento, análise e documentação dos fluxos de dados e regras de negócio associadas;

XIX. Criação, validação, ajuste, implantação e redesenho dos processos de extração, transformação e carga dos dados;

XX. Análise e propostas de melhoria das soluções analíticas em produção;

XXI. Elaboração e adequação de painéis para descoberta de dados;

XXII. Criação, validação, ajuste e implantação de modelos de mineração de dados;

XXIII. Avaliação e aprimoramento da qualidade dos dados (data quality);

XXIV. Estruturação de papéis e responsabilidades da equipe de dados.

2. DA CONSULTORIA COMO PLANTÃO E ASSESSORIA TÉCNICA

2.1 Plantão técnico

2.1.1 Serviço que consiste na manutenção de uma equipe do SERPRO para dar suporte considerado extraordinário aos serviços mantidos, garantindo a gestão de sustentabilidade, com atendimento dentro e fora dos horários estabelecidos no serviço de manutenção de ambientes. Será demandado a critério da UNIDADE do Ministério dos Transportes.

2.1.2 Serviço a ser executado sempre a partir de uma demanda aberta pelo Ministério dos Trasnportes, com planejamento antecipado. Em casos não previstos é necessária a antecedência mínima de 72h.

2.2 Assessoria técnica

2.2.1 Serviço que consiste na entrega de um documento de caráter técnico elaborado pelo SERPRO a pedido do Ministério dos Transportes com o objetivo de apoiar projetos ou decisões estratégicas. Não se confunde com o atendimento pela equipe de negócio que não acarreta custos para o Ministério dos Transportes.

3. DA CONSULTORIA COMO TREINAMENTO

3.1 Escopo e Modalidade

3.1.1 O treinamento a ser ministrado poderá ser por meio de cursos disponíveis no catálogo do SERPRO e sua realização poderá ser presencial e/ou à distância (EAD).

3.1.2 Os cursos devem visar a continuidade dos trabalhos exercidos pelo Ministério dos Transportes e serão disponibilizados conforme demanda.

3.2 O escopo deste serviço contempla:

3.2.1 Construção de soluções educacionais para os serviços contemplados no projeto básico, consistindo em:

a) Planejamento educacional, elaboração de conteúdo, caso aplicável, e construção da respectiva solução educacional, nas modalidades presencial ou EAD, no domínio de conhecimento de determinado tema relacionado a um sistema desenvolvido pelo SERPRO;

b) Para a modalidade presencial, os produtos desse serviço são: a elaboração do planejamento educacional (apresentação do curso, conteúdo programático, carga horária, metodologia, atividades a serem desenvolvidas e recursos instrucionais a serem utilizados), e elaboração do modelo do material didático para os treinamentos (slides a serem apresentados, guias com passo a passo para serem utilizados pelos alunos durante os treinamentos);

c) Para a modalidade EAD, poderão ser produzidos conteúdos educacionais em formatos diversos, a depender da demanda do Ministério dos Transportes e dos objetivos educacionais a serem atingidos;

d) Adequação de Conteúdo Educacional à Modalidade EAD, que consiste em:

e) Adequação de conteúdos à metodologia, didática, recursos, suportes e estruturação próprios da modalidade EAD;

f) Criação de ilustrações, implementação web, programação visual, captura de telas e criação de tutoriais que simulam a navegação em sistemas, elaboração de vídeos restritos a screencasts, que são filmes feitos a partir de telas capturadas de alguma operação feita no computador, edição de sons e imagens que irão compor o conteúdo do curso, bem como sua publicação web;

g) Manutenção e evolução dos cursos já existentes, sendo indispensável a abertura de nova demanda, caso o termo de aceite da solução educacional produzida já tenha sido emitido pelo Ministério dos Transportes.

3.2.2 Treinamento presencial, que consiste em:

a) Fornecimento de horas disponíveis de instrutor do quadro técnico do SERPRO.

3.2.3 Tutoria, que consiste em:

a) Monitoramento do acesso dos alunos no ambiente virtual de aprendizagem;

b) Acompanhamento pedagógico e mediação da aprendizagem em atividades síncronas e assíncronas;

c) Avaliação formativa e somativa dos alunos durante as atividades síncronas e assíncronas previstas no curso;

d) Encaminhamento de feedbacks aos alunos através das ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem;

e) A atividade de tutoria também poderá ser realizada pelo próprio Ministério dos Transportes, principalmente em cursos para os quais disponham de pessoas com conhecimento sobre o tema;

f) As turmas com serviço de tutoria devem considerar o número de alunos indicados no planejamento educacional.

3.2.4 Cursos EAD do Catálogo da Universidade Corporativa do SERPRO, que consiste em:

a) Contratação de cursos EAD do catálogo do SERPRO, que precederá de negociação junto ao Ministério dos Transportes;

b) Realização de cursos já disponíveis no SERPRO, que podem ser utilizados para treinamento de alunos do Ministério dos Transportes com suporte técnico permanente do SERPRO.

3.2.5 Gestão de Escola, que consiste em:

Gerir inscrição, matrícula, acompanhamento da situação dos alunos e fornecimento de logins e senhas, responder questionamentos diversos, emitir certificados de conclusão do curso, enviar mensagens diversas aos alunos, realizar a gestão das turmas de alunos e elaborar o relatório final do curso.

3.2.6 A logística para realização de treinamentos presenciais é de responsabilidade do Ministério dos Transportes, o que compreende, não se limitando a:

a) Realizar as inscrições dos alunos;

b) Prover o local para realização do treinamento;

c) Prover o material didático necessário;

d) Fornecer as fichas de avaliação;

e) Fornecer a lista de presença.

3.2.7 Os cursos realizados devem ser avaliados por alunos e tutores ou instrutores através de ficha de avaliação para a modalidade presencial ou entrevista de opinião para a modalidade EAD, cujos resultados serão organizados em relatórios e encaminhados ao Ministério dos Transportes para análise, acompanhamento e aceite.

3.2.8 Na modalidade presencial as fichas de avaliação da Modalidade Presencial deverão considerar os seguintes aspectos:

a) Objetivo;

b) Instrutores;

c) Conteúdo programático;

d) Carga Horária;

e) Participante.

3.2.9 Na modalidade EAD, a entrevista de opinião deverá considerar os seguintes aspectos:

a) Atividades práticas;

b) Atuação da tutoria;

c) Carga horária;

d) Conteúdo;

e) Interação dos alunos entre si e com os professores ou tutores;

f) Metodologia;

g) Recursos instrucionais.

3.2.10 O Ministério dos Transportes poderá solicitar ao SERPRO a disponibilização do currículo dos instrutores ou tutores, destacando os conhecimentos relativos ao conteúdo e à experiência como instrutor ou tutor, tanto para a modalidade presencial quanto para a modalidade EAD.

3.2.11 São artefatos a serem entregues e/ou validados pelo Ministério dos Transportes, para a modalidade EAD, podendo ser solicitados outros, a critério do SERPRO:

a) Documento de especificação de demanda;

b) Manuais de sistemas, caso aplicável;

c) Conteúdos educacionais, caso aplicável;

d) Termo de aceite.

3.3 Nível de Serviço para Consultoria como treinamento

3.3.1 Indicadores para ateste do cumprimento dos níveis de serviço

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
IATA	Índice dos Resultados das Avaliações das Capacitações pelos Usuários	Percentual de capacitaçõe s com avaliação nos quesitos bom e muito bom no mês	IATA = [QAA / QTD] x 100 onde: QAA = Quantidade de capacitações com avaliação fora dos quesitos bom e muito bom QTD = Quantidade total de capacitações realizados no mês	Relatório contendo a avaliação final do curso, onde os usuários avaliam conteúdo, carga horária e o instrutor	Até 20% das avaliações no mês fora dos quesitos bom e muito bom	10% (dez por cento) do valor do serviço prestado quando a tolerância for extrapolada

ANEXO 4 – ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

1. FINALIDADE

Prestação de serviço de atendimento especializado aos usuários dos serviços produzidos pela PROPONENTE ao DEMANDANTE.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

A PROPONENTE deverá disponibilizar para a DEMANDANTE, como parte dos serviços contratados, o atendimento de acionamentos relativos a produtos, sistemas e serviços contratados, doravante denominados serviços. O serviço de atendimento será realizado por meio da Central de Serviços do Serpro (CSS).

A CSS deverá estar alinhada com a definição ITIL, servindo como base para esclarecimento dos termos utilizados neste anexo.

Consiste no serviço de atendimento técnico aos usuários dos sistemas da DEMANDANTE, baseado em uma estrutura composta de recursos tecnológicos e de funcionários especialistas com domínio dos sistemas da DEMANDANTE.

A PROPONENTE será responsável pelo fornecimento e administração de todos os recursos humanos, tecnológicos e físicos necessários à execução dos serviços objeto deste documento.

Atividades a serem executadas:

- Atendimento em 1° nível nas modalidades de canais escolhidos pela DEMANDANTE;
- Atendimento Especializado em 2° nível;
- Cumprimento dos níveis de serviço (conforme tabela ao longo do documento); e
- Acompanhamento de níveis de serviço – com emissão de relatórios de níveis de serviços a serem entregues mensalmente à DEMANDANTE.

O Serviço de Atendimento aos Usuários tem por objetivo solucionar dúvidas e reclamações relacionadas ao uso dos sistemas mantidos pela PROPONENTE. O atendimento é baseado em uma estrutura composta de pessoas, tecnologias, processos e domínio de conhecimento dos sistemas mantidos pela PROPONENTE. Utilizam scripts, procedimentos operacionais e banco de soluções sobre os sistemas e, quando contratado pode ser formado por especialistas com capacidade e preparo para dirimir dúvidas dos usuários sobre utilização de sistemas, tratar e/ou internalizar solicitações específicas, de acordo com o grau de conhecimento técnico exigido.

A DEMANDANTE terá por meio da Central de Serviços SERPRO (CSS), o único ponto de contato dentro do ambiente de tecnologia da informação, disponibilizado para os clientes e usuários dos produtos e serviços produzidos pela PROPONENTE. O atendimento da CSS é realizado com base na estratégia omnichannel, ou seja, uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação.

As demandas dos usuários são recebidas pela CSS através dos canais:

- Telefone (0800);
- Formulário web;
- Chatbot;
- Mensageria (WhatsApp);
- Chat Humano;
- E-mail; e
- Lojas virtuais de aplicativos (APP).

2.1.1 Descrição dos Canais

a) Telefone (0800 dedicado): Canal de atendimento telefônico constituído pelo número 0800 e atendimento humano; Pode ser criado um número exclusivo para o atendimento do cliente, com atendentes com conhecimento específico sobre determinados produtos ou serviços para um atendimento com a melhor experiência possível.

No atendimento via 0800, é disponibilizada a opção do Callback, que é uma solução que promove o retorno das chamadas de forma automática ou programada para os usuários/clientes que estão esperando um atendimento em seu número receptivo. Esta ferramenta faz a captação de dados dos usuários/clientes, desliga a chamada e posteriormente retorna para o número.

Nesta modalidade, existe a possibilidade de utilização de URA – Unidade de Resposta Audível, para organizar a entrada e o encaminhamento dos acionamentos, com a apresentação de menus de opções. Neste caso, os atendimentos podem ser encaminhados para um atendente. Caso ocorra o acionamento, é identificado como atendimento telefônico.

Existe a opção de utilizar a URA para automatizar o atendimento e realizar o controle de qualidade do atendimento sem a necessidade de atendimento por um atendente. Neste caso, os acionamentos serão resolvidos e identificados como atendimento pela URA.

b) URA: Canal de atendimento automatizado com as informações e soluções disponibilizadas para o usuário sem a necessidade de atendimento humano; Pode ser automatizada para buscar informações específicas de cada atendimento, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento.

c) Formulários Web: Disponibilização de um formulário web para obtenção de informações relevantes para o atendimento da solicitação, podendo ser configurado de acordo com necessidades específicas do cliente. O atendimento é internalizado e realizado de modo offline, dentro dos parâmetros estabelecidos para o atendimento ao serviço requerente.

d) Chatbot: O atendimento é realizado via chat por robô de modo automatizado com soluções disponibilizadas para os usuários conforme a interação do mesmo. Utiliza-se de inteligência artificial, de modo a gerar base de conhecimento.

Este tipo de atendimento pode ser configurado de modo a buscar informações específicas de cada atendimento ou realizar ações sistêmicas, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento.

Nesta modalidade de atendimento, é possível transbordá-lo ao atendimento via Chat Humano, visando garantir a experiência completa no atendimento.

Há também a possibilidade de configurar o Chatbot para que realize apenas a abertura ou consulta de acionamentos, visando prestar apenas auxílio ao usuário na abertura do chamado. O atendimento em si é realizado de modo offline por um atendente que receberá o tíquete na caixa de atendimento.

e) Voicebot: Atendimento automatizado através do telefone, no qual o usuário poderá apenas verbalizar suas necessidades para ser atendido, sem a necessidade de digitação.

Pode ser automatizado para buscar informações específicas de cada atendimento, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento, tudo por voz.

f) Mensageria (WhatsApp): Neste canal de atendimento, é possível configurá-lo de tal forma que o atendimento poderá ser automatizado totalmente ou parcialmente, direcionando a continuidade do atendimento para o atendimento humano através da própria ferramenta.

Pode ser automatizado para buscar informações específicas de cada atendimento ou realizar ações sistêmicas, permitindo uma maior autonomia do usuário no momento do atendimento.

Nesta modalidade de atendimento, é possível haver a continuidade do atendimento em outro canal, como por exemplo: atendimento telefônico, Chat Humano, dentre outros visando garantir a experiência completa no atendimento.

Exemplos de serviços de mensageria: Whatsapp e Messenger.

g) Chat Humano: Atendimento humano através da internet e canal de chat. Nesta modalidade, realiza-se o atendimento conforme interações diretas entre o usuário e um atendente previamente designado para atender o serviço.

h) E-mail: atendimento por canal de e-mail direcionado para o atendimento humano; Permite um atendimento completo diretamente pelo e-mail. É necessário fornecer um conjunto de informações, tais como: Nome, CPF, telefone, nome do serviço e descrição da solicitação, para facilitar a internalização da demanda de atendimento.

i) Lojas virtuais de aplicativos (APP): Esta forma de atendimento ocorre de modo offline e é realizada para os usuários de aplicativos desenvolvidos pelo Serpro e disponíveis nas lojas Play Store (sistema operacional Android) e Apple Store (sistema operacional iOS).

O atendimento é prestado em relação aos comentários submetidos pelos usuários nas plataformas das lojas citadas.

É realizada pesquisa de satisfação junto aos usuários ao final de cada atendimento realizado, sendo que, no caso dos atendimentos realizados em lojas de aplicativos (APP), não é efetuada a pesquisa de satisfação, visto que o atendimento em si ocorre na plataforma da loja, que possui apenas o índice de avaliação do aplicativo e não do atendimento.

Todos os acionamentos realizados dentro do objeto desta proposta serão contabilizados.

2.2 Descrição das Atividades

2.2.1 Atendimento de 1º Nível aos Usuários

O objetivo do atendimento em 1º nível é resolver as solicitações de serviços de forma imediata ou no menor tempo possível, por meio de scripts, procedimentos operacionais e banco de soluções, operacionalizado através da CSS. Esse atendimento é disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana.

As equipes de 1º nível são organizadas por ilhas de conhecimento de acordo com os serviços atendidos. Essas estão distribuídas geograficamente e atuam de forma virtual. Essa forma de organização proporciona mais flexibilidade na atuação das equipes de atendimento.

O atendimento em 1º nível é sustentado em scripts que correspondem a roteiros de solução de dúvidas, solicitações ou problemas básicos, viáveis de atendimento em 1º nível pela equipe de atendentes, ou por meio de base de conhecimento nos casos de atendimentos automatizados. Os acionamentos recebidos são registrados durante o atendimento, cabendo destacar que a atualização dos scripts ocorrerá sempre que identificada necessidade pela PROPONENTE ou DEMANDANTE.

Para os acionamentos não contemplados com soluções em scripts de 1º nível, a Central de Serviços SERPRO - CSS encaminhará o acionamento do usuário para o 2º nível de atendimento, quando contratado.

A CSS é responsável pelo atendimento dos acionamentos de 1º nível e direcionamento para o atendimento especializado em 2º nível para os serviços contratados.

Um atendimento em 1º nível é finalizado quando o atendente conclui o registro do atendimento, inclusive na condição de direcionado a outro grupo de atendimento.

O atendimento da CSS é realizado com base na plataforma omnichannel, ou seja, uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação.

2.2.2 Atendimento Especializado de 2º Nível

Para o atendimento em 2º nível é disponibilizada uma estrutura composta por equipes com conhecimento avançado sobre as funcionalidades dos serviços produzidos pela PROPONENTE.

O objetivo é dirimir dúvidas quanto a utilização dos serviços ou internalizar incidentes, relatados pelos usuários através dos acionamentos não resolvidos pelo 1º nível.

Para o atendimento em 2º nível, são realizadas as seguintes atividades de gestão:

a) Atendimento às solicitações dos usuários em relação a utilização dos serviços, demandas não resolvidas em 1o nível;

b) Elaboração de relatórios de prestação de contas do atendimento, a fim de apresentar os níveis de serviço aferidos;

c) Verificação dos acionamentos a fim de identificar dúvidas recorrentes, para aprimorar manuais, orientações e banco de soluções;

d) Melhorias e atualização de scripts conforme alterações ou mudanças de sistemas/serviços;

e) Capacitação e reciclagem de atendentes de 1º Nível, buscando agilidade e efetividade no atendimento;

f) Elaboração de Quadros de Avisos, que são informações importantes para o atendimento sobre os serviços produzidos e suportados pela PROPONENTE, e também sobre a ocorrência dos incidentes de Prioridade Alta; e

g) Estruturação do atendimento na ferramenta de workflow (Criação, alteração ou exclusão de grupos de atendimento, acordo de nível de serviço – ANS, classificações, ofertas, catálogo/formulário web);

h) Monitoramento e gestão da qualidade dos acionamentos do 1º e 2º nível, conforme detalhado no item.

Caso o assunto tratado não seja de competência do atendimento em 2o nível da CSS, o acionamento será encaminhado para tratamento das equipes técnicas.

2.2.3 Gestão da Qualidade do Atendimento

A gestão da qualidade avalia o nível de satisfação do usuário, através de pesquisa de satisfação do atendimento (CQ – Controle de Qualidade) e é realizada para os atendimentos em 1º e 2º níveis, sem custos adicionais.

Quando finalizado o atendimento, o usuário recebe um e-mail solicitando que aquele atendimento seja avaliado, informando, assim, o nível de satisfação e registrando elogios, críticas ou sugestões.

A CSS possui ainda outros controles que visam a manutenção da qualidade dos atendimentos, a saber:

a) Tratamento das avaliações com atribuições de notas baixas;

b) Acompanhamento e avaliação dos acionamentos tratados por várias equipes de solução para serem resolvidos;

c) Avaliação de acionamentos reabertos;

d) Tratamento ou encaminhamento das manifestações de Ouvidoria, relativos ao serviço de atendimento; e

e) Avaliação de reabertura de acionamentos de forma recorrente.

Os registros relativos à pesquisa de satisfação são tratados por uma área específica da CSS, a fim de identificar e corrigir eventuais desvios, além de gerar ações de melhoria no atendimento prestado ao usuário.

Benefícios da gestão da qualidade:

- Identificar ações para melhoria da qualidade e agilidade do serviço de atendimento;
- Identificar e corrigir desvios no atendimento/serviços fornecidos pelo Serpro; e
- Melhoria constante do processo de atendimento.

2.2.4 Serviços técnicos especializados para implantação da Central de Atendimento

Os serviços técnicos especializados serão utilizados para permitir a implantação e manutenção dos canais de atendimento escolhidos pela PROPONENTE para o atendimento em 1º nível para o serviço.

A métrica de mensuração será em horas.

Para os canais chatbot, serviços de mensageria (WhatsApp) e atendimento em lojas (APP) os serviços técnicos especializados serão usados para definição dos objetivos do canal de atendimento, implementação e melhoria contínua da operação do serviço, como:

a) Levantamento dos requisitos, público alvo e direcionamento do canal de atendimento;

b) Mensuração do esforço para o desenvolvimento, implantação e testes do canal;

c) Desenvolvimento do canal de atendimento

d) Testes de usuário, funcionais e não-funcionais, para o canal de atendimento;

e) Curadoria do canal para fins de implantação;

f) Aperfeiçoamento, otimização ou modificações solicitadas pelo cliente no canal de atendimento;

g) Emissão de relatórios gerenciais ou construção de dashboards de acompanhamento;

h) Mudança de infraestrutura ou alguma outra mudança que impacte o canal de atendimento;

i) Implementação de melhorias e aprimoramento de novas demandas que necessitem esforço de desenvolvimento, manutenção e curadoria, no aprimoramento do atendimento aos usuários do serviço.

2.3 Características do Serviço

Características	Meta
Horário de atendimento em 1º nível	24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias na semana, inclusive feriados
Horário de atendimento especializado em 2º nível	Segunda a Sexta, das 08h00 às 18h00
Tempo médio de fila de espera aos canais telefone (0800), chat humano e chatbot	Até 60 segundos

A DEMANDANTE poderá definir, em acordo com a PROPONENTE, categorizações para os acionamentos registrados na CSS.

A Central de Serviços Serpro (CSS) deverá prover a capacidade de registros de acionamentos, seguida do respectivo atendimento especializado que vise o cumprimento dos níveis de serviços.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Do Item Faturável

Item Faturável	Unidade	Periodicidade
Atendimento - Chatbot (1º nível)	Acionamentos/Mês	Mensal
Atendimento - Whatsapp (1º nível)	Acionamentos/Mês	Mensal
Atendimento - Chat Humano (1º nível)	Acionamentos/Mês	Mensal
Atendimento - Formulário (1º nível)	Acionamentos/Mês	Mensal
Atendimento - Loja (1º nível)	Acionamentos/Mês	Mensal
Atendimento - Telefone (1º nível)	Acionamentos/Mês	Mensal
Atendimento de 2º Nível	*Posição de Atendimento (P.A.)*	Mensal
Implantação da Central de Atendimento – Serviços técnicos especializados	Horas	Mensal

Convém ressaltar que:

• As atividades de gestão da qualidade e gestão do atendimento estão contempladas em qualquer um dos itens faturáveis contratados.

• As atividades de curadoria, mencionadas no item 2.2.4 são objeto de contratação em separado, por Serviço Técnico Especializado, assim como eventuais atividades de gestão mais específicas ou exclusivas que não estejam contempladas no padrão já oferecido pela CSS.

• Somente os serviços produzidos dentro do Centro de Dados do Serpro têm direito ao atendimento prestado pela CSS para receber, de clientes e usuários, acionamentos relacionados à indisponibilidade, lentidão ou erros, exceto para os serviços contratados que tiverem sua publicação no API Management e forem executados no ambiente da PROPONENTE. Os acionamentos serão registrados na CSS e encaminhados para tratamento pela PROPONENTE.

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 de preços e volumes.

Para o serviço Central de Serviços, poderá ser realizado o ajuste das quantidades mensais de acionamentos. Isso significa que os volumes estimados para determinados insumos poderão variar no mesmo mês sem necessidade de aditivos contratuais.

O valor a ser pago mensalmente será a soma do resultado da multiplicação dos volumes efetivamente utilizados no mês de referência para cada tipo de acionamento pelos seus respectivos preços unitários.

4. ROTEIRO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Forma de Execução

Os chamados serão abertos na Central de Serviços Serpro pelos canais de atendimento disponibilizados, sendo que o atendimento a esses chamados deverá seguir os níveis estabelecidos.

4.2 Premissas e Limitações para a Execução do Serviço

A PROPONENTE deverá manter a infraestrutura tecnológica necessária à prestação dos serviços definidos neste anexo.

4.3 Fiscalização do Serviço

O recebimento se dará pelo “ateste” de cumprimento dos níveis de serviços e da disponibilidade do serviço. O serviço será considerado executado a partir da análise e aceite do demonstrativo de Execução do Serviço, entregue pela PROPONENTE mensalmente à DEMANDANTE.

5. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS E CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

5.1 Critérios de Mensuração

O critério de mensuração será através de Acordo de Nível de Serviço (ANS), para os quais a PROPONENTE deverá fornecer todas as informações necessárias para o seu cômputo e/ou implementar os indicadores solicitados pela DEMANDANTE.

5.2 Metodologia de Avaliação

Para avaliação do serviço de atendimento, são considerados os seguintes ANS:

- ANS 1 - IDS (Índice de Disponibilidade do Serviço);
- ANS 2 - TME (Tempo Médio de Espera na fila de atendimento);
- ANS 3 - ISA (Índice de Satisfação de Atendimento);
- ANS 4 - IRC (Índice de Retenção Chat); e
- ANS 5 - TAE (Tempo de Atendimentos Eletrônicos).

A PROPONENTE poderá ser solicitada a implementar funcionalidades e relatórios que permitam a apuração dos níveis de serviço definidos, franqueando a DEMANDANTE, a auditoria e garantia de que os dados são fidedignos.

Para recebimento e registro dos chamados aos sistemas da DEMANDANTE, a CSS seguirá os ANS descritos nos quadros abaixo:

Telefone (0800 dedicado)

Serviço	Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
Atendimento	IDS - Índice de Disponibilidade do Serviço	ANS 1	Verificar a disponibilidade do atendimento da central de serviços	>= 98%
	TME - Tempo médio de espera na fila de Atendimento	ANS 2	Verificar o tempo médio de espera da central de serviços	<= 60 segundos
	ISA - Índice de Satisfação de Atendimento	ANS 3	Verificar o nível de satisfação do usuário	Até 80% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com os conceitos “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”

Formulário *web*

Serviço	Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
Atendimento	IDS - Índice de Disponibilidade do Serviço	ANS 1	Verificar a disponibilidade do atendimento da central de serviços	>= 98%
	TAE - Tempo de Atendimentos Eletrônicos	ANS 5	Verificar o percentual do tempo de atendimento nos processos exclusivamente eletrônico em 1o. nível.	>= 90% em até 40 minutos. Até 90% dos atendimentos realizados em até 40 minutos.
	ISA - Índice de Satisfação de Atendimento	ANS 3	Verificar o nível de satisfação do usuário	Até 80% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com os conceitos “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”

Chatbot, Mensageria (WhatsApp) e Chat Humano

Serviço	Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
Atendimento	IDS - Índice de Disponibilidade do Serviço	ANS 1	Verificar a disponibilidade do atendimento da central de serviços	>= 98%
	ISA - Índice de Satisfação de Atendimento	ANS 3	Verificar o nível de satisfação do usuário	Até 80% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com os conceitos “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”

	IRC - Índice de Retenção Chat	ANS 4	Verificar se o atendimento iniciou e concluiu neste canal	>= 60% para conclusão neste canal

Lojas virtuais de aplicativos (APP)

Serviço	Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
Atendimento	IDS - Índice de Disponibilidade do Serviço	ANS 1	Verificar a disponibilidade do atendimento da central de serviços	>= 98%
	ISA - Índice de Satisfação de Atendimento	ANS 3	Verificar o nível de satisfação do usuário de acionamentos internalizados nos sistemas internos do Serpro	Até 80% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com os conceitos “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”

5.3 Descrição dos Níveis de Serviços para os Atendimentos da Central de Serviços

IDS - Índice de Disponibilidade do Serviço – ANS 1	
Item	**Descrição**
Definição	Verificar a disponibilidade do atendimento da central de serviços
Finalidade	Garantir disponibilidade do atendimento da CSS, 24h x 7
Meta a cumprir	98%
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos
Avaliação	Mensal
Tolerância	Até 2% (dois por cento) de indisponibilidade da CSS no mês
Mecanismo de cálculo	IDCS = 100 - ((Somatório HI / Somatório THM)*100) onde: HI = Horas de Indisponibilidade THM = Total de horas mês contratadas para a disponibilidade da Central
Início da Vigência	Nos 3 (três) primeiros meses após a implantação da CSS, este nível de serviço não será considerado para efeito de glosa do serviço.
Descontos	Apenas sobre as demandas que ultrapassarem o limite de tolerância Se IDCS: De 2,1 a 5% de indisponibilidade da CSS, desconto de 1% no valor do serviço. De 5,1% a 10% de indisponibilidade da CSS, desconto de 1,5% no valor do serviço. Acima de 10,1% de indisponibilidade da CSS, desconto de 2% no valor do serviço.
Observações	Será considerada indisponibilidade se todos os canais disponibilizados para atendimento ficarem indisponíveis.

TME - Tempo médio de espera na fila de Atendimento – ANS 2	
Item	**Descrição**
Definição	Tempo médio que o usuário aguarda na fila de atendimento telefônico, antes da ligação ser atendida.
Finalidade	Garantir que o tempo médio de atendimento telefônico esteja dentro do prazo.
Meta a cumprir	60 segundos
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos.
Avaliação	Mensal
Tolerância	Até 60 segundos de espera na fila para atendimento telefônico
Mecanismo de cálculo	TME = TTE / TLR Onde: TME = Tempo médio de espera em segundos TTE = Tempo total de espera na fila em segundos

	TLR = Total de ligações recebidas
Início da Vigência	Nos 3 (três) primeiros meses após a implantação da CSS, este nível de serviço não será considerado para efeito de glosa do serviço.
Descontos	Apenas sobre as demandas que ultrapassarem o limite de tolerância. Se TME: De 61 segundos a 90 segundos, desconto de 0,25 % no valor do serviço. Acima de 91 segundos, desconto de 0,5% no valor do serviço.
Observações	Será aferido considerando as ligações para o telefone 0800 utilizado no serviço contratado, portanto, trata-se do tempo de espera das ligações deste canal.
Observações	Será considerada indisponibilidade se todos os canais disponibilizados para atendimento ficarem indisponíveis.

ISA - Índice de Satisfação de Atendimento – ANS 3	
Item	**Descrição**
Definição	Verificar o nível de satisfação do usuário
Finalidade	Garantir alto nível de satisfação do usuário
Meta a cumprir	80% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos
Avaliação	Mensal
Tolerância	Até 20% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com conceitos diferentes de conceitos “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”, exceto os acionamentos referentes aos serviços mantidos pela PROPONENTE.
Mecanismo de cálculo	ISUA = (QAOE/QTD) x 100%, onde: QAOE = Quantidade de avaliações dos atendimentos realizados em 1º e 2º nível com os conceitos “Satisfeito” e " Muito Satisfeito”. QTD = Quantidade total de avaliações dos atendimentos realizados em 1º e 2º nível. OBS: O indicador leva em consideração as respostas atribuídas pelos usuários no processo de Controle de Qualidade (CQ).
Início da Vigência	Nos 3 (três) primeiros meses após a implantação da CSS, este nível de serviço não será considerado para efeito de glosa do serviço.
Descontos	ISA: Se ISA entre 70% e 79%, desconto de 0,5% no valor do serviço Se ISA menor ou igual 69%, desconto de 1,0% no valor do serviço
Observações	Será considerada indisponibilidade se todos os canais disponibilizados para atendimento ficarem indisponíveis.

IRC - Índice de Retenção Chat – ANS 4	
Item	**Descrição**
Definição	Quantidade de atendimentos com conclusividade em 1º nível no chatbot/voicebot/serviços de mensageria, POR SERVIÇO e/ou SISTEMA.
Finalidade	Garantir alto nível de satisfação do usuário
Meta a cumprir	Mínimo de 60% (sessenta por cento), por serviço ou sistema
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos.
Avaliação	Mensal
Tolerância	Até 40% dos atendimentos neste canal ChatBot ou Mensageria (WhatsApp)
Mecanismo de cálculo	IRC = (QtdDemanda / TotalDemanda) *100 Legenda:

	QtdDemanda = Total de demandas resolvidas sem transbordo. TotalDemanda = Total de demandas
Início da Vigência	Nos 3 (três) primeiros meses após a implantação da Central de Serviços, este nível de serviço não será considerado para efeito de glosa do serviço.
Descontos	IRC: Se IRC entre 50% e 59%, desconto de 0,25% no valor do serviço Se IRC menor ou igual a 49%, desconto de 0,5% no valor do serviço
Observações	Será considerada indisponibilidade se todos os canais disponibilizados para atendimento ficarem indisponíveis.

TAE - Tempo de Atendimento Eletrônico – ANS 5	
Item	**Descrição**
Definição	Tempo de Atendimentos Eletrônicos. Este indicador é aferido com base no tempo de atendimento do acionamento, a contar do registro da solicitação até sua resolução ou encaminhamento para um nível superior de atendimento.
Finalidade	Garantir alto nível de satisfação do usuário
Meta a cumprir	Mínimo de 90% (noventa por cento) de atendimentos em até 40 (quarenta) minutos
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos.
Avaliação	Mensal
Tolerância	Até 5% dos atendimentos realizados neste canal Formulário Web.
Mecanismo de cálculo	TAE = (Somatr / Regist)*100 Legenda: Somatr = Soma do total de atendimentos eletrônicos dentro dos 40 minutos. Regist = Qtde. de atendimentos registrados na ferramenta de workflow do SERPRO.
Início da Vigência	Nos 3 (três) primeiros meses após a implantação da Central de Serviços, este nível de serviço não será considerado para efeito de glosa do serviço.
Descontos	TAE: Se TAE entre 80% e 89%, desconto de 0,10% no valor do serviço Se TAE menor ou igual a 79%, desconto de 0,20% no valor do serviço
Observações	Será considerada indisponibilidade se todos os canais disponibilizados para atendimento ficarem indisponíveis.

6. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pela DEMANDANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referentes ao período especificado de acordo com a descriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal da DEMANDANTE, a PROPONENTE emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado mensalmente à DEMANDANTE:

• “Relatório de Prestação de Contas - Atendimento aos Usuários”, contendo todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

Eventuais programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo SERPRO e que venham a ser utilizados de forma a agregar funcionalidades a este serviço, permanecerão com sua propriedade sendo do SERPRO.

APÊNDICE “A” DO ANEXO – MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS – ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Mês/Ano – Contrato – Período Faturado

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Objetivo:	Prestação de Contas do Serviço de Atendimento		
Periodicidade:	Mensal	Modalidade:	Eletrônico
Data:	dd/mm/aaaa	Fonte de Coleta:	SCCD e Central Telefônica

2. APRESENTAÇÃO

Resultado dos indicadores do atendimento aos usuários.

3. DETALHAMENTO

O relatório visa apresentar os indicadores dos atendimentos em 1º e 2º níveis.

4. INDICADORES

Serão coletados e analisados os indicadores provenientes das Lojas e dos atendimentos de 1º e 2º níveis, tais como:

- Volume de tickets atendidos - acumulado;
- Volume de tickets atendidos por dia;
- Horário de Pico de Atendimento;
- Atendimentos por Classificação;
- Atendimentos por Grupos / Por Nível;

- Volume de tickets atendidos / Meio Originário;
- Média Tempo atendimento 2º Nível;
- % das avaliações; e
- Volume de atendimentos nas Lojas.

O modelo de relatório poderá sofrer alterações quando da execução do serviço para melhor adequação das informações a serem prestadas.

5. PERIODICIDADE

O relatório é gerado mensalmente, com o consolidado de todos os chamados do mês até o 8º dia útil.

5A - CERTIFICADO DIGITAL

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço de Emissão de Certificados Digitais, dentro das especificações e normas do ICP-Brasil.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Definições Básicas

2.1.1 Cliente – Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do CLIENTE do PROPONENTE;

2.1.2 Portal – Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo PROPONENTE;

2.1.3 Área do Cliente – área de relacionamento do PROPONENTE com o SERPRO;

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) – Autarquia federal ligada à Casa Civil da Presidência da República, que tem por missão manter e executar as políticas da Infraestrutura de 2.1.4 Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil. Ao ITI compete ainda ser a primeira autoridade da cadeia de certificação digital – AC Raiz;

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

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

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

2.1.8 Módulo Eletrônico de AR – Sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal ativo da União por meio do Sistema de Gestão de Pessoas.

2.2 Descrição Geral

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

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

2.2.3 O Módulo Eletrônico de AR é o sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação

por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal da ativa da União, que possua a solução de Recursos Humanos.

2.3 Fluxo de Aprovação no modelo de emissão de certificado digital com atendimento presencial na autoridade de registro SERPRO:

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

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

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

i. Sistema Agenda Certificados: https://agendacertificados.serpro.gov.br;

ii. Formulário eletrônico: https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital;

iii. E-mail: css.SERPRO@SERPRO.gov.br;

iv. Telefone: 0800-728-2323.

2.4 Registrar na tarefa (https://redmine.serpro.gov.br) a relação contendo nome completo, CPF e e-mail dos servidores que solicitarão o certificado. Essa relação é necessária para controle, tanto do Órgão quanto do SERPRO;

2.5 Efetuar a entrega do produto na data agendada para a emissão do certificado, conforme especificado nesta proposta.

2.6 Somente serão emitidos certificados de forma presencial nas seguintes Regionais do SERPRO:

Regional Brasília	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belém	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme Belém/Pará
Regional Belo Horizonte	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape Fortaleza/Ceará
Regional Florianópolis	Rodovia José Carlos Daux (SC 401) Km 01, nº 600, Edifício ALFAMA - 2º andar, Parque Tecnológico ALFA - Bairro João Paulo Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico Rio de Janeiro/RJ
Regional Salvador	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela Salvador/Bahia
Regional São Paulo (Socorro)	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/SP

2.7 Fluxo de Aprovação no modelo de emissão integrado ao Sistema de Gestão de RH:

a) Fluxo de Solicitação

A Solicitação de Certificado Digital será feita por vontade e/ou conhecimento do Servidor Público e mediante requerimento contendo os dados biográficos do Servidor. Estes dados devem ser oriundos do sistema de Gestão de Pessoas. Os dados biográficos serão encaminhados para a Autoridade Certificadora por meio de integração webservice.

b) Fluxo de Aprovação:

A aprovação da Solicitação de Certificado Digital é concedida pelo Autorizador designado pela Unidade Federativa. Para realizar o procedimento o Autorizador acessará o sistema da Autoridade de Registro, exclusivamente por meio de certificado digital A3, selecionará em uma lista a Solicitação do Servidor e realizará a Aprovação, utilizando para tal a sua assinatura digital. Ao aprovador, só será permitido realizar a ação se ele cumprir, no momento, os requisitos para aprovação de certificados conforme preconizado pela Unidade Federativa. Após a aprovação, a Autoridade Certificadora envia para o e-mail institucional do Servidor solicitante as orientações para baixar e instalar o certificado digital.

c) Fluxo de Instalação:

A instalação do certificado digital será feita pelo próprio Servidor. Ele deverá seguir as orientações encaminhadas por e-mail após a aprovação da Solicitação de Certificado Digital. Para a instalação, o Servidor deverá realizar o download do aplicativo do SERPRO em sua máquina local. Visando aumentar o nível de segurança da operação, o Servidor deverá informar suas credenciais de instalação.

2.7.1 No caso de emissão de certificados nesta modalidade, com fornecimento do token, a entrega do dispositivo fica condicionada a assinatura de um termo de responsabilidade que descreverá as condições e forma do ressarcimento.

2.7.2 A hipótese de ressarcimento descrita no item acima somente é aplicável em caso da não devolução dos dispositivos remanescentes.

3. VALIDADE DOS CERTIFICADOS

3.1 Certificado Pessoa Física e/ou Jurídica

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

I. Tipo A1 com validade de 1 ano - gerado e armazenado em repositório protegido por senha e/ou identificação biométrica cifrado por software.

II. Tipo A3 com validade de até 5 anos - gerado e armazenado em Token, com capacidade de geração de chave e protegidos por senha e/ou identificação biométrica, ou hardware criptográfico homologado junto a ICP-Brasil.

3.2 Certificado de Equipamento – Servidores Web / URL

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

3.3 Certificado NeoID

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

4. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS

4.1 DO PROPONENTE

a) Atender aos requisitos de disponibilidade definidos pela ICP-Brasil;

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

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

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

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

4.2 DO DEMANDANTE

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

b) Realizar a gestão do contrato por meio da Área do Cliente (https://cliente.serpro.gov.br).

5. ITEM FATURÁVEL

5.1 Do Item Faturável

A lista completa dos certificados objetos deste anexo está discriminada na tabela a seguir:

Itens Faturáveis	Unidade de Medida
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 1 ano com Token	Certificado emitido
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 3 anos com Token	Certificado emitido
SerproID - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF - 3 anos	Certificado emitido
Equipamento A1 de 1 ano	Certificado emitido
Equipamento Multi-Domínio A1 de 1 Ano	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (1 ano)	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (1 ano) com Token	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (1 ano) Renovação	Certificado renovado
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (3 anos)	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (3 anos) com Token	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (3 anos) Renovação	Certificado renovado
Certificação Digital - Varejo - PJ - A1 (1 ano)	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (1 ano)	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (1 ano) com Token	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (3 anos)	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (3 anos) com Token	Certificado emitido

SerproID - Varejo - PF - 1 ano com AR	Certificado emitido
SerproID - Varejo - PF - 3 anos com AR	Certificado emitido
SerproID - Varejo - PJ - 1 ano com AR	Certificado emitido
SerproID - Varejo - PJ - 3 anos com AR	Certificado emitido
SerproID - Mercado Público - Videoconferência - PF e PJ - 1 ano	Certificado emitido
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 1 ano	Certificado emitido
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 3 anos	Certificado emitido
SerproID - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF - 1 ano	Certificado emitido
Certificação Digital - Varejo - Autoridade Registradora Especial (visita técnica)	Documentação e geração de chaves

5.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no ANEXO 19 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES desta Proposta comercial.

6. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

6.1 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 descriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

6.2 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.

7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

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

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

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

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

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

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

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

8. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇOS

8.1 Os serviços serão disponibilizados em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data da celebração do contrato a ser firmado em decorrência desta Proposta Comercial, desde que não haja impedimentos por parte do DEMANDANTE; e

8.2 O DEMANDANTE receberá uma notificação eletrônica com as instruções para realizar o primeiro acesso à Área do Cliente.

9. ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

9.1 É composto pelo atendimento em 1º, 2º e 3º nível com equipe especializada para o tratamento de solicitações de serviços e incidentes sob a responsabilidade do PROPONENTE, conforme última versão publicada referente a Biblioteca ITIL®, com atuação realizada por meio de canais dispostos neste documento;

9.2 A atuação dos níveis de atendimento se dará por escalonamento dos acionamentos abertos ou de acordo com a complexidade da resolução, conforme disposto abaixo:

Nível de atendimento	Atividades
1º nível	• Registro, tratamento e resolução dos acionamentos; • Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos; • Elaboração de relatório padrão de atendimento em 1º nível; e • Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos serviços e sistemas para as áreas competentes do PROPONENTE que tem a responsabilidade de avaliar o desempenho e atuar na melhoria do atendimento ou serviços e sistemas.
2º nível	• Encaminhamento de tíquetes para as equipes de gestão de solução; • Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento na ferramenta de workflow; • Elaboração e atualização de scripts para o atendimento sob responsabilidade do PROPONENTE; • Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível; • Correção de desvios dos tíquetes internalizados no PROPONENTE; • Aferição dos níveis de serviços de atendimento PROPONENTEs; e • Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento à equipe de gestão da solução para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o atendimento.
3º nível	• Solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço, desde que estejam dentro das competências do PROPONENTE como prestadora de serviços relacionados ao objeto desta Proposta.

9.3 A solicitação de suporte técnico para o serviço poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e a prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado a seguir;

9.4 Será aberto um acionamento para cada situação reportada, sendo iniciada a contagem de tempo de atendimento a partir da hora do acionamento;

9.5 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto a 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. A Central de Serviços do PROPONENTE classificará este chamado em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1°, 2° e 3° nível 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 1°, 2° e 3° nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

9.6 Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do DEMANDANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente, informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários e chats. Acesse os tutoriais do PROPONENTE: https://atendimento.serpro.gov.br/

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
		areadocliente/tutorial https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadousuario
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
	https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, indisponibilidade da área do cliente e dúvidas sobre o produto.
Telefone	0800 728 2323	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
E-mail	css.serpro@serpro.gov.br	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.

5B – INFOVIA

1. FINALIDADE

Este anexo tem por objetivo definir as condições específicas para a prestação do serviço da Infovia Brasília, conforme modelo de negócio versão 6.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

O serviço Infovia Brasília funciona sobre a infraestrutura de fibras óticas de propriedade da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) em um ambiente operado e administrado pelo Serpro.

Trata-se de um serviço de conexão de clientes/órgãos participantes ao Serpro através de uma rede metropolitana de fibras óticas. Planejada para interconectar os clientes com alta largura de banda, baixa latência, segurança e ausência de custos relacionados a aluguel de meios de conexão e operadoras locais de telecomunicação. A Infovia Brasília utiliza tecnologias modernas em sua construção, permitindo ao cliente beneficiar-se de alto desempenho e disponibilidade no âmbito metropolitano.

Por meio da infovia, é possível a sustentação e viabilização de diversos serviços, como: acesso à internet, hospedagem de dados, *colocation*, serviços em nuvem, backup e demais serviços digitais para implementação de políticas públicas.

A Infovia Brasília é a maior Rede Privativa do Governo Federal sendo exclusiva para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual condicionados ao alcance geográfico da rede ótica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão e exista viabilidade técnica para expansão do *backbone* ou acesso, o órgão interessado deverá arcar com esta expansão, às suas expensas.

2.2 Características

A rede Infovia Brasília surgiu em 2004 da parceria da antiga Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (SLTI/MP), atual Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI), e do Serpro e está, atualmente, formalizada por meio do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) registrado no SEI sob o número 51235321 em 2025, que estabelece as finalidades e resultados esperados da implementação e evolução dessa infraestrutura, além das obrigações dos parceiros. À SGD/MGI cabe a gestão da infraestrutura de cabos de fibra ótica da Infovia Brasília e ao Serpro cabe a contratação e gerenciamento de recursos, a operação, gestão, garantia dos níveis de serviços e manutenção da infraestrutura ótica e dos equipamentos da rede.

Diante dos níveis de serviços pactuados para a Infovia, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao Serpro possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que possam afetar os equipamentos utilizados para a prestação dos serviços. Além disso, é importante que o órgão ou entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede.

2.3 Serviços Básicos

2.3.1 Serviço de Conexão Básica

Este é o pacote inicial do serviço Infovia Brasília, sem a contratação desse, não é possível fornecimento de nenhum outro serviço.

O Serviço de Conexão Básica refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou cliente à rede Infovia Brasília. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela SGD/MGI e Serpro, de viabilidade técnica do atendimento da localidade pela rede, tanto para novas conexões quanto para mudanças solicitadas.

O serviço de Conexão Básica e adicionais disponibiliza ao cliente ou órgão os seguintes atributos:

a) Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

b) Porta dedicada em *switch* de acesso;

c) Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs (*Virtual Local Area Network*) privadas. A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace. Em termos práticos, significa dizer que os tráfegos dos clientes participantes da rede Infovia Brasília não se misturam, são segmentados em estruturas de nível 2, ou seja, túneis virtuais configurados fim a fim;

d) Disponibilidade mensal de 99,9%, exceto para conexões tipo 2;

e) Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o Serpro Regional Brasília;

f) Taxa de erro menor que 2%;

g) Tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade e apresentação de relatórios gerenciais de Indicadores no Portal do Cliente (https://portaldocliente.serpro.gov.br);

Conexão Tipo 1

Modalidade de conexão utilizando 1 (um) *switch* com 2 (dois) pares de fibras de acesso redundantes ligados ao *backbone* da Infovia Brasília com bandas de 1(um) Gbps ou 10(dez) Gbps. Pode ser contratada em todas as localidades onde exista infraestrutura de rede da Infovia Brasília, mediante análise de viabilidade técnica pelas equipes do Serpro e SGD.

Neste tipo de conexão, o *switch* da Infovia Brasília poderá estar instalado em qualquer sala que tenha as condições técnicas necessárias para atendimento aos órgãos presentes na localidade. Ressalta-se que cada órgão ou entidade que possua conexão na mesma localidade será considerado como uma Conexão Tipo 1.

Detalhamento técnico da Conexão Tipo 1 – 1 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000 Mbps no *switch* de acesso com capacidade de tráfego de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser UTP ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

Detalhamento técnico da Conexão Tipo 1 – 10 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000/10000 Mbps no *switch* de acesso com capacidade de tráfego de até 10 Gbps. Essa porta poderá ser UTP (até 10 Gbps) ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gbps).

a) Conexão Tipo 2

Modalidade de conexão que utiliza 1 (um) *switch* com 1 (um) par de fibras de acesso ligado a um *switch* intermediário que dá acesso ao *backbone* da Infovia Brasília, com bandas de 1(um) Gbps. Pode ser contratada em todas as localidades onde não exista infraestrutura de rede para Conexão dos Tipos 1 ou 3 da Infovia Brasília, mediante análise de viabilidade técnica pelas equipes do Serpro e SGD.

Indicado para localidades com menor exigência de disponibilidade ou inviabilidade técnica de provimento de outro tipo de conexão sendo o fornecimento desse modelo sujeito à avaliação técnica do Serpro e SGD. É um acesso indireto ao *backbone* da Infovia Brasília, com banda de 1(um)

Gbps, sem redundância de fibras na conexão e com disponibilização de um *switch* de acesso. Considerando a disponibilidade mínima mensal do acesso de 99,0% (noventa e nove por cento) para critérios de acordos de nível de serviço.

Por se tratar de uma conexão derivada de um equipamento diretamente conectado em outra localidade, quando ocorrer a desconexão ou cancelamento dos serviços do cliente/órgão partipante diretamente conectada ao *backbone* da Infovia Brasília, a conexão derivada do Tipo 2 deverá migrar para um dos demais tipos de conexão direta ao *backbone* da Infovia Brasília. Destaca-se que a nova conexão resultante da migração terá os parâmetros e preços conforme estabelecidos neste plano de negócios.

Importante destacar que os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), utilizados para fins de apuração de cumprimento de metas contratuais e aplicação de eventuais penalidades, não serão impactados nos casos em que a indisponibilidade decorra de fatores de responsabilidade do cliente Tipo 2 ou no ambiente onde se encontra o *switch* diretamente conectado ao *backbone* da Infovia Brasília. São exemplos desses fatores: ausência de autorização para acesso físico às instalações, falhas ou manutenções na infraestrutura elétrica, lógica ou civil, e fornecimento incompleto ou tardio de informações necessárias para a resolução do incidente.

Detalhamento técnico da Conexão Tipo 2: será disponibilizado no ambiente do órgão ou entidade uma porta física de 100/1000 Mbps no *switch* de acesso com capacidade de tráfego garantido de até 1 Gbps. Nessa situação, a conexão em fibra leva o sinal do órgão ou entidade participante até uma porta no *switch* de acesso ligado diretamente ao *backbone* da Infovia. Essa porta poderá ser UTP ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

b) Conexão Tipo 3

Modalidade de conexão que utiliza 2 (dois) *switch's* com 2 (dois) pares de fibras de acesso redundantes ligados ao *backbone* da Infovia Brasília com bandas de 1(um) Gbps ou 10(dez) Gbps. Pode ser contratada em todas as localidades onde exista infraestrutura de rede da Infovia Brasília, mediante análise de viabilidade técnica pelas equipes do Serpro e SGD.

Neste tipo de conexão, cada equipamento estará ligado a *uplink's* de fibra distintos, viabilizando redundância também de equipamento de acesso, garantindo alta disponibilidade pelo uso de 2 *switch's* redundantes do tipo ativo-ativo, trabalhando em conjunto (cluster ou stack) e configuração das mesmas VLANs em ambos os equipamentos, utilizando protocolos de agregação. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante.

Como observação, para maior segurança quanto a disponibilidade do acesso, sugere-se que o órgão utilize abordagem de fibra por caminhos distintos na localidade onde serão instalados os *switch's* de acesso.

Detalhamento técnico da Conexão Tipo 3 – 1 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000 Mbps em cada *switch* de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP ou óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

Detalhamento técnico da Conexão Tipo 3 – 10 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 100/1000/10000 Mbps em cada *switch* de acesso que compõe a conexão. Essas portas serão óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gpbs).

c) Conexão Tipo 7 - PTT (Ponto de Troca de Tráfego)

Modalidade de conexão que permite a ligação direta entre Sistemas Autônomos (ASs) possibilitando a troca de tráfego diretamente, simplificando o trânsito da Internet e diminuindo o número de saltos de redes até um determinado destino, provido por porta dedicada de 10Gbps em *switch* compartilhado no ambiente do PTT.

O IX.Br. é um projeto do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) que promove e cria Pontos de Troca de Tráfego (PTT) com o objetivo de interligar diretamente os ASs que compõem a internet brasileira. O projeto é operado pelo NIC.BR com apoio da RNP. Em Brasília, o Serpro faz parte da topologia do IX/PTT local por ser um ponto de interconexão com a RNP.

Para o fornecimento do serviço de Conexão Tipo 7, é pré-requisito ser cliente Infovia com uma conexão básica já ativa em seu ambiente.

Detalhamento técnico da Conexão Tipo 7: será disponibilizada uma porta dedicada de 10Gbps em *switch* compartilhado no ambiente do PTT. Esta conexão será ativada após a solicitação permissão, pelo cliente, de conexão ao IX.Br.

d) Características das conexões Básicas

O quadro a seguir apresenta resumidamente as características técnicas dos tipos 1, 2, 3 e 7 apresentados.

Características	Tipo 1 – 1Gbps	Tipo 1 – 10Gbps	Tipo 2	Tipo 3 – 1Gbps	Tipo 3 – 10Gbps	Tipo 7 - PTT
Fibra de acesso redundante	X	X		X	X	X
Switch de acesso redundante				X	X	
Quantidade de VLAN's	25	25	25	25	25	4
Gerenciamento da rede	X	X	X	X	X	X
Atendimento técnico 24x7	X	X	X	X	X	X
Relatórios gerenciais	X	X	X	X	X	X
Banda de conexão com Backbone	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	10 Gbps

2.4 Responsabilidades das Partes

Responsabilidades	Serpro	Órgão Participante
Enviar ofício formalizando intenção de participação e concordância com documentos referente à Infovia Brasília		X
Solicitação e eventual provimento de última milha		X
Provimento e configuração de conexão básica na Infovia Brasília	X	
Provimento de ambiente climatizado e com alimentação elétrica estabilizada		X
Cabeamento entre o *switch* de acesso Infovia Brasília e os dispositivos do órgão participante		X
Alocação de Interface ótica ou elétrica no *switch* de acesso infovia Brasília	X	
Alocação de Interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão Participante		X
Concordar com os termos explicitados nos documentos Referentes Infovia Brasília	X	X

2.5 Serviços Adicionais

Compreendem os serviços que podem ser adquiridos de forma adicional aos serviços de conexões básicas, pelo cliente ou órgão participante a fim de complementar a sua demanda, conforme sua necessidade.

Serviço de Acesso à Internet

Serviço de fornecimento de acesso à banda de Internet corporativa, sendo pré-requisito para a contratação deste, ser cliente Infovia Brasília Tipo 2 (1Gbps), ou superior.

A largura de banda contratada é garantida ao cliente até a saída para os troncos públicos da Internet em que o Serpro está conectado. Atualmente, é composta por dois troncos de saída: Brasília e São Paulo, sendo cada um com três operadoras distintas, garantindo, redundância e resiliência da disponibilidade do serviço.

Nesse serviço, consta ainda o fornecimento de acesso à Internet na versão IPv6, em formato *dual stack*, conforme RFC 4241, compartilhando a mesma porta e banda onde ocorre o acesso à Internet na versão atual. São ofertados endereçamentos públicos em IPv4 e IPv6 conforme Tabela abaixo.

Faixa de Banda	Endereço IPv4	Endereço IPv6
1 Mbps a 100 Mbps	16	56
Acima de 100 Mbps	32	56

O acesso à Internet se dá obrigatoriamente por meio de porta física dedicada de 100/1000/10000 Mbps (conforme tipo de conexão contratada). Entretanto, os recursos alocados para o provimento deste serviço não serão descontados da quantidade de portas previstas no pacote de Serviços Básicos.

Para fins de precificação e alocação de endereços IP, cada acesso Internet deve ser considerado individualmente, ou seja, para clientes ou órgãos participantes que possuem mais de um acesso Internet, devem ser precificados e alocados endereços IP por acesso (Conexão Básica) e não considerando o somatório de banda Internet disponibilizada.

Como melhoria dos aspectos de Segurança, todos os clientes que possuem o serviço de acesso à Internet Infovia Brasília, terão como serviço agregado AntiDDoS volumétrico. Esse tipo de ataque, pode esgotar o link do cliente e até mesmo tornar indisponíveis seus serviços internet. Com esse serviço, o cliente poderá informar até 6 (seis) endereços IP's que serão cadastrados na ferramenta do Serpro, para que seja feita a medição de tráfego dos IP's indicados e mitigação de possíveis ataques. Ao detectar uma anomalia na rede ou site específico dentro do bloco, o cliente deverá acionar o Serpro para que seja realizada a mitigação específica.

O Serpro realizará durante 30 dias medições de tráfego e testes de desempenho na Rede, a fim de aferir seu padrão. Esse padrão será utilizado pelo AntiDDoS para estabelecer as métricas específicas que serão utilizadas para proteger os 6 (seis) endereços IP indicados em caso de ataques.

AntiDDoS volumétrico	
Tempo de reação para mitigação	Até 10 minutos
White and Black list específicas	Não

Ações automatizadas para ativação de mitigação	Solicitação do cliente
Proteção por linha de Base	Não
Proteção Geográfica	Sim
Limite de proteção	Até 6 endereços IP

Além da proteção contra ataque volumétrico, que é um serviço agregado, é possível a contratação do serviço AntiDDoS Proteção URL, cujo o objetivo é aumentar a proteção dos serviços críticos dos clientes a fim de mitigar grandes impactos.

Fornecimento de VLAN Adicional

Trata-se do fornecimento de VLAN acima do previsto no item **2.3.1.5. Características Conexões Básicas** em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante.

As VLANs também podem ser utilizadas para comunicação entre as redes de órgãos e entidades diferentes. Nesse caso, a contabilização do número de VLANs será sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN. não sendo permitido o reaproveitamento de eventual saldo de VLANs não utilizadas em uma localidade em outras localidades. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao Serpro, por e-mail, ofício outro meio , da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN.

Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia Brasília serão definidos pelo Serpro e não pelo órgão ou entidade participante.

Fornecimento de Porta Adicional

Trata-se de configuração para utilização de 1 (uma) ou mais portas físicas adicionais no *switch* de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso. A porta da Conexão Básica não pode ser utilizada como porta adicional e nem eventual saldo de portas não utilizado em outra localidade.

A velocidade da porta será a mesma velocidade da conexão básica já contratada pelo cliente. Essas portas poderão ser UTP (até 1Gbps) ou óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gpbs), dependendo da solicitação do cliente.

Alocação Adicional de Endereçamento IP

Trata-se de disponibilização de faixa de endereços IPs públicos, além dos endereços já fornecidos para o cliente durante a ativação do Serviço de Acesso à Internet.

Os endereços IPs públicos adicionais serão fornecidos na quantidade de 2n e a quantidade solicitada deve incluir os endereços de rede e broadcast de cada rede IP.

Devido à escassez de endereços IPv4 amplamente divulgada pelos órgãos mundiais controladores da Internet, o fornecimento destes recursos em caráter adicional está sujeito a avaliação técnica do Serpro e disponibilidade.

2.6 Serviços de Segurança

Segurança da Informação para Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS

O combo Segurança da Informação para Infovia possui uma solução única, contemplando três funcionalidades de proteção de forma agregada e indissociável. É uma alternativa que oferta recursos básicos de proteção, possibilitando um menor custo para o órgão ou entidade participante, mas sem deixar de lado a adequada proteção aos recursos informacionais, visando a proteção e controle do tráfego de rede desejado. O serviço é comercializado como uma solução única, forne-

cido exclusivamente para aqueles que utilizem o serviço Internet da Infovia. A solução é composta por 3 funcionalidades, descritas a seguir.

Firewall

Esta funcionalidade integra o serviço Segurança da Informação para Infovia e tem como função regulamentar a comunicação entre as redes de internet, intranet, Zonas Desmilitarizadas (ZDM), extra-net's e redes virtuais privadas (VPNs). Permite a proteção do perímetro, aplicações, servidores e infraestrutura de rede, provendo as características essenciais da segurança da informação, além de auditoria, autenticidade e privilégio mínimo.

Essa regulamentação é feita baseada no princípio de privilégio mínimo, a partir da implementação e manipulação de uma base de regras, com instruções personalizadas e que reflitam a política de segurança de rede da organização.

A funcionalidade consiste, em configurar e segmentar perfis de tráfego de rede em um ambiente dedicado ou compartilhado, mediante políticas de rede pré-definidas e estabelecidas em instâncias/contextos de firewalls, instalados em dispositivos físicos com grande capacidade de processamento e alta disponibilidade, disponível nos centros de dados do Serpro.

A funcionalidade proporcionará um ambiente protegido por equipamentos especializados, configurados em alta disponibilidade e com alta capacidade de processamento.

Será dedicada uma instância de firewall virtual com até 2.000.000,00 (dois milhões) de conexões simultâneas com capacidade de até 30(trinta) Gbps de vazão de dados, sendo compartilhada por todos os clientes que utilizarem este serviço. Caso o cliente deseje um ambiente totalmente exclusivo com maior capacidade, ele deverá escolher uma das demais modalidades disponíveis para o serviço de Firewall. Tais modalidades podem ser conhecidas na cartilha de comercialização do serviço de Firewall.

Os equipamentos especializados, assim como as instâncias/contextos de firewalls, são monitorados, de forma a garantir a alta disponibilidade, com rápida intervenção para resolução de problemas em casos de falha. Mensalmente, são gerados relatórios com informações inerentes a disponibilidade. O serviço é monitorado pelo centro de comando. A monitoração da infraestrutura será realizada pelo Serpro, utilizando ferramentas específicas de monitoração, em regime de 24 horas durante 7 dias da semana.

A funcionalidade provê a proteção em camadas dos serviços por meio de isolamento entre segmentos de rede – Separação dos ambientes, como exemplo os de produção, homologação e desenvolvimento, controle de acesso às aplicações de acordo com os perfis de acesso ao serviço.

A funcionalidade de Firewall dispõe de equipamentos físicos configurados em alta disponibilidade, com grande capacidade de processamento e alta densidade de interfaces de 1Gb e 10Gb. Além disso, dispõe de software especializado, capaz de virtualizar e dedicar recursos computacionais, assim como sistema operacional customizado de forma a garantir alta performance. Possui gerência centralizada, que garante a individualização de políticas de acesso para cada cliente. Ressalta-se no entanto que somente empregados do Serpro podem administrar os equipamentos.

Filtro de Conteúdo

Uma vez que o consumo de banda tornou-se um fator primordial, é necessário gerenciar esse consumo. Embora o acesso à internet seja uma fonte de benefícios inegáveis, pode também ser uma fonte para distração dos empregados de suas tarefas profissionais e permite, ainda, disponibilizar conteúdos inapropriados e/ou ofensivos, o que exige um controle por parte da empresa para o não desvirtuamento de sua utilização como ferramenta de trabalho. Para realização desse controle, o Serpro disponibiliza a funcionalidade de Filtragem de Conteúdo, cujo objetivo é monito-

rar e gerenciar o acesso às URL da internet. A Filtragem será feita através do desvio de tráfego web, oriundo da rede do cliente com destino à internet. Esta funcionalidade traz alguns recursos de extrema importância, aos quais são representados abaixo:

Categorias de Filtro de Conteúdo

É a classificação de sítios por tema, passível de bloqueio por meio de filtro de conteúdo. Abaixo, alguns exemplos de temas previamente cadastrados no equipamento:

a) Cheating and Plagiarism (Engano e Plágio);
b) Child Abuse (Abuso Infantil);
c) Filter Avoidance (Evitar Filtro);
d) Hacking ▪ Illegal Activities (Atividades Ilegais);
e) Illegal Downloads (Downloads Ilegais);
f) Illegal Drugs (Drogas Ilegais);
g) Adult (Adulto);
h) Fashion (Moda);
i) File Transfer Services (Serviço Transferência de Arquivos);
j) Pornography (Pornografia);
k) Streaming Video (Transmissão de Vídeo).

Tais categorias poderão ser definidas como Monitor (Liberada), Block (Bloqueada) ou Warn (Aviso) e tal definição será feita pela área de negócio em conjunto com os clientes.

Algumas categorias são sugeridas pelo Serpro para que sejam bloqueadas, devido ao comportamento e/ou conteúdo e de as páginas estarem em desacordo com os negócios da empresa. São categorias que apresentam vulnerabilidade, risco de segurança, de conteúdo ofensivo ou ilegal. Tais categorias não são acessíveis a nenhum nível de serviço de filtro de conteúdo.

Anti-Malware

Análise de conteúdo suspeito e de tráfego malicioso (malwares,vírus, trojans) em sítios Web, em tempo real, no instante do acesso a partir das estações de trabalho.

Reputação de Sítios Web

Sítios Web identificados por conteúdo suspeito, por mais que façam parte de uma categoria liberada. Esse comportamento suspeito é feito através de uma pontuação que vai de -10 a 10. Os sítios pontuados com abaixo de 0 são escaneados pela ferramenta de filtro de conteúdo. Exemplo de aplicação: sítios de prefeituras como hospedeiro de arquivos maliciosos.

Infraestrutura da funcionalidade

A funcionalidade filtro de conteúdo conta com a seguinte infraestrutura:

a) Cluster destinado à solução corporativa de Filtro de conteúdo Web;
b) Balanceador de carga.

O conjunto de appliances responsável pela filtragem de conteúdo web estão interligados a um balanceador de carga que desvia todo o tráfego HTTP e HTTPS. O deslocamento destes protocolos permite que cada appliance receba de forma balanceada a quantidade de conexões estabelecidas. Assim, a qualidade e a disponibilidade da conexão do usuário é duplicada de forma transparente para o usuário.

IPS

Tem como finalidade monitorar, detectar e bloquear ataques, direcionados aos serviços publicados pelo cliente da Infovia, provenientes da Internet ou da rede local, por meio de aplicação de assinaturas dedicadas.

O monitoramento visa acompanhar o tráfego passante, comparando este com conhecidos padrões de ataque, mediante assinaturas definidas pelos fabricantes de equipamentos e outras criadas pelas equipes do Serpro, com o objetivo de bloquear tentativas de invasão que utilizem falhas em serviços publicados ou em estações de trabalho, como as conhecidas vulnerabilidades de browser e intranet.

A funcionalidade de prevenção à Intrusão consiste na monitoração do tráfego através de equipamento ligado “in-line”, de forma que todo o tráfego que deve ser analisado passe por ele e seja inspecionado. O bloqueio aos ataques encontrados, a critério do cliente, podem ser apenas alertado ou bloqueado imediatamente, não permitindo desta forma a completa execução do ataque.

Em um primeiro momento, as assinaturas e regras são implementadas em modo de monitoração, onde nada é bloqueado, assim, é possível analisar melhor o impacto da implementação das regras em modo de bloqueio. Nesta fase, analisamos a existência de falsos positivos e fazemos as configurações necessárias para uma melhor implementação, de forma a não impactar o cliente.

Nesta fase também são detectadas falhas em aplicações e serviços que tragam maiores riscos ao ambiente. É importante salientar que esta fase não é análise de vulnerabilidades, mas sim um levantamento sobre o comportamento dos serviços. Com isto é criado um comportamento classificado como *padrão* para as aplicações/serviços do cliente evitando assim que este tráfego seja confundido com ataques por especificidades da aplicação.

Na situação confirmada de ataque, quando o equipamento estiver em modo de monitoração, um sinal de alerta é emitido. Nos casos em que o equipamento já esteja em modo de bloqueio, a conexão é descartada em tempo de execução. A funcionalidade é composto por:

A) Sistema de Detecção de Intrusão - Consiste em um ativo de sistema de detecção de intrusão (do inglês, *Instrusion Detection System*-IPS) com a seguinte especificação de hardware: servidores dedicados com capacidade de 7(sete) e 20(vinte) Gbs de análise de tráfego; Solução de Gerenciamento, monitoração e aplicação de políticas e Solução dedicada e exclusiva de Inspeção SSL.

B) Assinaturas Atualizadas - O arquivo de assinatura é um pacote de assinaturas de rede criado como uma atualização das assinaturas que já existem nos produtos da McAfee e SourceFire com funções de IPS ou IDS. Estas assinaturas são usadas pelas soluções IPS ou IDS para comparar o tráfego de rede com outros modelos dentro da biblioteca de arquivos de assinatura. A funcionalidade IPS/IDS utiliza esta comparação para detectar tráfego de rede não autorizado ou suspeito. Quando a funcionalidade IPS estiver instalada, o arquivo de assinatura servirá de base de dados, a qual serve para detectar qualquer movimento suspeito.

C) Sistema de Proteção com Políticas Restritivas nas ZDMs - Diferente da Política Abrangente, os IDS/IPS localizados depois dos firewalls são os responsáveis por manter as Políticas Restritivas. Nestes equipamentos, a equipe de Segurança do Serpro pode alterar, configurar e bloquear assinaturas que não prejudicam outros sistemas compartilhados.

D) Sistema de ByPass Automático - O Bypass oferece proteção contra "caso de falha" para garantir a disponibilidade de uma rede protegida. Se a conformidade da funcionalidade IDS/IPS falhar por qualquer razão, o bypass é designado para garantir que a rede permaneça funcional e que os usuários tenham acesso irrestrito a aplicativos importantes.

AntiDDoS - Proteção URL

O AntiDDoS Proteção URL é um serviço de proteção à sítios (site) contra ataques de negação de serviço distribuídos (DDoS), uso dos protocolos de acesso Internet de forma indevida e a otimização do uso da banda para publicação dos sítios.

Essa modalidade do serviço AntiDDoS possui maior quantidade de contra medidas para mitigação, por isso, é indicada para aplicações e/ou serviços de missão crítica ou afetem gravemente o negócio do cliente. Por ser mais específica que a proteção volumétrica, faz análise e detecção de anomalias com tempo de mitigação reduzido. Alguns outros recursos do serviço:

a) Maior eficiência na mitigação de ataques de negação de serviços;
b) Monitoramento 24x7;
c) 5 horas de consultoria/Mês;
d) Desenvolvimento de assinaturas personalizadas;
e) *White and black list* específicas;
f) Alteração dos arranjos de rede durante a ocorrência de ataques;
g) Pacote completo de medidas preventivas (autenticação, Limite de taxa, escopo e malformação HTTP, expressão regular, autenticação DNS, DNS malformado, escopo DNS e limite de taxa DNS, etc).

3. ITEM FATURÁVEL

3.1. Do Item Faturável

A lista completa dos itens faturáveis objetos deste anexo estão discriminados na tabela a seguir:

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 1 Gbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 10 Gbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Conexão Tipo 2	Parcela Mensal
INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 1 Gbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 10 Gbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Conexão Tipo 7 - PTT	Parcela Mensal
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	Valor/Mês
INFOVIA - Porta Adicional	Ponto de Rede/Mês
INFOVIA - VLAN Adicional	Ponto de Rede/Mês
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 100 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 100 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 200 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 200 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 300 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 300 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 400 Mbps	Parcela Mensal

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 400 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 500 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 500 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 600 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 600 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 700 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 700 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 800 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 800 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 900 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 900 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 100 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 100 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 200 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 200 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 300 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 300 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 400 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 400 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 500 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 500 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 600 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 600 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 700 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 700 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 800 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 800 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 900 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 900 Mbps	Mbps
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Pacote 1000 Mbps	Parcela Mensal
INFOVIA - Serviço adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente Pacote 1000 Mbps	Mbps
INFOVIA - AntiDDoS Proteção URL	Valor Mensal

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
INFOVIA - AntiDDoS URL Adicional	Valor Mensal

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 19 desta Proposta comercial.

4. DA COMUNICAÇÃO

O PROPONENTE disponibilizará serviço de atendimento remoto disponível para registro de acionamento de possíveis falhas identificadas na execução dos serviços, com atendimento ao usuário, realizado de forma ininterrupta por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

O acionamento, será via Central de Serviços Serpro (CSS), via formulário: https://form.omni.serpro.gov.br/geral?codigo=2221

Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos, por tipo de problema, serão estabelecidos em conjunto com o DEMANDANTE.

Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas):

Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste anexo) de ambas as partes;

Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do DEMANDANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

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.

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.

6. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Os indicadores de disponibilidade, bem como o histórico de falhas consolidado semanalmente, serão apresentados no portal de gerência do cliente: https://portaldocliente.serpro.gov.br.

As ferramentas de gerência do Serpro verificarão o status dos pontos de acesso à Infovia Brasília permanentemente. Em caso de falha, será gerado um alarme de indisponibilidade nas ferramentas do Serpro e será aberto um chamado para que a equipe de operações atue na recuperação. Quando o serviço for restabelecido, os alarmes serão cessados e será registrada normalidade do serviço.

A disponibilidade mensal contratada, bem como a indisponibilidade permitida será calculada em minutos por mês e coletada pela ferramenta de gerência do Serpro. Os indicadores serão disponibilizados no portal de gerência do cliente.

Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de Conexão à Infovia Brasília, Acesso à Internet, Segurança da Informação, AntiDDoS Volumétrico e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela abaixo:

SERVIÇO	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO		Faixa de Desconto			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões Tipo 1, 3 e 7	99,9%	43,2 minutos	43,2 min <= 86 min	86 min <= 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso Infovia - Conexões Tipo 2	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10.5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso à Internet	99,5%	3,6 horas	3,6 h <= 6 h	6 h <= 12 h	>12 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Segurança da Informação para Infovia	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
AntiDDoS Volumétrico	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <= 100 ms	101 ms <= 250 ms	>250 ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	n/a	0 - 2%	n/a	n/a	>2%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos concluídos no prazo	> 80% dos atendimentos realizados	0 - 20% dos atendimentos realizados	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo
Tempo de reparo	24/7	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade			Percentual de incidentes mensais concluídos no prazo

O percentual de desconto será calculado com base nos preços dos serviços contratados e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço.

Prazo de disponibilização dos Serviços

Descrição	Tipo	Prazo
Conetividade / Serviços IP		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Desativação de ponto de acesso	Desativação	Até 3 dias úteis
Acesso a Internet	Ativação / Desativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Ativação	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis
Geração de relatórios adicionais	Ativação	Até 15 dias úteis

Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com todos os indicadores personalizados terá um prazo de 30 (trinta) dias.

Descrição	Tipo	Prazo
AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque – personalizados Até 15 (quinze) minutos a partir da identificação do ataque – corporativo
Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de *firewall e criação de ambiente*	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 7 dias

(1) Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

A titularidade dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre o produto e sobre eventuais ferramentas criadas para desenvolver o produto na forma do art. 4o da lei n° 9.609/98 e do inc. XVI do art. 19 da IN no 02/2008, regular-se-á conforme a seguir:

A) os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo Serpro a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual do Serpro;

B) de modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo Serpro, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do Serpro;

C) o Serpro deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente; e

D) a internalização de soluções não desenvolvidas pelo Serpro deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

8. 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.

5C – REDE WAN

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço de gerenciamento de rede de longa distância e provimento de acesso à internet.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

2.1.1 A rede de longa distância, mundialmente conhecida como WAN (Wide Area Network), é formada pela interconexão dos pontos de acessos ao backbone do SERPRO associada à estrutura do próprio backbone e ao tronco internet e possibilita a transmissão de informações (voz, dados e imagem) com segurança e confiabilidade, mediante integração de várias tecnologias.

2.1.2 Essa rede está estruturada sobre tecnologia SDH (Synchronous Digital Hierarchy), que garante redundância física e tolerância a falhas. Além disso, é implementada logicamente como uma rede MPLS (Multiprotocol Label Switching), uma arquitetura voltada para a especialização e otimização de serviços.

2.1.3 A rede de dados do SERPRO utiliza a tecnologia de comutação de rótulos Multi Protocol Label Switching (MPLS) para estabelecer uma rede virtual privada VPN/IP. Essa solução combina inteligência de roteamento de alto desempenho, além de oferecer recursos de Qualidade de Serviço (QoS) e flexibilidade de operação em diferentes padrões de arquiteturas e serviços agregados. A rede é projetada para suportar elevado volume de tráfego de dados com segurança, alta resiliência e a máxima disponibilidade, adequado aos mais elevados níveis de serviço de aplicações críticas ou sistemas estruturantes, permitindo a conexão dos mesmos entre os diferentes pontos de um cliente contratante.

2.1.4 A infraestrutura central de comunicação (backbone) foi projetada para suportar o tráfego de grande volume de dados, com alto desempenho e máxima disponibilidade, para os mais variados tipos de serviço de tecnologia da informação (TI). Além disso, o backbone é estruturado com capacidade de redundância, que possibilita a alteração automática das rotas e mantém o tráfego ininterruptamente.

2.1.5 Quando a rede de longa distância é complementada com o serviço de acesso à Internet, então camadas de segurança próprias da política de segurança do SERPRO também serão adicionadas à rede do DEMANDANTE, a exemplo do filtro de conteúdo *web*, prevenção de intrusão e proteção à ataques distribuídos de negação de serviço. Tais serviços são uteis para fazer uso do acesso à internet como meio de publicação, possibilitando a construção ZDMs dentro da rede do DEMANDANTE. Para isso o PROPONENTE fornece blocos de endereço IPv4 e IPv6.

2.1.6 O gerenciamento integrado do serviço é executado conforme preceitua os modelos ISO e ITIL, adaptados às atividades do PROPONENTE. As informações de gerência são disponibilizadas através de um portal WEB, disponível 24 horas por 7 dias da semana, onde terá seu login e senhas exclusivos para acesso às informações de sua rede, através de relatórios, *dashboards* e mapas personalizados, conforme parâmetros de monitoração definidos. Tais parâmetros e escopo do gerenciamento podem ser formatados de acordo com as necessidades , mediante prévia avaliação de viabilidade técnica do PROPONENTE.

2.2 Escopo do Serviço

2.2.1 O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, e contempla a capacidade de administração de alto tráfego provido pelo backbone, a configuração de classe de serviços e a elaboração da engenharia de tráfego, que deve dar suporte às transações

cliente-servidor, às aplicações web, ao correio eletrônico, ao fluxo eletrônico de documentos, ao acesso à internet, aos dados de gerenciamento e às novas aplicações, como videoconferência e telefonia IP.

2.2.2 Na execução do serviço, serão monitorados o desempenho do tráfego, as configurações dos ativos (roteadores e switches), as mudanças de endereços e da velocidade dos circuitos e os incidentes que podem comprometer os níveis de serviços contratados e a disponibilidade da rede.

No âmbito da segurança da informação, o serviço engloba:

a) Análise de comportamento de softwares maliciosos (malwares);
b) Monitoração e gerenciamento de Sistema de Prevenção de Intrusão (IPS) com assinaturas abrangentes (de borda internet);
c) Avaliação de desempenho de rede;
d) Propostas de soluções para problemas de desempenho de rede;
e) Análise e implantação de regras de firewall;
f) Bloqueio de provedores internet.

2.2.3 A atividade contemplará a interligação dos pontos de acesso localizados nas capitais, permitindo o tráfego de dados, voz e imagem, por meio de tecnologias de acesso distintas (MPLS, SLDD, FrameRelay, ATM, SDH-STM-1, SDH-E3 e MetroEthernet) disponíveis nesses locais.

No APÊNDICE “C” DO ANEXO – TABELAS DE PREÇOS e CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS, constam as tabelas com as relações dos pontos de acessos, largura de banda inicial, tipo de interconexão e a quantidade de Mbps alocados no *backbone* e tronco internet, para cada unidade, bem como a tabela de conversão utilizada para estabelecer os preços e volumes do *backbone* e Tronco Internet.

2.2.4 Para execução do serviço de rede, o SERPRO, disponibilizará, dimensionará e configurará todos os ativos de rede WAN necessários, além de efetuar a manutenção e substituição ou retorno ao estado operacional em caso de defeitos ou falha, a fim de manter os níveis de desempenho, de disponibilidade e de segurança contratados. Tais equipamentos deverão ter capacidade para:

a) Implementar os protocolos padrão de mercado para suportar dados (aplicações), voz e imagem (videoconferência e VoIP);
b) Encaminhar pacotes IP compatível com as necessidades de tráfego do DEMANDANTE;
c) Possuir portas LAN, tipo Ethernet, nas velocidades de 10/100/1000 Mbps;
d) Suportar VoFR e VoIP, com padrões de codecs G.723 e G.729;
e) Permitir configuração remota, mediante protocolo SSH e/ou por porta de console;
f) Possibilitar que seu sistema operacional seja mantido na versão estável e tenha todos os módulos para implementar os serviços necessários;
g) Implementar QoS (quality of service).

2.2.5 O SERPRO também deverá prover todos os equipamentos e meios necessários à execução do serviço, com exceção da climatização das salas de equipamentos, da infraestrutura da rede interna e do fornecimento de energia elétrica para alimentação dos equipamentos nas dependências do DEMANDANTE. Além disso, deverá manter e repor os equipamentos e infraestrutura necessária, como cabos, conectores e adaptadores, estes relacionados diretamente à operação da rede WAN, atendendo aos índices de disponibilidade e desempenho definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), contidos nesta especificação.

2.3 Atividades Específicas

2.3.1 O DEMANDANTE poderá solicitar ao SERPRO, durante a vigência do contrato, a inclusão, exclusão e alteração de endereços de pontos de acessos e o aumento ou redução da largura de banda para o tráfego que atende aos pontos de acesso, em função das necessidades administrativas e técnicas.

2.3.2 Quanto aos pontos de acesso, sempre que ocorrer inclusão ou exclusão, aumento ou diminuição de largura de banda, implicarão também ajustes nas velocidades do backbone e da internet, para mesma largura aplicada nos pontos de acesso com consequentemente variação de preço.

2.3.3 A inclusão, exclusão ou alteração de endereços de pontos de acessos se dará mediante solicitação formal do DEMANDANTE, no Sistema de Controle de Demandas.

2.3.4 Para a inclusão e alteração de endereço, o DEMANDANTE deverá informar ao SERPRO o endereço completo (com CEP e CNPJ da localidade), nome, CPF e telefone fixo do responsável para contato na localidade. Nos casos de alteração de endereço, o SERPRO manterá disponível o tráfego no ponto de acesso antigo até que o novo ponto de acesso seja ativado, de forma a não haver interrupção do serviço.

2.3.5 Para exclusão de pontos de acessos, deverão ser informados a unidade, o endereço e a data a partir da qual o serviço de conexão poderá ser desativado. Cabe ao SERPRO desativar o ponto de acesso e retirar os equipamentos relativos ao serviço de WAN, bem como dar a “baixa” do ponto de acesso nos sistemas de controle.

2.3.6 O aumento ou redução de largura de banda dos pontos de acessos serão solicitados pelo DEMANDANTE após avaliação técnica da necessidade.

2.3.7 O DEMANDANTE deverá disponibilizar a infraestrutura adequada e necessária para a implantação de novo ponto de acesso ou aumento da largura de banda de ponto de acesso existente, previamente à formulação da demanda ao SERPRO, garantindo, no mínimo:

a) Rede elétrica estabilizada e aterramento de acordo com as normas ABNT e internas do DEMANDANTE;

b) Disponibilização de infraestrutura interna, contando com duto e cabo entre o distribuidor geral de telefonia e o local de instalação dos equipamentos de comunicação (modem e roteador), bem como eventuais adaptações nas instalações físicas.

2.3.8 Em locais que exigem implementações distintas das elencadas no estabelecido acima, o SERPRO comunicará por escrito o DEMANDANTE para que esta tome as providências necessárias, antecipadamente à inclusão de novos pontos ou aumento de largura de banda do ponto de acesso.

2.3.9 Os prazos para atendimento pelo SERPRO de inclusão e mudança de endereço dos pontos de acessos e de aumento ou redução de largura de banda são os apresentados no Quado 1 abaixo.

2.3.10 Para velocidades superiores e que não constam na tabela de faixas descrita no Quadro 2 abaixo, o SERPRO providenciará a instalação de uma combinação de pontos de acessos, com balanceamento de tráfego que resulte na velocidade demandada, para suprir a unidade até que as operadoras disponibilizem o acesso na velocidade demandada.

Demanda	Prazo
Instalação, aumento de velocidade e mudança de endereço de ponto de acesso (circuito dedicado, de Banda Larga ou de Internet Dedicada)	70 dias corridos

Diminuição de velocidade do ponto de acesso (circuito dedicado, de Banda Larga ou de Internet Dedicada)	20 dias corridos

Quadro 1 – Prazo de atendimento em dias corridos.

VELOCIDADE																							
512K		1M		2M		4M		6M		8M		10M		20M		30M		50M		70M		100M	
U	I	U	I	U	I	U	I	U	I	U	I	U	I	U	I	U	I	U	I	U	I	U	I
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d

Quadro 2 – Velocidades disponíveis por Unidades da Federação, onde: U: Circuito Urbano, n/d: Não Disponível, I: Circuito Interurbano.

2.4 Interconexão dos Pontos de Acesso

O SERPRO é responsável por:

a) Gerenciar as rotas de tráfego de forma eficiente e reconfigurar as rotas em casos de mudanças na estrutura da rede ou para maximizar o desempenho e a latência da rede;

b) Garantir a banda para a interconexão dos pontos de acesso, independente da tecnologia utilizada;

c) Implementar as soluções técnicas para a conexão dos acessos nas diversas tecnologias;

d) Compatibilizar as interfaces físicas e lógicas e de protocolos entre os pontos de acessos e os equipamentos roteadores;

e) Fazer as configurações necessárias para disponibilizar os acessos na forma especificada;

f) Gerir o ponto de concentração das conexões oriundas dos pontos de acessos, considerando a localização geográfica do DEMANDANTE a serem atendidas, as facilidades dos meios de comunicações disponíveis e a eliminação de conexões intermediárias que envolvam roteamento ou limitem a expansão de banda de comunicação dos pontos de acessos.

2.4.1 Para o atendimento de localidades que utilizarão serviços temporários de conexão ao backbone (a exemplo de reuniões, eventos, seminários, entre outros), poderá ser utilizado, a critério do DEMANDANTE, o serviço de acesso remoto, por meio de conexão de terceiros disponíveis na localidade, desde que autorizado e contratado, mediante solicitação do DEMANDANTE.

2.4.2 As interrupções programadas do serviço de rede devem ser comunicadas pelo SERPRO o DEMANDANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e deverão ser realizadas, preferencialmente, aos domingos e feriados ou em data e horário definidos previamente pelo SERPRO, exceto para situações emergenciais que possam provocar indisponibilidade do serviço. O DEMANDANTE deverá autorizar formalmente a execução da parada programada com no mínimo 3 (três) dias úteis de antecedência ao evento.

2.4.3 Quando não for possível, desde que tecnicamente comprovado, o atendimento dos pontos de acesso ou trechos destes por meio terrestre ou rádio digital, poderá ser utilizado acesso por satélite. Tal inviabilidade técnica ou comercial será justificada pelo SERPRO, por meio de relatório.

2.5 Plano de Endereçamento

Ficará a cargo do SERPRO, a elaboração e manutenção do mapa de endereçamento IP utilizado no backbone IP MPLS e na rede IP de acesso. Os endereços definidos serão compatíveis com o plano de endereçamento da rede local e permitirão a interconexão de todas as conexões do DEMANDANTE.

2.6 Segurança da Rede

Com relação à segurança da Rede, caberá ao SERPRO:

a) O controle da segurança física e lógica da estrutura de backbone e a partir dos pontos de acesso, bem como estabelecerá políticas de segurança relativas aos serviços de rede WAN, de forma a garantir a integridade e a confidencialidade dos dados e informações trafegadas;

b) As condições de segurança física e o controle de acesso aos equipamentos roteadores e outros instalados em suas dependências e que compõem a infraestrutura de rede disponibilizada o DEMANDANTE;

c) Atualização de patches de segurança nos seus roteadores ou equipamentos utilizados de forma exclusiva para a prestação de serviço descritos nesta especificação.

2.6.1 O DEMANDANTE poderá, a qualquer momento, realizar processo de verificação de conformidade quanto à segurança nos ambientes, respeitadas as normas de segurança do SERPRO.

2.7 Redimensionamento

O DEMANDANTE poderá solicitar novos pontos de acessos ou alteração nos pontos já existentes, desde que observado o especificado no item 2.3 – Atividades Específicas (Quadro 1). Também po-

derá solicitar pontos de acessos temporários para atendimento a eventos externos as suas dependências, cuja viabilidade será avaliada pelo SERPRO.

2.8 Remuneração

Serão apresentadas o DEMANDANTE as quantidades dos itens de faturamento alocados, independente de sua execução ter ocorrido em dependências do DEMANDANTE ou do SERPRO.

2.9 Critérios de Mensuração

O serviço de gerenciamento de rede de longa distância será contabilizado pelas quantidades alocadas para o backbone e tronco internet e pelo valor do ponto de acesso para cada localidade, conforme a largura de banda contratada.

Para efeito de estabelecimento de acordo de nível de serviço, será mensurada a disponibilidade dos pontos de acesso e da rede de longa distância, bem como o tempo de reparo ou restabelecimento do serviço.

2.10 Link Via Satélite

O serviço de interconexão dos pontos de acesso das unidades demandantes que não são atendidas com tecnologia terrestre, o SERPRO efetua a interconexão do serviço de rede de longa distância para interligação dos pontos do cliente com circuitos com tecnologia satélite, conforme tabela contante na Tabela 4 do APÊNDICE “C” DO ANEXO – TABELAS DE PREÇOS e CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Do Item Faturável

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade	Periodicidade
Gerenciamento de Rede Longa distância – Acesso Internet	Serviço de gerenciamento da infraestrutura para conexão de longa distância das unidades da Demandante para acesso à internet	Acesso Internet	Mensal
Gerenciamento de Rede Longa distância – Backbone	Serviço de gerenciamento da infraestrutura física e lógica para conexão de acesso entre as unidades do Demandante e os Centros de Dados, percorrendo o Backbone do SERPRO	Backbone	Mensal
Interconexão de Ponto de acesso	Serviço de interconexão dos pontos de acesso das unidades do Demandante	Ponto de acesso	Mensal

3.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no APÊNDICE “A” DO ANEXO - MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)* desta Proposta comercial.

4. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

4.1 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 APÊNDICE “A” DO ANEXO - MODELO DE RELATÓRIO DE PRES-

TAÇÃO DE CONTAS (RPC)* desta proposta comercial com descriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

4.2 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.

4.3 Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado mensalmente o DEMANDANTE:

a) Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor;

b) Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades, para cada parada do serviço, contendo a hora de identificação do início da parada, o tempo de indisponibilidade do serviço, a descrição da ocorrência e o tempo total de indisponibilidade no mês.

5. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

5.1 Níveis de serviço

IMR	Indicador	Descrição
1	Disponibilidade de pontos de acesso	Percentual de tempo que cada ponto de acesso permanece em condições normais de funcionamento.
2	Disponibilidade do Backbone	Percentual de tempo em que o *backbone* do SERPRO permanece em condições normais de funcionamento.
3	Disponibilidade do tronco de internet	Percentual de tempo em que o tronco internet permanece em condições normais de funcionamento.

5.1.1 Condições Gerais

Não serão considerados, para efeito de medição dos IMR, as ocorrências de indisponibilidades que contemplem:

a) Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (correção de desvios, adequação tecnológica e atendimento às necessidades do DEMANDANTE) de iniciativa do SERPRO, previamente acordadas com o DEMANDANTE;

b) Períodos de manutenção de interesse do DEMANDANTE;

c) Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo SERPRO e aceito pelo DEMANDANTE;

d) Motivos de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal;

e) Quaisquer indisponibilidades por problemas na infraestrutura sob a responsabilidade do DEMANDANTE.

f) Quaisquer indisponibilidades ocorridas por culpa ou dolo do DEMANDANTE sem que o PROPONENTE tenha concorrido para tal.

5.1.2 Regras de Aferição

IMR 1 - DISPONIBILIDADE DOS PONTOS DE ACESSO	
Item	**Descrição**
Definição	Percentual de tempo que cada ponto de acesso permanece em condições normais de funcionamento.
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos pontos de acessos que atendem o DEMANDANTE
Meta a cumprir	Pontos de acesso: 99,6% de disponibilidade
Instrumento de medição	Relatório de Nível de Serviço de Redes de Longa Distância (prestação de contas), considerando as indisponibilidades de incidentes de alta severidade*, registrados nos sistemas de workflow de TI utilizados no SERPRO (Govi Controle).
Periodicidade	Mensal, conforme período definido nas condições de pagamento das condições gerais desta proposta
Mecanismo de cálculo	Para cada ponto de acesso, será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: **D = [(Tm – Ti) / Tm] * 100**, onde: D = Percentual de disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o DEMANDANTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.
Início de vigência	A partir da disponibilização do serviço
Descontos	Para cada ponto de acesso em que o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula: **Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs**, onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic= Indicador contratado • Vs = Valor do ponto de acesso, conforme definido. a) O valor total do desconto será o somatório dos valores de descontos apurados para cada ponto de acesso que ficou com disponibilidade abaixo do IMR contratado. O SERPRO procederá a subtração do valor na fatura do mês corrente do faturamento. b) os descontos incidem apenas sobre o valor mensal do ponto de acesso.
* 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).	

IMR 2 - DISPONIBILIDADE DO BACKBONE	
Item	**Descrição**
Definição	Percentual de tempo em que o *backbone* do SERPRO permanece em condições normais de funcionamento.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do *backbone* da rede.
Meta a cumprir	Pontos de concentração: 99,6% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de NS de Rede de Longa Distância (prestação de contas), considerando somente indisponibilidade em incidentes de alta severidade* registrados Central de Serviços SERPRO.
Periodicidade	Mensal, conforme período definido nas condições de pagamento das condições

IMR 2 - DISPONIBILIDADE DO BACKBONE	
Item	**Descrição**
	gerais desta proposta
Mecanismo de cálculo	Para cada ponto de concentração que apresentou ticket de alta severidade*, será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: **D = [(Tm – Ti) / Tm] * 100**, onde: • D = Percentual de disponibilidade; • Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário a manutenções preventivas programadas e agendadas com . • Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.
Início de vigência	A partir da disponibilização do serviço.
Descontos	Para cada ponto de concentração em que o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula: **Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs**, onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic= Indicador contratado • Vs = Valor do serviço.
* 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).	

IMR 3 - DISPONIBILIDADE DO TRONCO INTERNET	
Item	**Descrição**
Definição	Percentual de tempo em que o tronco internet permanece em condições normais de funcionamento.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do tronco internet.
Meta a cumprir	Tronco internet: 99% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de NS de Rede de Longa Distância (prestação de contas), considerando somente indisponibilidade em incidentes de alta severidade* registrados na Central de Serviços SERPRO.
Periodicidade	Mensal, conforme período definido nas condições de pagamento das condições gerais desta proposta.
Mecanismo de cálculo	Para cada ponto de tronco internet que apresentou ticket de alta severidade*, será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: **D = [(Tm – Ti) / Tm] * 100**, onde: • D = Percentual de disponibilidade; • Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário a manutenções preventivas programadas e agendadas com . • Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.
Início de vigência	A partir da disponibilização do serviço.
Descontos	Para cada ponto de concentração em que o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula:

IMR 3 - DISPONIBILIDADE DO TRONCO INTERNET	
Item	**Descrição**
	Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs, onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic= Indicador contratado • Vs = Valor do serviço.
* 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).	

IMR 4 TEMPO DE REPARO OU RESTABELECIMENTO PARA O SERVIÇO DE PONTO DE ACESSO		
Item	**Descrição**	
Definição	É o tempo para a recuperação do estado operacional pleno do ponto de acesso na ocorrência de falhas ou indisponibilidade.	
Finalidade	Garantir o perfeito funcionamento dos pontos de acessos que atendem o DEMANDANTE.	
Meta a cumprir	Circuitos urbanos nas regiões Sul, Sudeste, Nordeste e Centro-oeste	4 horas
	Circuitos urbanos na região Norte	6 horas
	Circuitos interurbanos	24 horas
	Caso sejam contratados, serão considerados circuitos de localidades de difícil acesso: Domingos Martins-ES, Itacoatiara-AM, Manacapuru-AM, Maués-AM, Tabatinga-AM, Tefé-AM, Parintins AM, São Gabriel da Cachoeira AM, Oiapoque-AP, Óbidos-PA, Oriximiná-PA, Altamira-PA, Novo Progresso-PA, Redenção-PA.	48 horas
Instrumento de medição	As informações serão disponibilizadas no Portal GTIC, e, para a prestação de contas, serão consolidadas em relatório, contendo o tempo de atendimento gasto para restaurar uma indisponibilidade registrada como incidente de alta severidade* na CSS, com indicação das violações dos prazos.	
Periodicidade	Mensal, conforme período definido nas condições de pagamento das condições gerais desta proposta.	
Mecanismo de cálculo	É o tempo medido entre o início da indisponibilidade e o retorno ao estado pleno de funcionamento apurado para cada ponto de acesso de comunicação. Obs.: Se depois de fechada uma ocorrência, restabelecendo o estado operacional pleno do ponto de acesso de comunicação, ocorrer uma nova falha ou indisponibilidade, mesmo que de causa semelhante à anterior, será considerada uma nova falha ou indisponibilidade e inicia-se uma nova contagem de tempo para reparo ou estabelecimento.	
Início de vigência	A partir da disponibilização do serviço	
Descontos	Quando o indicador não for atingido, será calculado o desconto pela seguinte fórmula: **Desc = [0,01 * Th * Vs]**, onde: Desc= Valor do desconto Th = Soma do número de horas acima do limite definido na métrica para cada ocorrência Vs = Valor do ponto de acesso	
Observação	Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal do ponto de acesso afetado e está limitado a 5% (cinco por cento) do seu respectivo valor.	
* 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).		

5.2 Atendimento a Usuários

O acionamento de 1° nível Administração de Rede de Longa Distância – ARLD poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

5.2.1 Classificação dos Incidentes

A prioridade de atendimento dos chamados dependerá do nível de severidade, conforme detalhado na tabela de classificação de incidentes abaixo.

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
1 - Alta	Chamados 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 chamado de alta severidade é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços SERPRO classificará este chamado como Registro de Incidente.	Remoto
2 – Média	Chamados associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de chamado de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1°, 2° e 3° nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
3 - Baixa	Chamados associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de chamado de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1°, 2° e 3° nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

5.2.2 Canais de Atendimento

O atendimento será disponibilizado pelos seguintes Canais:

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Central telefônica (Central de Serviços SERPRO - CSS)	Lista de telefones disponível em: http://serpro.gov.br/menu/suporte1/	Nos casos de solicitações técnicas e indisponibilidades relacionadas ao serviço, cada cliente tem disponível um número 0800 exclusivo.
Formulário WEB	Lista de formulários disponível em: http://serpro.gov.br/menu/suporte1/	Nos casos de solicitações técnicas e indisponibilidades relacionadas ao serviço, cada cliente acessa o formulário exclusivo.
E-mail (Central de Serviços SERPRO - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	Nos casos de solicitações diversas e indisponibilidades do serviço, os clientes podem acionar pelo e-mail geral com as seguintes informações: Nome e CPF; Município, UF e CEP; Nome do órgão; Descrição da demanda.

Será aberto um ticket para cada situação reportada, sendo que o tempo de atendimento final a ser contabilizado será baseado no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), definidos neste anexo.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

6.1 Eventuais programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo SERPRO e que venham a ser utilizados de forma a agregar funcionalidades a este serviço permanecerão com sua propriedade sendo do SERPRO.

6.2 Eventuais equipamentos fornecidos para a prestação do serviço permanecem sob a propriedade do SERPRO sendo as suas cessões efetuados em regime de comodato, devendo ser devolvido no encerramento do contrato.

7. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

7.1 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.

7.2 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 PRESTAÇÃO DE CONTAS
Cliente:
Referência:
Período de Apuração:
Serviço: Gerenciamento de Rede Longa Distância

Item de Contrato	Item Faturável	Unidade de Medida	Quantidade	Valor unitário (R$)	Valor do Serviço (R$)	Descontos (R$)
2.1	Processamento de Dados/Gerenciamento de Redes de Longa Distância – Backbone	Ordem de Serviço – Backbone	1,00		0,00	
2.2	Processamento de Dados/Gerenciamento de Redes de Longa Distância – Acesso Internet	Ordem de Serviço - Acesso Internet	1,00		0,00	

Detalhamento das Disponibilidades dos Pontos de Acesso.

PROPOSTA COMERCIAL Nº 20250326 V002

UF	Ponto de Acesso	Tipo	Largura de Banda	Preço Unitário do Ponto de Acesso R$	Total por UF R$	Preço Backbone (R$/Mês)	Preço Acesso Internet (R$/Mês)	Disponibilidade do Ponto de Acesso (%)	Desconto (Disponibilidade)	Desconto (Tempo de Reparo)	Disp. Backbone (%)	Desconto Disp. Backbone (R$)	Disp. Internet (%)	Desconto Disp. Internet (R$)	Desconto em R$ por UF	Valor a Faturar (R$)
Total																

APÊNDICE “B” DO ANEXO – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

Caso haja contratação do serviço proposto neste anexo, os prazos para início de sua execução/ implantação deverão ser negociados entre as partes, somente sendo contados após o recebimento da demanda junto ao PROPONENTE.

A demanda deverá conter a solicitação das configurações de cada um dos pontos que serão instalados.

Em qualquer hipótese, os prazos e as condições estabelecidas nos quadros 1 e 2 deste anexo deverão ser respeitados.

APÊNDICE “C” DO ANEXO – TABELAS DE PREÇOS e CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

Tabela 1 – Relação dos pontos de acesso, backbone e acesso internet

UF	Localidade	Tipo	Largura de Banda	Preço Unitário dos circuitos por mês	Preço Backbone por mês	Preço Acesso Internet por mês
RJ	Rio de Janeiro	Urbano	20 Mbps	R$ 2.007,98	R$ 4.049,45	R$ 3.123,65
Total				**R$ 2.007,98**	**R$ 4.049,45**	**R$ 3.123,65**

Tabela 2 – Preços Unitários de Backbone e Acesso à Internet por Velocidade de Circuito

Velocidade do Circuito (Mbps)	Backbone SERPRO	Acesso Internet (R$)
0,512	R$ 129,25	R$ 166,74
0,768	R$ 193,88	R$ 250,10
1	R$ 252,45	R$ 325,66
2	R$ 461,00	R$ 572,89
4	R$ 878,09	R$ 988,93
5	R$ 1.086,63	R$ 1.173,05
6	R$ 1.284,84	R$ 1.345,76
8	R$ 1.691,60	R$ 1.664,16
10	R$ 2.077,68	R$ 1.953,96
12	R$ 2.463,77	R$ 3.172,84
14	R$ 2.860,19	R$ 2.469,05
16	R$ 3.256,61	R$ 2.700,91
18	R$ 3.653,03	R$ 2.918,59
20	R$ 4.049,45	R$ 3.123,65
22	R$ 4.445,87	R$ 3.317,40
24	R$ 4.842,29	R$ 3.500,85
26	R$ 5.238,71	R$ 3.674,83
28	R$ 5.635,13	R$ 3.840,13
30	R$ 6.031,55	R$ 3.997,34
32	R$ 6.427,97	R$ 4.146,99
34	R$ 6.824,39	R$ 4.289,57
36	R$ 7.220,81	R$ 4.425,48
40	R$ 7.938,74	R$ 4.678,78
46	R$ 9.128,00	R$ 5.016,89
48	R$ 9.524,42	R$ 5.119,44
50	R$ 9.920,84	R$ 5.217,28
52	R$ 10.317,26	R$ 5.310,59
60	R$ 11.912,42	R$ 5.641,86
64	R$ 12.705,26	R$ 5.784,31
70	R$ 13.894,52	R$ 5.971,72
80	R$ 15.876,62	R$ 6.220,47
90	R$ 17.840,88	R$ 6.398,34
100	R$ 19.822,98	R$ 6.513,21

Tabela 3 – Preços unitários de circuitos (pontos de acesso) de comunicação

Preços Unitários de Circuitos de Comunicação (R$)													
UF	**Tipo**	**512Kbps**	**1Mbps**	**2Mbps**	**4Mbps**	**6Mbps**	**8Mbps**	**10Mbps**	**20Mbps**	**30Mbps**	**50Mbps**	**70Mbps**	**100Mbps**
AC	**U**	1.763,11	2.172,19	6.434,52	7.730,30	11.274,33	12.410,47	13.663,08	-	-	-	-	-
AC	**I**	1.841,78	2.271,30	7.371,23	8.107,31	11.828,56	13.022,35	14.336,73	-	-	-	-	-
AL	**U**	884,82	1.065,50	1.436,87	2.090,48	3.332,98	3.655,17	4.010,36	-	-	-	-	-
AL	**I**	919,52	1.109,29	1.547,34	2.199,62	3.490,13	3.828,42	4.201,43	-	-	-	-	-
AM	**U**	1.011,24	1.054,38	1.690,92	1.803,90	2.867,36	4.250,90	4.652,53	-	-	-	-	-
AM	**I**	1.224,66	1.268,29	1.690,92	1.803,90	3.196,80	4.745,00	4.981,97	-	-	-	-	-
AP	**U**	2.011,56	3.469,05	4.616,82	9.099,24	10.012,44	11.019,22	12.129,20	-	-	-	-	-
AP	**I**	2.375,93	4.124,92	8.674,98	9.544,69	10.503,55	11.560,67	12.726,17	-	-	-	-	-
BA	**U**	757,06	876,20	1.337,40	1.846,62	2.016,39	2.203,54	2.409,94	2.637,42	2.888,19	3.164,74	3.469,61	4.528,93
BA	**I**	813,79	944,78	1.452,13	1.929,41	2.107,69	2.304,22	2.520,91	2.759,76	3.023,09	3.313,48	3.633,55	4.745,85
CE	**U**	1.183,70	1.041,70	1.148,20	1.148,20	1.254,70	1.361,20	1.467,70	1.574,20	1.680,70	1.787,20	1.893,70	2.319,70
CE	**I**	1.240,50	1.084,30	1.169,50	1.212,10	1.297,30	1.403,80	1.510,30	1.616,80	1.723,30	1.829,80	1.936,30	2.319,70
DF	**U**	933,91	1.090,06	1.264,87	1.431,46	1.558,69	1.698,99	1.853,65	2.024,11	2.212,06	2.419,33	2.647,77	2.899,63
DF	**I**	1.008,26	1.180,02	1.372,33	1.493,54	1.627,14	1.774,42	1.936,81	2.115,79	2.313,17	2.530,77	2.770,63	3.035,09
ES	**U**	767,01	888,17	1.162,80	1.313,60	1.428,73	1.555,68	1.695,64	1.849,91	2.020,02	2.207,57	2.414,38	2.642,38
ES	**I**	824,69	957,95	1.260,09	1.369,77	1.490,65	1.623,95	1.770,90	1.932,89	2.111,53	2.308,45	2.525,60	2.765,01
GO	**U**	842,84	1.177,45	1.428,29	1.620,25	1.766,88	1.928,50	2.106,66	2.303,08	2.519,66	2.758,44	3.021,66	3.311,89
GO	**I**	908,10	1.276,21	1.552,13	1.691,77	1.845,73	2.015,41	2.202,46	2.408,73	2.636,13	2.886,83	3.163,22	3.467,98
MA	**U**	923,34	1.105,17	1.143,68	1.265,89	1.373,52	2.460,85	2.665,21	2.937,51	3.294,78	3.667,33	4.084,64	4.668,95
MA	**I**	1.351,61	1.400,11	1.453,14	1.276,51	2.394,90	2.549,34	2.761,77	3.044,64	3.415,77	3.802,97	4.236,53	4.843,61
MG	**U**	804,50	880,39	965,64	1.061,41	1.169,04	1.289,91	1.425,72	1.578,34	1.749,77	1.942,38	2.158,73	2.401,83
MG	**I**	847,50	928,72	1.019,94	1.122,41	1.237,54	1.366,88	1.512,23	1.675,53	1.858,94	2.065,01	2.296,52	2.556,67
MS	**U**	923,72	1.510,87	1.676,01	1.984,40	2.168,34	2.807,43	3.556,72	-	-	-	-	-

MS	**I**	1.070,50	1.775,10	1.898,95	2.074,13	2.267,26	2.938,29	3.725,06	-	-	-	-	-
MT	**U**	885,50	905,38	925,26	1.313,32	1.428,42	1.555,28	1.695,18	-	-	-	-	-
MT	**I**	920,29	941,16	962,04	1.369,46	1.490,28	1.623,53	1.770,41	-	-	-	-	-
PA	**U**	887,15	964,42	1.122,11	1.515,13	1.678,77	1.862,63	2.069,15	2.301,24	2.561,95	2.854,87	3.183,97	3.553,73
PA	**I**	894,05	1.041,87	1.452,02	1.607,88	1.782,99	1.979,69	2.200,70	2.449,03	2.727,98	3.041,40	3.393,56	3.789,17
PB	**U**	686,70	722,20	916,74	1.594,31	1.738,24	1.896,94	2.071,82	-	-	-	-	-
PB	**I**	786,10	828,70	1.193,01	1.664,51	1.815,65	1.982,25	2.165,88	-	-	-	-	-
PE	**U**	686,70	828,70	970,70	1.112,70	1.183,70	1.325,70	1.609,70	1.964,70	2.177,70	2.603,70	3.029,70	3.739,70
PE	**I**	757,70	899,70	1.041,70	1.155,30	1.254,70	1.396,70	1.751,70	2.035,70	2.319,70	2.745,70	3.313,70	3.881,70
PI	**U**	1.127,71	1.540,40	1.709,24	3.859,37	4.235,49	4.650,17	5.107,34	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00
PI	**I**	1.315,30	1.810,54	3.684,64	4.042,85	4.437,77	4.873,18	5.353,21	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00
PR	**U**	706,36	763,59	1.194,66	1.645,85	1.825,62	1.721,31	1.910,45	2.122,96	2.361,69	2.629,90	2.931,22	3.269,75
PR	**I**	711,48	820,96	1.576,54	1.747,75	1.940,13	1.828,52	2.030,91	2.258,28	2.513,71	2.800,69	3.123,10	3.485,34
RJ	**U**	935,20	956,50	1.205,92	1.331,27	1.472,17	1.630,43	1.808,18	2.007,98	2.232,47	2.484,67	2.767,96	3.086,28
RJ	**I**	942,65	1.033,18	1.276,96	1.411,15	1.561,84	1.731,18	1.921,39	2.135,24	2.375,40	2.645,27	2.948,37	3.288,95
RN	**U**	558,90	665,40	717,34	1.039,14	1.360,27	1.480,19	1.612,40	-	-	-	-	-
RN	**I**	564,58	672,50	998,70	1.081,57	1.418,78	1.544,66	1.683,47	-	-	-	-	-
RO	**U**	1.052,35	1.339,90	2.030,02	2.413,42	2.796,82	3.180,22	3.563,62	-	-	-	-	-
RO	**I**	1.167,37	1.454,92	2.260,06	2.643,46	3.026,86	3.410,26	3.716,98	-	-	-	-	-
RR	**U**	1.598,05	2.536,96	3.006,41	3.593,22	4.180,04	4.766,85	5.353,67	5.940,48	6.527,30	6.644,66	7.114,11	7.583,57
RR	**I**	1.785,83	2.771,68	3.358,50	3.945,31	4.532,13	5.118,94	5.588,40	6.292,57	6.762,03	6.879,39	7.231,48	7.722,66
RS	**U**	787,55	853,83	1.401,10	1.593,92	1.767,30	1.962,11	2.180,95	2.426,84	2.703,10	3.013,48	3.362,21	3.754,00
RS	**I**	793,51	920,20	1.527,08	1.692,20	1.877,72	2.086,16	2.320,34	2.583,43	2.879,04	3.211,15	3.584,28	4.003,46
SC	**U**	583,32	626,94	787,84	1.345,29	1.487,97	1.648,25	1.828,38	2.030,73	2.258,07	2.513,49	2.800,47	3.122,89
SC	**I**	587,24	670,68	1.290,27	1.426,16	1.578,81	1.750,35	1.943,08	2.159,59	2.402,84	2.676,15	2.983,23	3.328,18
SE	**U**	786,10	837,22	1.254,02	1.656,34	1.806,58	2.328,73	2.547,95	-	-	-	-	-
SE	**I**	828,70	845,74	1.307,18	1.729,62	1.887,38	2.435,66	2.665,78	-	-	-	-	-
SP	**U**	668,95	1.116,25	1.584,85	2.042,80	2.394,25	2.703,10	3.001,30	3.459,25	3.810,70	4.204,75	4.524,25	4.865,05

SP	**I**	668,95	1.116,25	1.584,85	2.042,80	2.394,25	2.703,10	3.001,30	3.459,25	3.810,70	4.204,75	4.524,25	4.865,05
TO	**U**	587,30	1.041,70	1.328,96	1.571,29	1.851,27	2.021,50	2.545,78	-	-	-	-	-
TO	**I**	598,66	1.053,06	1.385,91	1.640,33	1.934,34	2.113,09	2.663,57	-	-	-	-	-

* Os valores do Ponto de Acesso têm como referência o insumo “Circuito - Última milha” [(circuito + roteador)*1,42].

Tabela 4 - Preços unitários de circuitos de comunicação por velocidade circuito satélite

Preços unitários de Circuitos por Satélite (R$)				
	Velocidade (Mbps)			
UF	512K	1M	2M	4M
AC	1.402,60	2.018,14	3.249,22	5.711,38
AL	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
AM	3.078,49	4.600,35	7.644,00	13.731,28
AP	3.078,49	4.600,35	7.644,00	13.731,28
BA	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
CE	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
DF	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
ES	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
GO	1.402,60	2.018,14	3.249,22	5.711,38
MA	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
MG	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
MS	1.402,60	2.018,14	3.249,34	5.711,38
MT	3.078,50	4.600,35	7.644,00	13.731,28
PA	3.078,49	4.600,35	7.644,00	13.731,28
PB	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
PE	2.858,14	4.152,14	6.747,57	12.347,59
PI	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
PR	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
RJ	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
RN	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
RO	1.402,60	2.018,14	3.249,22	5.711,38
RR	3.078,50	4.600,35	7.644,00	13.731,28
RS	1.311,93	1.829,35	2.886,63	5.151,70
SC	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
SE	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
SP	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
TO	1.402,60	2.018,15	3.249,23	5.711,41

* Os valores do Ponto de Acesso têm como referência o insumo “Circuito - Última milha” [(circuito + roteador)*142].

ANEXO 6 – SERVIÇOS DE DADOS: EXTRAÇÃO DE DADOS, SERVIÇOS CÓPIAS DE BASES, DAAS E PSA

6A - EXTRAÇÃO DE DADOS

1. FINALIDADE

O serviço consiste na disponibilização das Extrações e Transmissão de dados dos sistemas estruturadores do Ministério dos Transportes hospedados no SERPRO:

a) Sistema Registro Nacional de Condutores Habilitados – **RENACH**
b) Sistema Nacional de Registro de Veículos Automotores **– RENAVAM**
c) Sistema Registro Nacional de Infrações de Trânsito – **RENAINF**

2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O Serviço contempla o envio das seguintes informações:

2.1.1 Uma Carga Full inicial para todos os dados dos sistemas RENACH, RENAVAM e RENAINF;

2.1.2 Carga Incremental dos dados com periodicidade diária de atualização;

2.1.3 Atualização dos dados em D-1.

2.2. Disponibilização das informações:

2.2.1 O SERPRO deverá encaminhar as extrações por meio eletrônico, via ferramenta de transferência de arquivos, garantindo o suporte necessário para a sua configuração e manutenção.

2.3 O prazo para a disponibilização das extrações iniciais deverá ser acordado entre as partes após o recebimento da demanda por parte do SERPRO.

2.3.1 O prazo estipulado poderá ser expandido em caso de:

a) Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, de sistemas operacionais, correção de desvios, adequação tecnológica e tendimento às necessidades do Ministério dos Transportes), de iniciativa do SERPRO, previamente acordadas com o Ministério dos Transportes;

b) Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo SERPRO e aceito pelo Ministério dos Transportes;

c) Motivos de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

3. SEGURANÇA E SIGILO

3.1 O SERPRO deverá garantir o sigilo e a segurança das informações no âmbito de sua operação dentro dos limites aos quais se restringem os serviços.

3.2 O SERPRO somente fará uso de informações obtidas do Ministério dos Transportes para finalidades não previstas no contrato se previamente autorizado de forma expressa pelo Ministério dos Transportes.O Ministério dos Transportes é responsável pela destinação que der às informações fornecidas por meio da execução desse serviço.

4. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

4.1 Eventuais atrasos na entrega das extrações acarretarão na aplicação de descontos por descumprimento de níveis de serviços, conforme detalhado a seguir:

Item	Cumprimento de Prazo ANS 1 - Descrição
Definição	Cumprimento de prazo
Finalidade	Garantir a entrega nos prazos acordados
Meta a cumprir	Prazo estabelecido para a entrega das bases extraídas dos sistemas estruturadores
Instrumento de medição	Relatório mensal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	No caso de descumprimento no prazo acordado, deverá ser apurada a quantidade de dias de atraso da entrega das bases. QT = (DTE – DTA), onde: QT= Quantidade de dias em atraso; DTE = Data da entregar DTA = Data acordada para a entregar - Será computada a quantidade de dias uteis em atraso. - Não serão computadas como atraso as mudanças de cronograma por responsabilidade do Ministério dos Transportes, como a falta de definição e esclarecimentos em relação à demanda e indisponibilidade dos sistemas de origem.
Início da Vigência	Após assinatura do contrato
Descontos	Para cada base com atraso, será calculado o desconto da seguinte forma: Desc = QT*(VS*0,0025), limitado a 10% do valor do serviço. onde: Desc = Valor do desconto QT = Quantidade de dias em atraso VS = Valor do serviço Carga Inicial: – Os descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço incidirão apenas sobre o valor da parcela do serviço inadimplido

Observações	O cronograma de entrega deverá ser acordado entre o Ministério dos Transportes e o SERPRO mediante abertura de demanda.

5. DAS OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

5.1 Além das obrigações previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste, o Ministério dos Transportes está obrigado a:

a) Manter o SERPRO informado de modo expresso a respeito de quaisquer atos da Administração Pública que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços contratados;

b) Fornecer ao SERPRO, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução dos serviços contratados;

c) Responder pela privacidade das informações recebidas, guardando sigilo sobre os detalhes e dados objeto deste contrato ou quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços;

d) Assegurar a correta utilização dos dados que receber ou que tiver acesso e que os mesmos sejam utilizados nas atividades do órgão.

6. DAS OBRIGAÇÕES DO SERPRO

6.1 O SERPRO, além das obrigações previstas neste Termo de Referência está obrigada a:

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

b) Executar os serviços descritos seguindo os procedimentos estabelecidos, respeitando a sucessão acordada e a sequência lógica das funções, atendendo com presteza e qualidade as demandas apresentadas;

c) Apresentar mensalmente ao Ministério dos Transportes a nota fiscal discriminando a natureza dos serviços prestados, as quantidades e o respectivo preço, acompanhada de relatório de prestação de contas;

d) Relatar qualquer irregularidade observada em função da execução dos serviços;

e) Assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados e informações relacionados ao objeto;

f) Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados, observando os níveis de serviços estabelecidos.

7. DOS VOLUMES E ITENS FATURÁVEIS

Item Faturável	Forma de Cobrança	Unidade de Medida	Volume
Ministério dos Transportes_Extração Dados RE-	Parcela Única	Valor	1

NAVAM_ Extração Full			
Ministério dos Transportes_Extração Dados RENACH_ Extração Full	Parcela Única	Valor	1
Ministério dos Transportes_Extração Dados RENAINF_ Extração Full	Parcela Única	Valor	1
Ministério dos Transportes_Extração Dados RENAVAM_ Extração Incremental	Parcela Mensal	Valor	12
Ministério dos Transportes_Extração Dados RENACH_ Extração Incremental	Parcela Mensal	Valor	12
Ministério dos Transportes_Extração Dados RENAINF_ Extração Incremental	Parcela Mensal	Valor	12

Os valores constam detalhado no Anexo 19 - Volumes e Preços.

8. DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do Ministério dos Transportes, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao Ministério dos Transportes efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

8.2 A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços deverá ocorrer por solicitação formal, emitida por autoridade com competência.

9. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços serão atestados formalmente pelo Ministério dos Transportes 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.

9.2 Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do Ministério dos Transportes, o SERPRO emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

9.3 Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado mensalmente ao Ministério dos Transportes o relatório Gerencial de ateste e prestação de contas.

6B - SERVIÇOS DE CÓPIAS DAS BASES

1. Finalidade

O serviço consiste na disponibilização de cópias das bases de dados das soluções hospedados no SERPRO na Plataforma Avançada.

2. Descrição do Serviço

2.1. O Serviço contempla o envio da cópia integral da base com a periodicidade de atualização mensal, semanal ou diária, com dos dados atualizados em D-1.

2.2. Disponibilização das informações:

2.2.1 O SERPRO deverá encaminhar as cópias por meio eletrônico, via ferramenta de transferência de arquivos, garantindo o suporte necessário para a sua configuração e manutenção.

2.3 O prazo para a disponibilização das cópias iniciais das bases deverá ser acordado entre as partes após o recebimento da demanda por parte do SERPRO.

2.3.1 O prazo estipulado poderá ser expandido em caso de:

a) Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, de sistemas operacionais, correção de desvios, adequação tecnológica e tendimento às necessidades do Ministério dos Transportes), de iniciativa do SERPRO, previamente acordadas com o Ministério dos Transportes;

b) Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo SERPRO e aceito pelo Ministério dos Transportes;

c) Motivos de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

3. Segurança e Sigilo

3.1 O SERPRO deverá garantir o sigilo e a segurança das informações no âmbito de sua operação dentro dos limites aos quais se restringem os serviços.

3.2 O SERPRO somente fará uso de informações obtidas do Ministério dos Transportes para finalidades não previstas no contrato se previamente autorizado de forma expressa pelo Ministério dos Transportes.

3.3 O Ministério dos Transportes é responsável pela destinação que der às informações fornecidas por meio da execução desse serviço.

4. Dos Níveis de Serviços

4.1 Eventuais atrasos na entrega das extrações acarretarão na aplicação que descontos por descumprimento de níveis de serviços, conforme detalhado a seguir:

Item	Cumprimento de Prazo – ANS 1 Descrição
Definição	Cumprimento de prazo
Finalidade	Garantir a entrega nos prazos acordados
Meta a cumprir	Prazo estabelecido para a entrega das bases extraídas dos sistemas estruturadores
Instrumento de medição	Relatório mensal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	No caso de descumprimento no prazo acordado, deverá ser apurada a quantidade de dias de atraso da entrega das bases. QT = (DTE – DTA), onde: QT= Quantidade de dias em atraso; DTE = Data da entregar DTA = Data acordada para a entregar – Será computada a quantidade de dias uteis em atraso. – Não serão computadas como atraso as mudanças de cronograma por responsabilidade do Ministério dos Transportes, como a falta de definição e esclarecimentos em relação à demanda e indisponibilidade dos sistemas de origem.
Início da Vigência	Após assinatura do contrato
Descontos	Para cada base com atraso, será calculado o desconto da seguinte forma: Desc = QT*(VS*0,0025), limitado a 10% do valor do serviço. onde: Desc = Valor do desconto QT = Quantidade de dias em atraso VS = Valor do serviço Carga Inicial: Os descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço incidirão apenas sobre o valor da parcela do serviço inadimplido
Observações	O cronograma de entrega deverá ser acordado entre o Ministério dos Transportes e o SERPRO mediante abertura de demanda.

5. Das Obrigações do Ministério dos Transportes

5.1 Além das obrigações previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste, o Ministério dos Transportes está obrigada a:

a) Manter o SERPRO informada de modo expresso a respeito de quaisquer atos da Administração Pública que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços contratados;

b) Fornecer ao SERPRO, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução dos serviços contratados;

c) Responder pela privacidade das informações recebidas, guardando sigilo sobre os detalhes e dados objeto deste contrato ou quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços;

d) Assegurar a correta utilização dos dados que receber ou que tiver acesso e que os mesmos sejam utilizados nas atividades do órgão.

6. Das Obrigações do SERPRO

6.1 O SERPRO, além das obrigações previstas nesta Proposta Comercial está obrigado a:

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

b) Executar os serviços descritos seguindo os procedimentos estabelecidos, respeitando a sucessão acordada e a sequência lógica das funções, atendendo com presteza e qualidade as demandas apresentadas;

c) Apresentar mensalmente ao Ministério dos Transportes a nota fiscal discriminando a natureza dos serviços prestados, as quantidades e o respectivo preço, acompanhada de relatório de prestação de contas;

d) Relatar qualquer irregularidade observada em função da execução dos serviços;

e) Assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados e informações relacionados ao objeto;

f) Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados, observando os níveis de serviços estabelecidos.

7. Do volume dos Serviços e Itens Faturáveis

Item Faturável	Forma de Cobrança	Unidade de Medida	Volume
Ministério dos Transportes_Cópia de Base_Palataforma Avançada_Periodicidade Mensal	Volume Mensal	GigaByte	108.393,30
Ministério dos Transportes_Cópia de Base_Palataforma Avançada_Periodicidade Semanal	Volume Mensal	GigaByte	29.888,52
Ministério dos Transportes_Cópia de Base_Palataforma Avançada_Periodicidade Diária	Volume Mensal	GigaByte	2.921,40

7.1 Os volumes são estimados e poderão variar de acordo com o consumo do Ministério da Infraestrutura. O detalhamento dos volumes e valores unitários constam no anexo 19 – Volumes e Preços.

7.2 Os valores constam detalhado no Anexo 19, Volumes e Preços.

8. DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do Ministério dos Transportes, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao Ministério dos Transportes efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

8.2 A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços deverá ocorrer por solicitação formal, emitida por autoridade com competência.

9. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços serão atestados formalmente pelo Ministério dos Transportes 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.

9.2 Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do Ministério dos Transportes, o SERPRO emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

9.3 Para efeito de acompanhamento e ateste, será encaminhado mensalmente ao Ministério dos Transportes o relatório Gerencial de ateste e prestação de contas.

6C - DAAS

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 Os serviços consistem no acesso ao Barramento de Dados (bancos virtualizados) será via interfaces padrão (JDBC-Java DataBase Connectivity ou ODBC-Open DataBase Connectivity), para extração de dados brutos direto das bases dos sistemas hospedados em ambiente computacional do SERPRO disponibilizados no barramento de dados.

2.2 Caso o DEMANDANTE tenha interesse em informações além dos pré-autorizados pelas portarias acima citadas, é necessária a autorização específica do órgão responsável pela base de interesse para o seu fornecimento.

2.3 Considerando ser o serviço uma plataforma para leitura de dados, não prevê tratamento, enriquecimento ou análise de dados e não envolve desenvolvimento de aplicações.

2.4 A recuperação dos dados será pertinente aos sistemas disponíveis e seu conteúdo limitado às disposições contidas nas respectivas autorizações.

2.5 O volume de acessos é controlado por meio de bilhetagem, que possibilita a gestão da estrutura física em um único ambiente, racionalizando processos e infraestrutura.

2.6 A disponibilidade do acesso dar-se-á após o cadastramento/habilitação dos usuários e validação da configuração da segurança lógica pelo SERPRO.

2.7 Fica reservada à União por meio dos Órgãos Gestores dos dados, a prerrogativa de conservar a autoridade normativa e exercer controle e fiscalização sobre o acesso aos dados.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O barramento de dados tem a função de disponibilizar dados on-line por meio de uma interface segura e auditável.

3.2 No caso da disponibilização de bancos de dados não relacionais no barramento de dados, o serviço de Dados como Serviço realiza as devidas conversões para que o acesso SQL seja possível.

3.3 Os dados são acessados tabela a tabela e cada linha acessada é bilhetada.

3.4 Para o funcionamento correto do serviço, é necessária a instalação do driver do JDV no ambiente do cliente.

3.5 Os acessos JDBC e ODBC dispõem de certificação digital disponibilizado pelo SERPRO para garantir a utilização de uma conexão segura (SSL) no acesso ao serviço.O serviço dispõe de uma base LDAP exclusiva, sendo possível determinar diferentes níveis de acesso para os diversos usuários de cada cliente.

3.6 O serviço Dados como Serviço funciona na lógica de ambiente compartilhado, o que significa que todos os clientes utilizam a mesma infraestrutura. Isso impõe alguns limites:

a) 600 milhões de linhas por instância por dia;

b) Cada Virtual Database (VDB) acessa uma única base (sendo que uma base pode ser acessada por vários VDBs);

c) Um contrato pode contemplar vários VDBs, sendo que cada VBD pertence a um único contrato;

d) Cada VDB tem o limite máximo de 20 conexões simultâneas (max-pool-size).

3.7 Além disso, há também limitações com relação à própria ferramenta. No caso de conexões JDBC:

a) Java 1.7 ou superior;

b) Configuração de chave-pública (JKS) a partir de um certificado SHA-2 com algoritmo RSA;

c) Permissão de inclusão de JDBC genérico ou de terceiros para inclusão do driver TEIID fornecido pelo SERPRO.

3.8 A ferramenta de extração utilizada pelos clientes deverá ser compatível com a especificação JDBC 4.

3.9 O serviço de DaaS, abrange um conjunto de funcionalidades e itens de segurança discriminados a seguir:

Horário de Funcionamento	**24 (vinte e quatro horas) 7 (sete dias por semana)**
Relatório de Prestação de Contas	Mensalmente (Consolidado do Mês) Somente será disponibilizada a apuração detalhada dos acessos quando a necessidade for motivada e justificada pelo AUTORIZADO
Segurança Lógica	Proteção de Firewall Proteção de IDS Realização de backup/restore sobre a aplicação
Segurança Física	Acesso restrito à área do Centro de Dados Produção em Sala Cofre
Manutenção de Equipamentos	Programada fora do horário comercial (entre 20:00 e 06:00), exceto em situações excepcionais, que deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 48 horas
Segurança de Acesso	Autenticação por meio de Certificado digital do servidor de aplicação do AUTORIZADO, válido e emitido dentro do padrão ICP-Brasil, acolhido nos servidores do serviço. Log de acesso dos usuários finais mantido pelo SERPRO pelo tempo mínimo de 5 anos. ontrole de acesso do usuário por senha. Controle de acesso do usuário por senha. Sistema de auditoria de Log e bilhetagem de uso
THROUGHPUT (RENDIMENTO)	600.000 milheiros por instância por dia (Valor obtido por meio de teste de stress realizado no ambiente produtivo)

4. DA ATUALIZAÇÃO DOS DADOS

4.1 As bases de dados dos sistemas disponíveis no barramento de dados (DaaS) tem acesso online e as suas atualizações dependem das características técnicas dos sistemas de origem.

5. DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 O SERPRO reserva-se o direito de somente disponibilizar o serviço após declaração expressa, por parte do CLIENTE, da base legal e da finalidade pretendida para os serviços ora contratados.

5.2 Este serviço tem controle de acesso com autenticação e validação de usuários via LDAP (LDAP é um protocolo utilizado para fornecer um “login único”, onde uma senha para um usuário é compartilhada entre muitos serviços).

6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 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

8. NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1 Os requisitos de nível de serviços máximos que podem ser ofertados para Dados como Serviço, baseados na atual capacidade da infraestrutura, estão descritos na tabela a seguir.

REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO POR VDB DISPONIBILIZADO		
Requisitos	**Valor**	**Observação**
Disponibilidade	98%	Valor padrão e tido como meta corporativa do SERPRO. Não poderá ser menor do que 98% e não temos dados suficientes para propor índices maiores.
Tempo de retorno de incidentes	4 horas	Conforme acordado em reunião com equipes técnicas.
Janela de manutenção	1 hora por semana	Conforme acordado em reunião com equipes técnicas.
Regimento de funcionamento	24x7	Requisito de negócio e validado pelas equipes técnicas em reunião.
Throughput	600.000 milheiros por instância por dia	Valor obtido por meio de teste de stress realizado no ambiente Dados como Serviço.

8.2 Quando da contratação do serviço objeto deste termo, será praticado o indicador de NS, “Disponibilidade” considerando o tempo mínimo em que o serviço deve permanecer disponível para acesso durante o horário de funcionamento e será apurado conforme a seguir:

NÍVEL DO SERVIÇO		
INDICADOR	Disponibilidade	Total de tempo útil que o serviço esteve disponível, sem falhas e sem janelas de manutenção
NÍVEL	98%	Percentual de disponibilidade de acesso, dentro do horário de funcionamento
AFERIÇÃO	Apuração Mensal	Relatório de Disponibilidade do Serviço
FÓRMULA	%DS-1-(THI/THD) x 100%	%DS - Percentual de disponibilidade THI - Total em minutos de indisponibilidade não previstas do VDB indisponível; THD - Total em minutos de disponibilidade previstas para todos os VDB's disponibilizados (24h x 60 min x qtd de VDB's disponibilizados x n° dias mês)

8.3 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.

8.4 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programa 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.

8.5 O descumprimento do indicador acima definido, ensejará a aplicação de um percentual de redução no valor do serviço inadimplido no período apurado, conforme tabela a seguir:

COD			AVALIAÇÃO	PENALIDADE
NS.01	Disponibilidade de acesso ao serviço	90%	Mensal	Desconto de 2%

8.6 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas comunicadas com antecedência de 48 horas.

8.7 Eventuais descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço incidirão apenas sobre o valor da parcela inadimplida do serviço.

8.8 A discriminação dos descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço será informada no relatório de ateste.Os valores das faturas serão líquidos, contemplando o desconto por descumprimento de nível mínimo de serviço.

8.9 Para validação do ANS, serão consideradas justificadas no período de apuração, as indisponibilidades decorrentes das situações a seguir:

a) As janelas de intervenções programadas dentro do horário de funcionamento do serviço;

b) Períodos de manutenção e paradas programadas acordadas entre o SERPRO e o CLIENTE;

c) Motivos de força maior e naturais sem a governança do SERPRO;

d) Tempo de tratamento de incidentes que dependam de informações adicionais do CLIENTE;

e) Ocorrência de falha de qualquer dos recursos físicos do ambiente do CLIENTE.

Observações:

i. 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.
ii. As janelas de manutenção acordadas entre as partes não deverão ocasionar redução na disponibilidade do serviço. Para aferição do ANS somente serão considerados os incidentes sob responsabilidade do SERPRO.
iii. As manutenções dos equipamentos ou paradas programadas no serviço deverão ser negociados, devendo ocorrer preferencialmente fora do horário comercial, e não serão contabilizadas como tempo de indisponibilidade.
iv.

9. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

9.1 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.

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

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

9.4 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.

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

9.6 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

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

10.1 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.

6D - PLATAFORMA DE SOLUÇÕES ANALÍTICAS

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições técnicas e comerciais para a prestação do serviço de Plataforma de Soluções Analíticas.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1.1 Requisitos e Características do Serviço

A Plataforma de Soluções Analíticas (PSA) é um ambiente, provido pelo PROPONENTE, que oferece aos usuários um repositório para armazenamento de dados estruturados, semiestruturados e não estruturados, em uma infraestrutura escalável de hardware e de software apropriados para análise, captura, curadoria, descoberta, mineração e integração de grandes volumes de dados, no segmento tecnológico *Big Data Analytics*.

2.1.2 As características essenciais dessa plataforma são:

a) Armazenamento das bases de dados do DEMANDANTE em área de uso exclusivo;

b) Serviço de ingestão de dados e arquivos;

c) Uso de diversas ferramentas de acesso aos dados armazenados na PSA;

d) É baseada na tecnologia Hadoop e do seu conjunto de ferramentas;

e) Elasticidade da infraestrutura;

f) Redundância de armazenamento;

g) Redundância de acesso local;

h) Alta capacidade para acúmulo de dados e de processamento:

i. Máquinas funcionando em paralelo e com gestão distribuída dos recursos permitindo escalabilidade de armazenamento e processamento.

i) integração de dados e interoperação plena e com segurança:

i. Oferta de Unidade de Integração para acesso as bases de dados autorizadas com, no mínimo, a possibilidade de análise e de manipulação dos dados por meio da linguagem SQL (Structured Query Language) e linguagem procedural.

2.1.3 A unidade de medida da plataforma é denominada "Unidade de Plataforma de Soluções Analíticas" (UPSA):

a) 1 (uma) UPSA compreende 30 terabytes (TB) de armazenamento e 256 gigabytes (GB) de memória;

b) A aquisição mínima é de 1 (uma) UPSA e o crescimento será feito conforme a necessidade do DEMANDANTE. Para obtenção da quantidade de UPSA a serem contratadas, deve-se aplicar a seguinte fórmula:

Quantidade UPSA = Memória GB * 0,00362 + Armazenamento TB * 0,00242

Sendo que:

a) Fator multiplicador memória 1 GB: 0,00362

b) Fator multiplicador armazenamento 1 TB: 0,00242

Por exemplo: Se o cliente necessita de 768 GB Memória e 15 TB Armazenamento, será cotado da seguinte forma:

Quantidade UPSA = (768 * 0,00362) + (15 * 0,00242) = 2,82 PSA

O valor a ser cobrado = <Valor UPSA> * 2,82

2.1.4 O DEMANDANTE deve apresentar um planejamento de crescimento, sendo inicialmente ativado o pacote mínimo de 1 UPSA. A necessidade de acréscimo deverá ser formalizada ao PROPONENTE, e os serviços serão pagos mediante a sua execução quantitativa mensal, respeitado o período de faturamento previsto nas condições gerais desta proposta.

2.1.5 Os serviços serão executados dentro das instalações do PROPONENTE, onde a infraestrutura, a segurança física, os projetos elétrico e lógico, as salas-cofre e todos os softwares básicos e bancos de dados envolvidos, incluindo licenciamento e atualização de softwares serão de responsabilidade do PROPONENTE.

2.1.6 Em face da necessidade de atualização tecnológica de ambiente computacional por obsolescência, deverão, PROPONENTE e DEMANDANTE, realizar negociações visando identificar as responsabilidades diante dos impactos nas soluções e as correspondentes adaptações, alterações, melhorias e ajustes aos novos sistemas operacionais a fim de manter a plataforma hábil para uso. Enquadram-se nesse tipo de demanda as inovações disruptivas, objetivando adequar as aplicações à nova infraestrutura tecnológica dos ambientes contratados em função do ciclo de vida das tecnologias aplicadas. Em situações excepcionais, poderá ser acordadas entre as partes, a atualização do ambiente, ainda que a necessidade de adaptação não seja motivada por solicitação do DEMANDANTE. Enquadram-se nesse tipo de demanda as inovações disruptivas, objetivando adequar as aplicações à nova infraestrutura tecnológica dos ambientes contratados em função do ciclo de vida das tecnologias aplicadas.

2.1.7 Requisitos de segurança

Os seguintes requisitos de segurança são garantidos na PSA:

a) Autenticação de acesso feita por Login e Senha;

b) Uso de sistemática e de procedimentos de segurança com o objetivo de assegurar consistência, privacidade e confiabilidade dos dados armazenados na plataforma e nos mecanismos de acesso;

c) Impedimento de acesso indevido por pessoas não autorizadas, aos dados armazenados na plataforma, por meio do uso de ferramentas de controle de acesso lógico;

d) Visando mitigar ameaças ou vulnerabilidades ao ambiente contratado, fica o PROPONENTE dispensado de autorização prévia para realizar as mudanças e atualizações que se façam necessárias para a correção e a imediata normalização do serviço.

2.2 Serviços adicionais

Além da Plataforma de Solução Analítica, o DEMANDANTE poderá contratar os serviços adicionais abaixo descriminados:

2.2.1 Extração e Ingestão de Dados

A ingestão de dados corresponde ao serviço de extração dos dados na origem e sua carga na plataforma, podendo ser utilizado tanto para o povoamento inicial da base como para suas atualizações.

O serviço de Sustentação – Extração e Ingestão de Dados consiste na extração de dados de bases solicitadas pelo DEMANDANTE, preparação dos dados, e ingestão na PSA, conforme periodicidade e requisitos estabelecidos.

A implementação das rotinas e processos necessários para disponibilização do serviço de Sustentação - Extração e Ingestão de Dados será demandado e cobrado por meio dos itens faturáveis “Desenvolvimento e Manutenção em Ponto de Função único (linguagem e metodologia) com requisitos” ou “Consultoria”, conforme previsão contida nos anexos de desenvolvimento e consultoria do contrato vigente.

A cobrança por meio de ponto de função ocorre nas seguintes situações:

a) Quando há necessidade de desenvolvimento de programas específicos para extração e carga; e

b) Quando há necessidade de transformação dos dados de origem para carga na Plataforma.

Caso haja alguma situação não descrita acima, as partes decidirão de comum acordo se a demanda será enquadrada como Ponto de Função ou UST – Unidade de Serviço Técnico.

2.2.1.1 Extração e ingestão - Categoria 1:

Consiste na extração dos dados das bases de origem relacionais ou de outras tecnologias correlatas, e sua ingestão na PSA. São contabilizados o processamento realizado no ambiente origem para extração dos dados, o processamento realizado no ambiente das ferramentas de ingestão, o processamento realizado no ambiente destino e a sustentação realizada pelas equipes de produção e desenvolvimento.

Banco de dados/repositórios de Origem: SQL Server, Oracle, Postgres, MySQL, CEPH ou tecnologias similares.

O serviço será medido conforme volume em GB dos dados a serem armazenados e periodicidade de atualização definida (diária, semanal ou mensal), em relação a cada base de dados separadamente. A franquia mínima para prestação do serviço de Extração/Ingestão Categoria 1 é de 30 GB.

2.2.1.2 Extração e ingestão - Categoria 2:

Consiste na extração dos dados das bases de origem ADABAS e sua ingestão no PSA. São contabilizados o processamento realizado no ambiente mainframe para extração dos dados, o processamento realizado no ambiente destino para ingestão dos dados, o processamento e licenciamento do ambiente para aplicações proprietárias que se façam necessárias e a sustentação realizada pelas equipes de produção e desenvolvimento.

Banco de dados de Origem: ADABAS ou tecnologias similares.

O serviço será medido conforme volume em GB dos dados a serem armazenados e periodicidade de atualização definida (diária, semanal ou mensal), em relação a cada base de dados separadamente. A franquia mínima para prestação do serviço de Extração/Ingestão Categoria 2 é de 20 GB.

2.2.1.3 Responsabilidades, Condições e Características da Ingestão de Dados

a) Do Demandante

A ingestão de dados não hospedados no PROPONENTE poderá ser realizada diretamente pelo DEMANDANTE, sem a intermediação do PROPONENTE, desde que não requeira transformação. Neste caso, o PROPONENTE não tem responsabilidade na execução do serviço.

Essa ingestão pelo DEMANDANTE será limitada ao volume de dados de até 1GB, por *upload* do arquivo externo diretamente para a PSA, por meio da ferramenta padrão, HUE.

b) Do Proponente

Será feito mediante contratação, conforme condições estabelecidas nesta Proposta;

No caso das bases de dados hospedadas nos centros de dados do PROPONENTE, a carga poderá ser feita pelo PROPONENTE, sob demanda, e a periodicidade de atualização se dará conforme contratado pelo DEMANDANTE;

O desenvolvimento do software para execução do serviço de ingestão será medido por pontos de função, conforme condições estabelecidas no item 2.2.1 desta proposta, independentemente da plataforma de origem, e compreende a elaboração do processo de carga inicial dos dados bem como a automatização das suas atualizações periódicas;

A contagem dos Pontos de Função será realizada conforme o Guia de Contagem de Pontos de Função do SISP.

Cargas de Dados tal qual é disponibilizada no sistema de origem, ou seja, sem esforço de desenvolvimento, o volume será medidas em Gigabytes. Neste caso, os dados são carregados com modelo de dados iguais aos modelos da base de origem. Esse processo de carga se refere a disponibilizar os dados tais como estão ("*as is*") na origem.

Nos casos em que houver necessidade de criação de uma base de dados com modelo de dados diferenciado, geralmente para otimização da performance visando uma forma de uso específica, a remodelagem e a elaboração do processo para essa segunda etapa da ingestão serão medidas em Pontos por Função.

As manutenções do processo de ingestão, seja por mudança na base de origem ou por mudança nas regras de ingestão, também serão cobradas de acordo a medida definida na carga inicial dos dados.

O PROPONENTE realizar o serviço de ingestão somente com pedido formal dos gestores técnicos do DEMANDANTE.

As ingestões de bases não previstas nesta Proposta deverão ser precedidas de negociações entre as partes.

O prazo de entrega variará conforme os requisitos técnicos definidos pelo DEMANDANTE e será acordado entre as partes.

2.2.1.4 As bases que constituirão o povoamento inicial da PSA estão descritas no “Apendice C” deste anexo, ou, caso não haja contratação imediata deste item, discriminada em termo próprio.

2.2.2 Serviço de Data Discovery

2.2.2.1 Conceituação do serviço

Serviço de *Data Discovery* (Descoberta de Dados) é o meio disponibilizado ao usuário para exploração visual de dados e elaboração de painéis interativos na PSA.

O serviço será disponibilizado para as bases de dados do DEMANDANTE persistidas na PSA.

2.2.2.2 Características

Interface web com, no mínimo, a possibilidade de análise e de manipulação dos dados por meio da linguagem SQL (Structured Query Language);

Foco na análise e na descoberta de dados pelos usuários finais, com possibilidade de acesso a grandes volumes de dados;

Possibilidade de publicação de painéis.

2.2.2.3 Condições para Provimento de Ponto de Acesso Data Discovery

O serviço será oferecido em duas modalidades:

Modalidade 1 - Visualizador: contempla, além do serviço de disponibilização e sustentação do Data Discovery, a licença “visualizador” com usuário autenticado. Nessa modalidade, o Data Discovery SERPRO será comercializado por meio de acessos por usuário, cobrados diretamente na faixa em que se enquadra a aquisição.

Modalidade 2 - Desenvolvedor: contempla, além do serviço de disponibilização e sustentação do Data Discovery, o acesso à ferramenta "desenvolvedor". Nessa modalidade, o Data Discovery SERPRO será comercializado por acesso por usuário, com preço unitário, e por faixa. Ou seja, conforme aumenta a quantidade de acessos de usuários da Modalidade 2 utilizados, há diminuição do preço unitário, de acordo com as faixas.

Data Discovery – Visualização de Painel Público (não autenticado):

Contempla a disponibilização e sustentação de acesso Data Discovery a Painel Público, sem autenticação de usuário. Nessa modalidade, o Data Discovery SERPRO será comercializado por meio da quantidade de usuários simultâneos, cobrada diretamente sobre a quantidade contratada. A métrica
padrão de referência é 1/23 (1 usuário simultâneo a cada 23 usuários totais). A construção do painel será cobrada por meio do serviço de construção em PF.
O DEMANDANTE deverá solicitar formalmente, via sistema de demandas, a ativação ou troca de usuários de cada Ponto de Acesso.

O prazo de entrega variará conforme os requisitos técnicos definidos pelo DEMANDANTE e será acordado entre as partes. Os serviços serão pagos mediante a sua execução quantitativa mensal apurada conforme período estipulado no item 4 desta proposta.

Características Técnicas:

Acesso web via browser Mozilla Firefox (versão24 ou superior), Internet Explorer (versão 9 ou superior), Google Chrome (versão 34 ou superior), Safari (versão 5 ou superior), independente do sistema operacional;

Autenticação e controle de acesso das funcionalidades, dados e arquivos disponíveis na ferramenta por perfil de usuário;

Permite download dos resultados das análises realizadas.

Requisitos de segurança garantidos pelo PROPONENTE:

Permissões, privilégios e perfis do DEMANDANTE, com rastreabilidade e guarda de todos os acessos de acordo com as respectivas legislações em vigor;

Uso de sistemática e de procedimentos de segurança com o objetivo de assegurar consistência, privacidade e confiabilidade dos dados armazenados na plataforma e nos mecanismos de acesso;

Impedimento de acesso indevido por pessoas não autorizadas, aos dados armazenados na plataforma, por meio do uso de ferramentas de controle de acesso lógico.

2.2.3 Acesso a Ferramentas Externas Por Conexão:

2.2.3.1 Conceituação do serviço

Consiste no serviço de exposição de dados que oferece acesso on-line a bases de dados disponibilizadas na PSA, com a devida autorização do gestor, via interfaces padrão JDBC ou ODBC, através de virtualização, utilizando a ferramenta de virtualização de dados.

O serviço prevê:

- Acesso imediato às bases disponibilizadas no PSA. O regime de atualização dos dados é definido caso a caso;
- Autenticação e autorização de usuários (via LDAP);
- Configuração de bancos virtualizados para acesso aos dados através de um barramento;
- Interface de acesso padrão com acesso controlado, seguro e auditável;
- Os dados são acessados tabela a tabela e cada linha acessada é bilhetada;
- Os acessos JDBC e ODBC dispõem de certificação digital.

2.2.3.2 Conexão para uso de Ferramentas do DEMANDANTE

A conexão será realizada por meio de virtualizador de dados (VDB - Virtual Data Base).

O VDB é um Banco de Dados Virtual que serve como uma conexão para visualizar e consultar, de forma transparente, vários bancos de dados por meio de protocolos uniformes que seleciona de várias fontes como se fossem uma única entidade.

O acesso ao ambiente da PSA através do virtualizador será via interfaces padrão (JDBC-Java Data-Base Connectivity ou ODBC-Open DataBase Connectivity), seguindo as normas de segurança de acesso do PROPONENTE.

O VDB é composto por tabelas/visões que precisam ser mapeadas para a construção do canal para acesso ao dado. Para a construção do VDB é necessário a abertura de uma demanda específica de Consultoria com o detalhamento dos dados (tabelas/views) a serem configurados. Caso seja necessário a construção de novo VDB ou mudança do VDB existente, este deve ser solicitado em uma nova demanda de Consultoria.

Após a criação do VDB será realizado o cadastramento/habilitação dos usuários e validação da configuração da segurança lógica pelo PROPONENTE.

O virtualizador de dados irá disponibilizar uma conexão para leitura de dados. Não será possível a atualização dos dados (insert, update, delete) ou de estrutura de dados (drop, create, truncate, etc) utilizando essa conexão.

2.2.3.3 Características Específicas do Serviço - Virtual Data Base

Para o funcionamento correto do serviço, é necessária a instalação do driver do Virtualizador de Dados no ambiente da DEMANDANTE.

Os acessos JDBC e ODBC dispõem de certificação digital disponibilizado pelo PROPONENTE para garantir a utilização de uma conexão segura (SSL) no acesso ao serviço.

O serviço dispõe de uma base LDAP exclusiva do serviço.

Os dados são disponibilizados através de Virtual Database (VDB) e pode contemplar vários VDB's.

Restrições no caso de conexões JDBC:

a) Java 1.7 ou superior;
b) Configuração de chave-pública (JKS) a partir de um certificado SHA-2 com algoritmo RSA;
c) Permissão de inclusão de JDBC genérico ou de terceiros para inclusão do driver do virtualizador de dados fornecido pelo PROPONENTE;
d) O DEMANDANTE pode acessar o serviço através de ferramentas que sejam compatíveis com a especificação JDBC 4;
e) Permissão de inclusão de JDBC genérico ou de terceiros para inclusão do driver TEIID fornecido pelo SERPRO;
f) Limite de 600 milhões de linhas por instância por dia;
g) Poderão ser cadastrados até 10 usuários por conexão;
h) Cada VDB tem o limite máximo de 10 conexões simultâneas (max-pool-size).

Serão armazenadas as seguintes informações de LOG:

a) Tipo de acesso (JDBC ou ODBC);
b) Data e hora da execução do evento;
c) Usuário;
d) Id da requisição;
e) Id da sessão;
f) VDB acessado;
g) Consulta executada (quando aplicável);
h) Número de linhas retornadas (quando aplicável);

Quaisquer necessidades específicas de esforços extras deverão ser complementadas com contratação de horas de consultoria.

2.2.4 Disponibilização de Arquivos via Ferramenta

2.2.4.1 Conceituação do serviço

Serviço que oferece a transferência de arquivos em formatos analíticos, binários ou textuais utilizando a tecnologia homologada pelo PROPONENTE para garantir essa entrega de forma escalável, segura e com alta disponibilidade, que possibilita a criação de um protocolo exclusivo para transferência da infraestrutura do PROPONENTE para a infraestrutura do DEMANDANTE.

Os arquivos poderão ser entregues em formatos analíticos (ex: Avro, Parquet, ORC), formatos textuais simples e estruturados (ex: CSV, XML, JSON, Sequencial) ou em formatos binários (ex: pdf, doc, imagens). Os formatos a serem entregues serão definidos na Ordem de Serviço de construção dentre as possibilidades suportadas pela arquitetura da solução.

2.2.4.2 Pré-Requisitos para a Prestação do Serviço

A DEMANDANTE deverá ter os recursos de comunicação necessários para trafegar os dados, sendo recomendável a velocidade mínima garantida de 10 Mbps.

A DEMANDANTE deverá informar ao PROPONENTE sua faixa de endereços IPs de saída/externos, que deverão ser habilitados para acesso ao serviço (endereço IP inicial e endereço IP final).

A DEMANDANTE deverá informar ao PROPONENTE o usuário a ser cadastrado na ferramenta de disponibilização de arquivos.

2.2.4.3 Das condições de execução do serviço

Para a execução do serviço serão necessárias as seguintes macro-atividades:

a) Construção do(s) arquivo(s) a serem disponibilizados;
b) Implementação/configuração do processo de exposição automatizado na ferramenta de disponibilização de arquivos.

Serão realizadas as seguintes etapas:

a) Documentação dos requisitos (regras a serem aplicadas) – opcional
b) Disponibilização dos dados em forma de arquivos criptografados na ferramenta, conforme requisitos, layout, periodicidade e horário definidos na demanda.
c) Os arquivos disponibilizados pela PROPONENTE deverão estar criptografados com a chave pública do DEMANDANTE.
d) Junto com a criação do arquivo deve ser considerado a etapa de criptografar o arquivo para envio, atividade a ser realizada dentro da etapa de Construção.
e) A PROPONENTE deverá gerar e enviar *hash* do arquivo criptografado assinado com sua chave privada. O tratamento do também faz parte da etapa Construção, atividade a ser realizada na etapa de Construção.
f) Configuração e habilitação do usuário do PROPONENTE para recebimento do(s) arquivo(s).
g) O serviço de Disponibilização de Arquivos será considerado como entregue com a disponibilização do(s) arquivo(s) na ferramenta, o recebimento/visualização do(s) arquivo(s) pelo responsável/usuário indicado pelo DEMANDANTE, conforme requisitos e periodicidade definida.
h) A DEMANDANTE atestará o Documento de Aceite do serviço entregue para fins de faturamento.

2.2.5 Consultoria

2.2.5.1 Conceituação do serviço

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.

2.2.5.2 Características

O PROPONENTE poderá realizar consultoria em atividades como elaboração de projetos, pareceres ou especificações técnicas.

O PROPONENTE realizará 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.

São atividades de consultoria que poderão ser realizadas pelo PROPONENTE, mediante demanda do DEMANDANTE:

a) Mapeamento, análise e documentação dos fluxos de dados e regras de negócio associadas;
b) Criação, validação, ajuste, implantação e redesenho dos processos de extração, transformação e carga dos dados;
c) Análise e propostas de melhoria das soluções analíticas em produção;
d) Elaboração e adequação de painéis para descoberta de dados;
e) Criação, validação, ajuste e implantação de modelos de mineração de dados;
f) Avaliação e aprimoramento da qualidade dos dados (*data quality*);
g) Estruturação de papéis e responsabilidades da equipe de dados;
h) Transmissão de conhecimento.

2.2.5.3 Condições para Provimento do Serviço de Consultoria

Todos os serviços contemplados neste anexo deverão ser solicitados por meio de Ordens de Serviço (OS) emitidas pelo DEMANDANTE.

Após o recebimento da Ordem de Serviço, o DEMANDANTE deverá discriminar o que será executado, a quantidade de horas de consultoria estimada e o prazo de execução do serviço solicitado.

A execução apresentada pelo PROPONENTE ficará condicionada à aceitação formal, por parte do DEMANDANTE.

Após a conclusão da Ordem de Serviço, o PROPONENTE deverá apresentar a contagem detalhada de horas de Consultoria e apresentar ao DEMANDANTE um relatório para ateste contendo os produtos gerados e/ou serviços executados no atendimento da demanda.

É aceitável que o PROPONENTE apresente uma diferença de até 40% a menor ou a maior, entre a contagem de horas estimada e a detalhada, descontadas dessa variação as contagens de solicitações de mudança de escopo ou eventuais mudanças corretivas.

Após análise e identificada inconformidade no atendimento dos requisitos da demanda, a correção deverá ser providenciada pelo PROPONENTE, sem ônus ao DEMANDANTE.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Plataforma de Soluções Analíticas

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Plataforma de Soluções Analíticas - Ambiente Padronizado	Plataforma de Soluções Analíticas - Ambiente Padronizado de, no mínimo, 30 terabytes (TB) de armazenamento e 256 gigabytes (GB) de memória.	UPSA

3.2 Ingestão de Dados - Carga Inicial

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Ingestão de Dados – Franquia carga inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 – Franquia até 30 GB	Valor Mensal
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 1 – De 30,1 a 99,9 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 2 - De 100 GB a 299 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 3 - De 300 GB a 699 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 4 - De 700 GB a 999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 5 - De 1.000 GB a 4.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 6 - De 5.000 GB a 9.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 7 - De 10.000 GB a 14.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 8 - De 15.000 GB a 19.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 9 - De 20.000 GB a 24.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 10 - Acima de 25.000 GB	Volume GB

**Categoria 1 – Banco de Dados Relacionais ou similares.*

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Ingestão de Dados – Franquia carga inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 – Franquia até 20 GB	Valor Mensal
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 1 – De 20,1 a 99,9 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 2 - De 100 GB a 299 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 3 - De 300 GB a 699 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 4 - De 700 GB a 999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 5 - De 1.000 GB a 4.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 6 - De 5.000 GB a 9.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados –	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 7 -	Volume GB

Carga Inicial	De 10.000 GB a 14.999 GB	
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 8 - De 15.000 GB a 19.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 9 - De 20.000 GB a 24.999 GB	Volume GB
Ingestão de Dados – Carga Inicial	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 10 - Acima de 25.000 GB	Volume GB

**Categoria 2 – Banco de Dados Plataforma Alta.*

3.3 Ingestão de dados - Carga Incremental

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 – Com periodicidade Anual	Volume GB
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Com periodicidade Diária	Volume GB
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Com periodicidade Mensal	Volume GB
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Com periodicidade Semanal	Volume GB

**Categoria 1 – Banco de Dados Relacionais ou similares.*

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Com periodicidade Anual	Volume GB
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Com periodicidade Diária	Volume GB
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Com periodicidade Mensal	Volume GB
Ingestão de Dados – Incremental	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Com periodicidade Semanal	Volume GB

**Categoria 2 – Banco de Dados Plataforma Alta.*

3.4 Serviço de Data Discovery

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 (Visualizador) Mercado Público	Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 - Faixa 1 - de 1 a 10 usuários - Mercado Público	Por Usuário
Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 (Visualizador) Mercado Público	Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 - Faixa 2 - de 11 a 20 usuários - Mercado Público	Por Usuário
Data Discovery SERPRO -	Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 - Faixa 3 - de 21 a	Por Usuário

Modalidade 1 (Visualizador) Mercado Público	50 usuários - Mercado Público	
Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 (Visualizador) Mercado Público	Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 - Faixa 4 - de 51 a 100 usuários - Mercado Público	Por Usuário
Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 (Visualizador) Mercado Público	Data Discovery SERPRO - Modalidade 1 - Faixa 5 - acima de 100 usuários - Mercado Público	Por Usuário

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 (Desenvolvedor)	Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 - Faixa 1 - De 0 a 10 usuários	Por Usuário
Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 (Desenvolvedor)	Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 - Faixa 2 - De 11 a 20 usuários	Por Usuário
Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 (Desenvolvedor)	Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 - Faixa 3 - De 21 a 50 usuários	Por Usuário
Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 (Desenvolvedor)	Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 - Faixa 4 - De 51 a 100 usuários	Por Usuário
Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 (Desenvolvedor)	Data Discovery SERPRO - Modalidade 2 - Faixa 5 - Acima de 100 usuários	Por Usuário
PSA - Visualização de Painéis Públicos	PSA - Visualização de Painéis Públicos	Usuário Simultâneo

3.5 Disponibilização de Arquivos via Ferramenta

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Disponibilização de Arquivos via Ferramenta	PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 1 - até 99,9 GB	GB Disponibilizado
Disponibilização de Arquivos via Ferramenta	PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 2 - De 100 GB a 499 GB	GB Disponibilizado
Disponibilização de Arquivos via Ferramenta	PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 3 - De 500 GB a 999 GB	GB Disponibilizado
Disponibilização de Arquivos via Ferramenta	PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 4 - De 1.000 GB a 4999 GB	GB Disponibilizado
Disponibilização de Arquivos via Ferramenta	PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 5 - Acima de 5.000 GB	GB Disponibilizado

3.6 Acesso a Ferramentas Externas Por Conexão

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Acesso a Ferramentas Externas Por Conexão	Consiste na disponibilização de acesso ao cliente aos dados que estão armazenados na PSA para consultas e acesso a	Conexão

	conexão realizada por meio de virtualizador de dados.	

3.7 Consultoria Técnica

Item Faturável	Descrição do IFA	Unidade de Medida
Consultoria Técnica sem deslocamento	Serviço prestado com o objetivo de apresentar soluções, recomendar ações e prestar auxílio na implementação de propostas técnicas.	Hora
Consultoria Técnica com deslocamento	Serviço prestado com o objetivo de apresentar soluções, recomendar ações e prestar auxílio na implementação de propostas técnicas, com deslocamento de especialista.	Hora

4. DO VOLUME E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES no ANEXO 19 desta Proposta comercial.

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 no “Apêndice A” desta proposta comercial com descriminação 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 ao DEMANDANTE:

a) Relatório Executivo com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor;

b) Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades, para cada parada do serviço, contendo a hora de identificação do início da parada, o tempo de indisponibilidade do serviço, a descrição da ocorrência e o tempo total de indisponibilidade no mês.

6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

6.1 Níveis de serviço

6.1.1 Considerações Gerais

Todos os serviços abarcados neste anexo deverão considerar:

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

b) As manutenções dos equipamentos ou paradas programadas no serviço deverão ser negociadas, devendo ocorrer preferencialmente fora do horário comercial, e não serão contabilizadas como tempo de indisponibilidade. Essas paradas deverão ser negociadas, preferencialmente, com antecedência mínima de 48 horas.

c) Para aferição do NMS somente serão considerados os incidentes sob responsabilidade do PROPONENTE. Desta forma, quaisquer incidentes registrados nos ambientes de aplicações desenvolvidos ou geridos pelo DEMANDANTE em que seja identificada a necessidade de intervenção externa serão reportadas aos prepostos indicados pelo DEMANDANTE e haverá a suspensão de contagem do prazo do NMS.

d) Relatórios de cumprimento de nível de serviço serão encaminhados em conjunto com a fatura;

e) O não cumprimento dos prazos acima descritos para cada tipo de serviço implicará desconto na nota fiscal posterior ao mês de ocorrência.

f) Não serão considerados, para efeito de medição dos NMS, as ocorrências de indisponibilidades que contemplem:

g) Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo SERPRO e aceito pelo DEMANDANTE;

h) Problemas de infraestrutura de responsabilidade do DEMANDANTE.

6.1.2 Plataforma de Soluções Analíticas

A PSA ficará disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, com paradas programadas. Para efeito de mensuração de nível de serviço, a disponibilidade da PSA compreenderá 22 horas por dia, durante os sete dias da semana, considerando a janela de manutenção diária de duas horas no período de 01h às 03h.

Caso a manutenção diária implique indisponibilidade da PSA por tempo inferior ou igual às 2 horas previstas para janela diária de manutenção, o PROPONENTE deverá comunicar o DEMANDANTE com, no mínimo, 12 horas de antecedência; caso a indisponibilidade extrapole a janela diária de duas horas, a parada deverá ser acordada entre as partes com, no mínimo, 48 horas de antecedência.

Em dias úteis de 22h às 07h, finais de semana e feriados, o tráfego prioritário será alocado para cargas e *backups* das bases de dados, podendo haver redução de desempenho do ambiente para o acessos dos usuários, não caracterizando incidentes que afetem os níveis de serviço.

O PROPONENTE provê durante a vigência contratual, suporte de 1º nível por meio do canal de comunicação denominado Central de Serviços SERPRO – CSS, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, sendo o acionamento pela internet (http://SERPRO.gov.br/menu/suporte1) ou e-mail (css.SERPRO@SERPRO.gov.br)

Nível mínimo de serviço (NMS): 95% de disponibilidade da Plataforma;

Tipos de indisponibilidade justificáveis:

a) Períodos de manutenção por interesse do DEMANDANTE;

b) Motivos de força maior, como guerras, terremotos e enchentes;

c) Paradas programadas para manutenção do Serviço da Plataforma, previamente acordadas com o cliente.

O tempo decorrido de indisponibilidade justificável não será descontado da disponibilidade total.

A manutenção da atualização das bases de informações estará condicionada à disponibilidade dos sistemas que proverão os dados, considerando a periodicidade negociada com o DEMANDANTE para cada base de dados.

6.1.2.1 Regras de aferição e Desconto para a PSA

6.1.3 Serviço de Data Discovery

Para efeito de mensuração de nível de serviço, cada servidor ponto de acesso ficará disponível das 7:00h as 22:00h por dia, de segunda a sexta feira, excetuados os feriados nacionais e regionais e as paradas programadas;

O PROPONENTE provê durante a vigência contratual, suporte de 1º nível por meio do canal de comunicação denominado Central de Serviços SERPRO – CSS, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, sendo o acionamento pela internet (http://SERPRO.gov.br/menu/suporte1) ou e-mail (css.SERPRO@SERPRO.gov.br)

Nível mínimo de serviço (NMS): 95% de disponibilidade;

Regras de Aferição e Desconto para o serviço de *Data Discovery*

Caso haja indisponibilidade da PSA conforme descrito no item 5.1.2, não serão aplicados os descontos referentes aos níveis do serviço Data Discovery de forma cumulativa.

Indicadores do Serviço Data Discovery					
Sigla	**Indicador**	**Definição**	**Fórmula de Cálculo**	**Aferição**	**Tolerância**
DSPN	**Índice de Disponibilidade**	Percentual de disponibilidade do serviço por mês	**DSPN = [TIA / TDC] * 100** **onde:** **TIA= Tempo em horas de indisponibilidade do Data Discovery (excluídas as paradas programadas)** **TDC= Tempo em horas de disponibilidade do Data Discovery**	Relatório Mensal* de Ocorrência de Indisponibilidades	No mínimo 95% de disponibilidade ao mês.
* considerando o período descrito no item “condições de pagamento” das condições gerais desta proposta.					

6.1.4 Serviço de Acesso de Ferramentas Externas por Conexão

Quando da contratação do serviço objeto deste termo, será praticado o indicador de NS, “Disponibilidade” considerando o tempo mínimo em que o serviço deve permanecer disponível para acesso durante o horário de funcionamento e será apurado conforme a seguir:

Nível de Serviço	
INDICADOR	Disponibilidade
NÍVEL	95,00%
AFERIÇÃO	Apuração Mensal
FÓRMULA (VIRTUALIZADOR)	%DS=1-(THI/THD) x 100%
FÓRMULA (FERRAMENTAS)	%DS=1-(THI/THD) x 100%
Throughput	600.000 milheiros por instância por dia

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.

Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programa ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE.

O descumprimento do indicador acima definido, ensejará a aplicação de um percentual de redução no valor do serviço inadimplido no período apurado, conforme tabela a seguir:

CODIGO	INDICADOR	META	AVALIAÇÃO	PENALIDADE
NS.01	Disponibilidade de acesso ao serviço	95,00%	Mensal	Desconto de 2%

A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas comunicadas com antecedência de 48 horas.

Eventuais descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço incidirão apenas sobre o valor da parcela inadimplida do serviço.

A discriminação dos descontos por descumprimento de nível mínimo de serviço será informada no relatório de ateste.

Os valores das faturas serão líquidos, contemplando o desconto por descumprimento de nível mínimo de serviço.

Para validação do ANS, serão consideradas justificadas no período de apuração, as indisponibilidades decorrentes das situações a seguir:

a) As janelas de intervenções programadas dentro do horário de funcionamento do serviço;

b) Períodos de manutenção e paradas programadas acordadas entre o PROPONENTE e a DEMANDANTE;

c) Motivos de força maior e naturais sem a governança do PROPONENTE;

d) Tempo de tratamento de incidentes que dependam de informações adicionais da DEMANDANTE;

e) Ocorrência de falha de qualquer dos recursos físicos do ambiente da DEMANDANTE.

Observações:

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

b) As janelas de manutenção acordadas entre as partes não deverão ocasionar redução na disponibilidade do serviço. Para aferição do NMS somente serão considerados os incidentes sob responsabilidade do SERPRO.

6.1.5 Serviço de Disponibilização de Arquivos

ITEM	NMS - Arquivos Disponibilizados
Finalidade	Garantir a disponibilização dos arquivos no prazo estabelecido
Meta a cumprir	Arquivo(s) disponibilizado(s) na periodicidade e hora definida
Instrumento de medição	Documento de Aceite/Comunicação formal
Periodicidade	Eventual/Mensal
Mecanismo de cálculo	I. Para cada disponibilização do(s) arquivo(s) durante o período de apuração, será identificado se foi atendida no prazo. No caso do não cumprimento do prazo acordado, deverá ser apurado atraso. II. Será computado atraso. Fórmula para aferição: QT = [DTE – DTA]. Onde: QT = Quantidade de horas em atraso DTE = Data da entrega DTA = Data acordada para entrega Atrasos sem desconto do NMS: **Diário:** atraso de até 6 horas do horário acordado para entrega do arquivo **Semanal:** atraso de até 1 dia do dia acordado para entrega do arquivo **Quinzenal, Mensal e Anual:** atraso de 10% da data acordada para entrega do arquivo

	Arquivo Full: entrega a ser em data acordada entre as partes conforme as particularidades dos sistemas de origem. Caso o arquivo apresente algum erro gerar novo arquivo em até 15 dias da data acordada.

Será considerado descumprimento de Nível de Serviço a ocorrência das seguintes situações:

Não disponibilização de algum arquivo componente da solução;

Erros nos dados do arquivo, caracterizados pela incompatibilidade do tipo de dado com a definição do campo, em comparação com o dado originário e as definições estabelecidas na Demanda explicitamente solicitadas como regras de negócio a serem aplicadas para tratamento do dado.

Não será considerado descumprimento de Nível de Serviço a ocorrência de atraso nas seguintes situações:

- Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, de sistemas operacionais, correção de desvios, adequação tecnológica e atendimento às necessidades da solução objeto deste Anexo 1), acordada entre as partes.
- Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, de sistemas operacionais, correção de desvios, adequação tecnológica e atendimento às necessidades do sistema de origem), de iniciativa do PROPONENTE, devendo a comunicação ser realizada à DEMANDANTE assim que seja de seu conhecimento.
- Incidentes que após análise, foram descaracterizados como atraso/indisponibilidade do serviço, desde que devidamente comprovado pelo PROPONENTE e aceito pelo DEMANDANTE.
- Erros na disponibilização ou nos dados do arquivo, ocasionados por mudança no(s) sistema(s) de origem.
- Motivos de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

6.1.6 Consultoria Técnica

6.1.6.1 Regras de Aferição e Desconto para o Serviço de Consultoria

O PROPONENTE deverá cumprir os prazos acordados com o DEMANDANTE na demanda do serviço.

Os indicadores para ateste do cumprimento dos níveis de serviço seguem conforme tabela descrita abaixo:

Indicadores de Serviço de Consultoria Técnica					
Sigla	**Indicador**	**Definição**	**Fórmula de Cálculo**	**Aferição**	**Tolerância**
IAFP	Produtos de Consultoria Técnica entregues no Prazo	Número de demandas de consultoria técnica com produtos entregues no prazo	IAFP = [QFP / QTD] x 100%, onde: QFP = Quantidade de Consultorias Técnicas com produtos entregues no prazo no mês QTD = Quantidade total de Consultorias Técnicas com entregas prevista no mês	Entrega do Produto no Prazo	Até 30% (trinta por cento) das Consultorias Técnicas entregues no mês fora do prazo

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

A propriedade intelectual e titularidade de direito autoral correlatos aos serviços desta proposta se darão conforme descrito a seguir:

A solução de tecnologia da informação desenvolvida pelo PROPONENTE para atendimento exclusivo ao DEMANDANTE e que se encontra definida no escopo desta proposta é de propriedade intelectual do DEMANDANTE, assim como seus direitos autorais.

Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo PROPONENTE, a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo DEMANDANTE, desde que sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade do SERPRO.

De modo semelhante, os programas de computador ou as soluções em tecnologia da informação idealizadas e desenvolvidas pelo SERPRO, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do DEMANDANTE, serem utilizados na prestação dos serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do SERPRO.

O SERPRO se abstém de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas do DEMANDANTE mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo DEMANDANTE.

8. 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.

9. MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS (RPC)

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS			
CLIENTE:			
Nº CONTRATO CLIENTE		**PERÍODO:**	**xx/xx/xxxx a**
Nº CONTRATO SERPRO		**SERVIÇO DE PLATAFORMA DE SOLUÇÕES ANALÍTICAS**	

Serviço	Nº Ticket	Data/Hora Emissão	Data/Hora Resolvido	Tempo do Incidente (minutos)	Produção/ mês (minutos)	Disponibilidade (%)	MTTR (minutos)	Descrição da Ocorrência
PLATAFORMA								
CONSULTORIA								

RESUMO GERAL FATURAMENTO					
SERVIÇOS			**Valor do Serviço (R$)**	**Total Desconto (R$)**	**Total a Faturar(R$)**
Plataforma de Soluções Analíticas					
Unidade de plataforma					
Serviços Adicionais					
Ingestão de Dados					
Data Discovery					
Disponibilização de Arquivos via Ferramenta					
Acesso a Ferramentas Externas Por Conexão					
Consultoria Técnica					
TOTAL GERAL					

10. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço será executado conforme prazos e condições estabelecidos na tabela abaixo:

SERVIÇO A SER DISPONIBILIZADO	PRAZO* (em dias úteis)
Plataforma de Soluções Analíticas	30
Ingestão de Dados	45
Data Discovery	45
Disponibilização de Arquivos via Ferramenta	30
Acesso a Ferramentas Externas Por Conexão	30
Consultoria Técnica com Deslocamento	Sob demanda
Consultoria Técnica sem Deslocamento	Sob demanda
* Contados a partir do início da Vigência do Contrato	

ANEXO 7 - SERPRO MULTCLOUD

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.

1.8 Computação em Nuvem: 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.

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

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, os workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em nuvem, 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 nuvem.

A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em nuvem 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.

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.

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.

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 do 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.

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

O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.1 Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem (USN)

Serviço Profissional de Intermediação 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 desses serviços em nuvem.

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.

3.1.1 O que faz?

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 de nuvem e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

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.

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 Profissional Consultivo Especializado em Nuvem. No Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload, o CLIENTE dispõe de recursos completos para gestão de contas.

3.1.2 Como funciona?

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).

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 (Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Migração).

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 nuvem 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.

Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Engenharia e Automação), 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.

3.1.3 Entregas do Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem:

3.1.3.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

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

3.1.3.2 Recomendações para otimização de consumo

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). Com a contratação do Serpro 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.

3.1.3.3 Corretagem customizada

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

3.1.3.4 Suporte de atendimento unificado

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

3.1.3.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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.

3.1.3.6 Conectividade

O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem), 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.

3.1.3.7 Marketplace

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.

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.

No contexto do Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem, 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.

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.

Caberá ao CLIENTE:

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

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

◦ 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.

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

3.2 Serviços Profissionais Consultivos Especializados em Nuvem

Serviço profissional consultivo de caráter multidisciplinar que reúne as ofertas do Serpro especializadas em nuvem, compreendendo o planejamento, desenho, migração, automação e demais temas correlatos aplicáveis aos projetos de nuvem hospedados na Plataforma Multinuvem.

Os serviços consultivos especializados compreendem os seguintes segmentos de atuação:

3.2.1 Arquitetura

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.

3.2.1.1 O que faz?

O Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Arquitetura) 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:

◦ Identificar as interações entre soluções distintas;

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

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

◦ Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

◦ Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.1.2 Como funciona?

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.

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

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.

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

3.2.1.3 O que entrega?

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.

3.2.2 Migração

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 nuvem, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.2.1 O que faz?

O Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Migração) 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.

3.2.2.2 Como funciona?

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.

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.

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.

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

3.2.2.3 O que entrega?

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.

3.2.3 Automação

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.

3.2.3.1 O que faz?

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

◦ 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;

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

◦ Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

◦ Orquestra a execução do backlog priorizado;

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

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

3.2.3.2 Como funciona?

O Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Engenharia e Automação) aloca especialistas multidisciplinares de infraestrutura para:

◦ Analisar a necessidade do cliente;

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

◦ Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

◦ Executar as atividades planejadas;

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

3.2.3.3 O que entrega?

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).

3.2.4 Temas Gerais em Nuvem

Abrange serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud que não se enquandram nos domínios anteriores.

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

O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para este segmento que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.4.1 Disponibilização

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.

3.2.4.2 O que faz?

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

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

3.2.4.3 O que entrega?

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

3.3 Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload

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.

3.3.1 O que faz?

O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido continuamente sob a forma de serviços prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Este serviço possui um conjunto de atividades, e sua contratação está vinculada à realização de uma atividade denominada Projeto de Internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

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

São oferecidos serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado.

Contempla também 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.

3.3.1.1 Suporte a Produto de Software do Marketplace

No contexto do Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload, 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 deste serviço não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload, não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

Observação: O Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

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. 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 neste serviço de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado, 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.

3.3.2 Dos serviços e processos oferecidos

A tabela abaixo elenca as atividades contempladas para o Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload:

SERVICOS E PROCESSOS
Gestão Técnica de Contas
Central de Atendimento
Formulário de Atendimento
Catalogação de Scripts(junto ao cliente)
Gestão de Banco de Soluções
Resposta a incidentes
Criação de VPN site-to-site
Gestão de Backup
Gestão de Monitoração
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)
Gerenciamento de problemas
Suporte Operacional(tempo de atendimento)
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem
Configurar WAF no ambiente de nuvem
Gerenciamento de níveis de serviço
Gestão de Crise
Análise de Desempenho

3.3.2.1 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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 da Gestão Técnica de Contas (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.

3.3.2.2 Central de Atendimento

3.3.2.2.1 Formulário de Atendimento

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.

3.3.2.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

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.

3.3.2.2.3 Gestão de Banco de Soluções

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.

3.3.2.3 Resposta a incidentes

Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema, 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.

3.3.2.4 Gestão de backup

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

3.3.2.5 Criação de VPN site-to-site

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.

Serão criadas duas VPNs 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.

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.

3.3.2.6 Gestão de Monitoração

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.

O desempenho/performance dos projetos do cliente são monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.3.2.7 Gestão de Mudanças

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:

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;

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

Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.3.2.8 Gerenciamento de problemas

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.

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.

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.

3.3.2.9 Suporte operacional (tempo de atendimento)

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.

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

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.

3.3.2.11 Configurar WAF no ambiente de nuvem

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.

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.

3.3.2.12 Gerenciamento de níveis de Serviços

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.

3.3.2.13 Gestão de crise

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.

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).

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.

3.3.2.14 Análise de desempenho

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.

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.

3.3.3 Como funciona?

A ativação do Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload, 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.

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.

Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação.

3.4 Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem

Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (USN), em item de faturamento específico (Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem), e sua ativação gerará custos adicionais no console, apurados em USN, 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.

3.4.1 O que faz?

A conectividade do Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem 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.

3.4.2 Como funciona?

Como requisito para a contratação e utilização do Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem, 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.

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 Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem.

O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem. 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 Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem 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.

3.4.3 Entregas:

- 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. A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.
- Conexão implantada. 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 nuvem 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 Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem

4.3.1 SERPRO:

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

4.3.2 CLIENTE:

- Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;
- Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Arquitetura)

4.4.1 SERPRO:

- Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;
- Identificar as interações entre soluções distintas;
- Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;
- Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
- Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

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

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

▪ Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

▪ Mensurar os custos da arquitetura proposta;

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

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

4.4.2 CLIENTE:

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

▪ Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

▪ Contratar o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Migração)

4.5.1 SERPRO:

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

▪ Analisar a documentação de arquitetura;

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

▪ Identificar qual melhor estratégia de migração;

Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

Contratar o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem do SERPRO Multicloud;

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

4.6 Obrigações específicas para o Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Engenharia e Automação)

4.6.1 SERPRO:

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

4.6.2 CLIENTE:

▪ Contratar, previamente, o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem (Temas Gerais em Nuvem)

4.7.1 SERPRO:

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

Propor solução.

4.7.2 CLIENTE:

Contratar o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem do SERPRO Multicloud;

Realizar validação do plano de trabalho.

4.8 Obrigações específicas para o Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload

4.8.1 SERPRO:

- Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados.

4.8.2 CLIENTE:

- Contratar, previamente, o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem do SERPRO Multicloud.

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 Profissionais Consultivos Especializados em Nuvem” e do “Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload”, é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem;

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

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

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

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

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

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

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

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

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

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

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

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

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

7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

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

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

9. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

CEP 70830-900

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

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

CEP: 04766-900

10. NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

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

Serviços Profissionais Consultivos Especializados em Nuvem	
EFICIÊNCIA NO CUMPRIMENTO DO PRAZO - ECP	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido.
Meta a Cumprir	Prazo estabelecido em cada demanda.
Instrumento de medição	Relatório de prestação de contas do serviço.
Periodicidade	Por demanda.

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

Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload
Metas de Tempo de Reação

Cód	Descrição	Métrica	Prazo	Meta	Desconto
NS.01	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade	O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula: TR = [início de atendimento] - [reportado em] Onde: • TR = Tempo de Reação • [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	TR <= 10 min	99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic = Indicador contratado • Vt = Valor do serviço no mês Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
NS.02	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)		TR <= 1 hora	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	
NS.03	Tempo de Reação para Solicitações de Serviço		TR <= 10 horas úteis (*) Obs:	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	

Forma de cálculo dos NS.01, NS.02 e NS.03:
PTR = (QDM/QTT) * 100

Onde:
• PTR = % de cumprimento da meta
• QDM = Qtde de tickets dentro da meta
• QTT = Qtde total de tickets

(*) Obs: Dentro horário comercial (10 x 5 das 8h às 18h em dias úteis).

10.2 Para o Serviço Profissional Continuado de Gestão de Conectividade para Nuvem, 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

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
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
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)					

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

10.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários no console do provedor.

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

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

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

11. PRAZOS E PROCEDIMENTOS

11.1 Ativação (entrega após a contratação)

11.1.1 Para o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

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

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

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

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

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

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

11.3 Recuperação de dados e de ambientes

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

12. ATENDIMENTO TÉCNICO

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

12.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload.

12.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload para o respectivo projeto.

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

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

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

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

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

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

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

13. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

14. RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

14.1 Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários estão definidos a seguir.

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

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

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.

14.1.1 Definições e métodos de cálculo

14.1.1.1 Serviços de Consultoria

Para todos os Serviços Profissionais Consultivos Especializados em Nuvem (Arquitetura, Migração, Engenharia e Automação, Temas Gerais em Nuvem), o valor mensal a ser faturado será obtido pela seguinte fórmula:

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

Onde:

- hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço
- preço = preço unitário do item faturável “Hora de Consultoria”

14.1.1.2 Serviços de Nuvem

O volume mensal apurado para o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem seguirá a seguinte fórmula:

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

Onde:

◦ vcc (Volume de Consumo no Console): é o somatório do valor total apurado na console de todos os recursos consumidos no provedor no mês de referência. Ou seja: vcc = Fator de USN x Quantidade de consumo.

◦ Fator de USN: é o valor unitário do item consumido no console do provedor. Pode estar em dólar ou real.(colocar destacado como o fator de ajuste).

◦ Quantidade de consumo: volume consumido do recurso de nuvem do console.

◦ Fator de Câmbio (fc): Corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação no console, sendo:

• Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial. Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar no console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,3445 (cinco reais, trinta e quatro centavos e quarenta e cinco milésimos de centavo).

• Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais no console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

◦ fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor no console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros. O percentual do Fator de Ajuste deve ser determinado conforme tabela abaixo:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

◦ 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.

◦ 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). O Fator de Marketplace será aplicado para cada provedor conforme estabelecido na tabela dada a seguir.

Provedor	Fator de Marketplace
AWS	20%

Provedor	Fator de Marketplace
Azure	0%
Google	0%
Huawei	0%
IBM	0%
Oracle	0%

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.

O valor total do projeto será igual ao Volume de USN apurado conforme metodologia detalhada acima, multiplicado pelo preço unitário do CSN:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de USN x Preço Unitário da USN

14.2 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 - Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem	USN	0	R$ 1,77	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00

14.3 Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload:

A cobrança do serviço 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.

Um projeto gerenciado corresponde a cada habilitação do serviço por provedor.

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

Volume de USN = (vcc * fc * (1-fa))

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

Onde:

◦ vcc (Volume de Consumo no Console): é o valor total apurado no console do provedor naquele mês de referência.

◦ fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor no console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

◦ 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 USN, busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

Caso o Volume de USN 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.

Para efeito de cálculo do volume do Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60% (Fator de Ajustes e/ou Outros Descontos), ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no volume de USN apurado para o “Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem” seja maior que 60%, este volume (“Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem”), para uso no cálculo do volume de USN (“Serviço Profissional Continuado de Operação, Segurança e Gerenciamento de Infraestrutura de Nuvem do Workload”) deverá ser recalculado com limite de 60%.

ANEXO 8 - INFOCONV

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço de disponibilização do acesso às bases de dados dos sistemas da RFB, para fins de consulta ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), por meio eletrônico, fazendo uso de Web Service (INFOCONV-WS), observados os termos da Instrução Normativa (IN) RFB Nº 20, de 17 de fevereiro de 1998.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

O serviço objeto deste contrato consiste no acesso à base de dados dos sistemas da RFB será disponibilizado por meio do Sistema de Informações para Convenentes “INFOCONV-WS CPF/CNPJ” em atendimento à(s) Demanda(s), que será(ão) aberta(s) pelo cliente, que permite(m) ao CONVENENTE efetivar o acesso às informações e aos dados da Base da RFB do CPF e do CNPJ, com retorno das informações pertinentes a dados não abrangidos pelo sigilo fiscal e perfil do convenente habilitado pela RFB.

A disponibilidade do acesso dar-se-á após o cadastramento/habilitação dos dados do cliente e do contrato no sistema INFOCONV-WS:

O registro dos dados cadastrais do PROPONENTE referente ao perfil de acesso será executado pela RFB;

O registro dos dados referentes ao Contrato e cadastramento dos IP´s de acesso, serão executados pelo PROPONENTE. Para tanto, o DEMANDANTE deve Informar a relação de endereços IP das estações de trabalho que acessarão o sistema.

As consultas disponíveis e seu conteúdo são limitadas às disposições contidas nas demandas correlatas.

Os serviços que compõem o objeto deste contrato não fazem uso de mão de obra exclusiva para sua execução.

O ambiente necessário ao convenente será conforme disposto nos manuais técnicos disponibilizados, por e-mail ou link para *download.*

Fica reservada a União, por meio da RFB, a prerrogativa de conservar a autoridade normativa e exercer controle e fiscalização sobre o acesso.

2.2 Características do Serviço

O serviço INFOCONV-WS apresenta características técnicas compostas por um conjunto de funcionalidades e itens de segurança discriminados a seguir:

Horário de Funcionamento	24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana.
Relatório de Prestação de Contas	Mensalmente (Consolidado do Mês). Somente será disponibilizada a apuração detalhada dos acessos (consultas) quando a necessidade for motivada e justificada pelo PROPONENTE.
Segurança Lógica	Proteção de Firewall / Proteção de IDS / Realização de backup/restore sobre a aplicação.

Segurança Física	Acesso restrito à área do Centro de Dados / Produção em Sala Cofre.
Manutenção de Equipamentos	Programada fora do horário comercial (entre 01:00 e 05:00), exceto em situações excepcionais, que deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 48 horas.
Segurança de Acesso	Autenticação por meio de Certificado digital do servidor de aplicação do PROPONENTE, válido e emitido dentro do padrão ICP-Brasil, acolhido nos servidores do serviço. Log de acesso dos usuários finais mantido pelo DEMANDANTE pelo tempo mínimo de 5 anos.

3. DA COMUNICAÇÃO

O PROPONENTE disponibilizará serviço de atendimento remoto disponível para registro de acionamento de possíveis falhas identificados na execução dos serviços, com atendimento ao usuário, realizado de forma ininterrupta por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

O acionamento, será via Central de Serviços SERPRO (CSS).

Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos, por tipo de problema, serão estabelecidos em conjunto com o DEMANDANTE.

Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas):

Ofício ou e-mail destinado para ou remetido dos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste contrato) de ambas as partes;

Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas), efetuada por meio da CSS por quaisquer funcionários do DEMANDANTE;

Para efeito de contabilização dos níveis mínimo de serviço, todos os registros do DEMANDANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis mínimo de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

4. ITEM FATURÁVEL

4.1 Do Item Faturável

A lista completa dos objetos desta proposta está discriminada na tabela a seguir:

Faixas	Itens Faturáveis	Unidade de Medida	Periodicidade
1	INFOCONV - Entes Públicos - 1.999 consultas CPF-CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
2	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 2.000 a 49.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
3	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 50.000 a 99.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
4	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 100.000 a 499.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal

Faixas	Itens Faturáveis	Unidade de Medida	Periodicidade
5	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 500.000 a 4.999.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
6	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 5.000.000 a 9.999.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
7	INFOCONV - Entes Públicos - A partir da 10.000.000 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal

4.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O valor mensal deste serviço será calculado com base no volume de consultas efetivadas no período indicado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta, e, para efeito de cálculo, obedecerá ao seguinte:

a) O volume total das consultas será distribuído de forma progressiva e escalonada em cada uma das faixas descritas no item 4.1 acima;

b) Será multiplicada a quantidade de consultas pelo preço unitário de cada uma das faixas, respeitado o critério do item “i” acima;

c) O valor a ser cobrado mensalmente será o resultado da soma do valor final de cada uma das faixas, conforme descrito nos itens acima, com o valor da franquia representada na faixa 1.

4.2.1 Caso não haja consulta ou o seu volume esteja compreendido dentro do limite estipulado na 1ª faixa, o valor mensal a ser cobrado será o da franquia básica (representada na 1ª faixa).

O volume, preços por faixas, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no Erro: Origem da referência não encontrada desta Proposta comercial.

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.

6. NÍVEL MÍNIMO DO SERVIÇO (NMS)

Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor da DEMANDANTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

Indicador	Intervalo	Periodicidade	Desconto
Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	90,00% <= Disp	Mensal	Sem desconto
Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	82,00% <=Disp <90%	Mensal	1,0% do valor mensal
Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	72,00% <= Disp <82,00%	Mensal	3,50% do valor mensal

Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	Disp < 72,00%	Mensal	4,40% do valor mensal

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.

O período a ser considerado nas medições é o especificado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta comercial.

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 DEMANDANTE ou terceiros.

Conforme Nível de Serviço acordado com a RFB, o ambiente INFOCONV será disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, e em caso de manutenção preventiva, essa ocorrerá no período de 01:00 às 05:00 horas a ser programada e comunicada previamente.

São consideradas justificadas as indisponibilidades nas ocorrências conforme a seguir:

a) Períodos de manutenção por interesse da RFB e paradas acordadas entre SERPRO e RFB;

b) Motivos de força maior e naturais sem a governança do SERPRO, tais como guerras, terremotos, enchentes e etc.;

c) Indisponibilidade tratada como incidentes que dependam de dados/informações adicionais do usuário;

d) Indisponibilidade dos bancos de dados da RFB.

Caso o CONVENENTE necessite do ambiente ativo no período de manutenção, poderá negociar junto a RFB, a mudança da data da manutenção.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

O contrato estabelece a titularidade dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre o produto e sobre eventuais ferramentas criadas para desenvolver o produto na forma do art. 4o da lei n° 9.609/98 e do inc. XVI do art. 19 da IN no 02/2008, conforme segue:

a) a solução de tecnologia da informação desenvolvida pelo SERPRO para atendimento exclusivo a determinado cliente é de propriedade intelectual do cliente, assim como os direitos autorais;

b) os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo SERPRO a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual do SERPRO;

c) de modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo SERPRO, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do SERPRO;

d) o SERPRO deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente;

e) a internalização de soluções não desenvolvidas pelo SERPRO deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

8. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1 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.

8.2 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.

ANEXO 9 - 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, oferecendo 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.

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 Dialoga 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 regu-

lar 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-market 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

A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO e seus parceiros, exceto para casos de customizações decorrentes da prestação dos serviços profissionais previstos neste contrato.

6. NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1 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.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	88% ≤ Disp < 90%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	0% ≤ Disp < 88%	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

6.2 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.

6.3 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.

7. ITENS FATURÁVEIS

Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários são apresentados a seguir:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes	Licença por Agente
Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa 101 a 500 agentes	Licença por Agente
Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa 501 a 1.000 agentes	Licença por Agente
Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa 1.001 a 2.000 agentes	Licença por Agente
Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa 2.001 a 5.000 agentes	Licença por Agente
Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa acima de 5.000 agentes	Licença por Agente

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 026 a 100 colaboradores	Licença por Colaborador
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 101 a 500 colaboradores	Licença por Colaborador
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 501 a 1.000 colaboradores	Licença por Colaborador
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 1.001 a 2.000 colaboradores	Licença por Colaborador
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 2.001 a 5.000 colaboradores	Licença por Colaborador
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa acima de 5.000 colaboradores	Licença por Colaborador
Dialoga - Com Imunidade - Consultoria - Orientação de Implementação	Pacote 8 horas
Dialoga - Com Imunidade - Consultoria - Início rápido de operações	Pacote 8 horas
Dialoga - Com Imunidade - Consultoria - Atualização e Escalabilidade	Pacote 8 horas
Dialoga - Com Imunidade - Consultoria - Sessões de Design	Pacote 8 horas
Dialoga - Com Imunidade - Consultoria - Migração	Pacote 8 horas
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Campanha - Base de 1 a 10.000 destinatários	Por Tamanho da Base
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Campanha - Base de 10.001 a 50.000 destinatários	Por Tamanho da Base
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Campanha - Base de 50.001 a 100.000 destinatários	Por Tamanho da Base
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Campanha - Base de 100.001 a 250.000 destinatários	Por Tamanho da Base
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Campanha - Base de 250.001 a 500.000 destinatários	Por Tamanho da Base
Dialoga - Com Imunidade - AddOn Campanha - Pacote Disparo até 50.000 mensagens	Pacote

8. DO VOLUME E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES no ANEXO 19 desta Proposta comercial.

9. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

9.1 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.

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

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

9.4 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.

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

9.6 Os acionamentos relativos ao objeto contratado deverão ser demandados serviço a serviço.

9.7 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

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

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 10 - SERPRO BOTS

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 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. DAS 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 e seus parceiros, exceto para casos de customizações decorrentes da prestação dos serviços profissionais previstos neste contrato.

6. NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1 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.

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
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.						

6.2 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.

6.3 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.

7. ITENS FATURÁVEIS

7.1 Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários estão definidos a seguir:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
SerproBots – Com Imunidade – Franquia até 5.000 conversações inteligentes	Franquia
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 1 de 5.001 até 15.000	Por conversação
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 2 de 15.001 até 50.000	Por conversação
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 3 de 50.001 até 150.000	Por conversação

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 4 de 150.001 até 500.000	Por conversação
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 5 de 500.001 até 1.000.000	Por conversação
SerproBots – Com Imunidade – Conversações inteligentes – Faixa 6 a partir de 1.000.001	Por conversação
SerproBots – Com Imunidade – Tokens de processamento de IA do modelo GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	Milheiro

8. DO VOLUME E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES no ANEXO 19 desta Proposta comercial.

9. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

9.1 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.

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

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

9.4 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.

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

9.6 Os acionamentos relativos ao objeto contratado deverão ser demandados serviço a serviço.

9.7 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

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

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 11 - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: CONSULTA CNPJ, CONSULTA CPF, CONSULTA DÍVIDA ATIVA, CONSULTA NF-E, INTEGRA COMEX, INTEGRA SIAFI

11A - CONSULTA CNPJ

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: 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.

1.6 WebAPI (Application Programming Interface): Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou a uma plataforma baseado na Web. A sigla API refere-se ao termo em inglês "Application Programming Interface", o que em português significa “Interface de Programação de Aplicativos".

1.7 CNPJ: Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas.

1.8 RFB: Receita Federal do Brasil - Órgão Autorizador e controlador do sistema.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

A Consulta CNPJ é o conjunto de rotinas e padrões de programação que possibilita a integração segura de aplicativos com o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas para consulta das informações públicas do cadastro de empresas.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O serviço Consulta CNPJ é disponibilizado através do HTTP REST, oferecendo operação de consulta às informações cadastrais de pessoas jurídicas no Brasil. O interessado envia o Número de Inscrição do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e a API retorna as informações cadastrais da pessoa jurídica - acessadas diretamente na base CNPJ e em bases relacionadas e complementares (como SIMPLES/MEI, por exemplo). Estes acessos às diversas bases e consolidação das informações ocorrem de modo transparente ao usuário do serviço Consulta CNPJ.

3.2 Para viabilizar o serviço tecnicamente, foi desenvolvida a arquitetura da plataforma habilitadora, que provê as soluções de API do SERPRO de forma padronizada, garantindo segurança, disponibilidade e alto desempenho.

3.3 O Cliente gestor da base de dados (anuente) - aqui no caso a Receita Federal do Brasil (RFB), e o SERPRO homologam a Plataforma Habilitadora de API e realizam auditoria periodicamente.

3.4 Caso exista algum dado que esteja equivocado na base de dados do CNPJ e nas bases de dados relacionadas e complementares e que seja replicado no resultado da pesquisa da Consulta CNPJ, o SERPRO não poderá ser responsabilizado.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O serviço será disponibilizado em até 24 horas contadas a partir da data de assinatura do contrato.

4.2 Controle de Acesso a Informação

4.2.1 Todo o acesso aos dados comercializados pelo SERPRO a partir da plataforma habilitadora é controlado por um produto de tecnologia da informação denominado API gateway. Além de publicar as API's para acesso externo, o gateway tem como principal função realizar o controle de acesso a partir da implementação de processos de autenticação, autorização e auditoria dos acessos às APIs que estejam sob custódia dentro do seu perímetro de defesa.

4.3 Habilitação de Acesso

4.3.1 A partir da celebração deste contrato e da demonstração do cumprimento das exigências institucionais e legais de acesso, o CLIENTE e seu respectivo representante legal passarão a ter o seu acesso habilitado no diretório/base de dados de controle de acesso do SERPRO para consumo da solução contratada.

4.3.2 Para o consumo, o representante legal ou quem ele assim designar para representá-lo, deve realizar a geração de chaves de acesso a partir da aplicação web de controle e gestão de acesso do SERPRO. Para acessar esta aplicação, o usuário da empresa deverá apresentar credenciais de acesso do tipo CPF e senha ou certificado digital.

4.3.3 A empresa e os seus respectivos usuários representantes poderão ter os seus acessos suspensos a partir de eventos de execução automatizada na solução de controle de acesso, por exemplo acesso robotizado.

4.4 Autenticação e Consumo da Informação

4.4.1 Toda requisição para a API contratada deve ser realizada mediante a apresentação de uma chave de acesso. A cada requisição realizada pelo CLIENTE o API Gateway valida a chave de acesso contra a solução de gestão de acesso do SERPRO.

4.4.2 Para evitar a possibilidade de fraude, toda chave de acesso a API é assinada digitalmente pelo serviço de controle de acesso do SERPRO e possui um tempo de expiração. Vale ressaltar que, por se tratar de um ambiente externo e não controlado, o armazenamento e a utilização das chaves é de exclusiva responsabilidade da contratante.

4.5 Log e Auditoria de Acesso

4.5.1 A plataforma habilitadora registra os eventos de acesso às API's de informação em uma base de dados. Cada evento de acesso contém informações suficientes para possibilitar a realização de processos de auditoria sobre o acesso aos dados/informações.

4.5.2 As informações sobre os logs permanecerão retidas por 16 (dezesseis) anos.

4.6 Confidencialidade

4.6.1 As credenciais de acesso armazenadas no back-end da plataforma habilitadora passam por processo de DIGEST, de tal forma que se tornam inúteis caso sejam recuperadas indevidamente. A comunicação web é realizada através do protocolo Transport Layer Security (TLS) e Secure Socket Layer (SSL), o que garante que as informações trocadas entre a plataforma habilitadora e o CLIENTE sejam transmitidas de forma criptografada. Este mecanismo impede as ameaças de ataque do tipo Man In The Middle (MITM).

4.7 Integridade

4.7.1 A solução Consulta CNPJ passará por procedimentos de teste de vulnerabilidade prévio com ferramental especializado para a identificação de inconformidades de segurança, tendo a possibilidade de comprometer a integridade dos dados retornados sempre que haja atualização.

4.7.2 Além das análises de vulnerabilidade, os mecanismos de segurança e arquiteturas de informação seguem em conformidade com os padrões, normas e políticas de segurança da informação do centro de dados do SERPRO.

5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE RESCISÃO

5.1 O SERPRO disponibilizará o serviço sem ônus para o CLIENTE, desde que o contrato seja rescindido dentro dos primeiros 30 dias de sua vigência e o volume consumido não ultrapasse 3.000 (três mil) consultas/validações/transações. Para tanto, fica excepcionalizada a necessidade de comunicação prévia de 30 dias para rescisão unilateral.

5.2 Caso a vigência do contrato e/ou o número de consultas/validações tenham ultrapassado os limites estipulados no item acima, a cobrança da fatura levará em consideração o total de consultas/validações desde o início da vigência deste termo.

6. DO MONITORAMENTO TÉCNICO DO CONSUMO CONTRA USO IRREGULAR OU PRÁTICA DE ILÍCITO

6.1 O CLIENTE declara conhecimento sobre as normas disponibilizadas pelo SERPRO em seu “Portal de Transparência e Governança” e, em especial, que leu e tomou conhecimento da “Política Corporativa de Segurança da Informação do SERPRO” disponível em < https://www.transparencia.SERPRO.gov.br/ >. O CLIENTE poderá a qualquer momento solicitar ao SERPRO uma cópia desses documentos por meio dos canais de comunicação indicados nesse contrato.

6.2 A fim de executar práticas da governança, especificamente o gerenciamento de riscos relacionados ao tratamento dos dados e visando o atendimento das diretrizes estabelecidas nos normativos acima mencionados, o SERPRO realizará o monitoramento técnico de consumo, visando a prevenção do uso irregular do serviço ou a prática de ilícito.

6.3 No processo de contratação dos serviços, e antes do início da prestação dos serviços, o CLIENTE deve indicar na Área do Cliente a expectativa de volume máximo que seu negócio tende a consumir periodicamente, valor que será analisado pelo SERPRO de forma relativa no monitoramento técnico de seu consumo, em conjunto com adicionais componentes e métricas de segurança característicos da estrutura tecnológica, não servindo esse valor inserido, contudo, como um limite objetivo ou determinante para a ocorrência de corte do acesso.

6.4 O SERPRO possui um parâmetro de volumetria de consumo do serviço considerado como segura e os respectivos critérios de mensuração aplicáveis ao contexto de negócio do SERPRO, cuja divulgação será objetivo de comunicação pelo SERPRO ao CLIENTE. Tal parâmetro será adotado inicialmente e de forma interina, podendo ser modificado durante a prestação do serviço.

6.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE o acompanhamento da divulgação dos critérios de mensuração vigentes aplicáveis ao serviço e suas evoluções, na medida que essas ocorrerem, inclusive a volumetria de consumo do serviço considerada como segura, que estão disponibilizados pelo SERPRO na Página do Cliente.

6.6 Por meio do presente instrumento e com vistas a assegurar a continuidade regular dos serviços, o CLIENTE encontra-se ciente e autoriza o SERPRO a praticar, a seu critério, os atos a seguir nas situações abaixo delimitadas:

6.6.1 Na identificação da ocorrência de potencial incidente de segurança e/ou integridade dos dados na prestação do serviço e/ou o uso ilícito do serviço, suspender temporariamente o acesso ao serviço até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.6.2 Na ocorrência de variação abrupta dos volumes consumidos e estando acima dos valores estabelecidos como seguros para o serviço, suspender automaticamente, em caráter preventivo, o acesso do CLIENTE ao serviço, até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.7 Em qualquer caso, o SERPRO notificará o CLIENTE sobre a suspensão ou interrupção do serviço com orientações sobre como proceder para a regularização do acesso e estará à disposição nos canais de comunicação indicados nesse contrato para a devida comunicação.

6.8 Na persistência de dúvidas sobre o procedimento de suspensão ou sobre as orientações para reestabelecimento do serviço, o CLIENTE deverá buscar esclarecimentos pelos Canais de Comunicação indicados nesse contrato.

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos que serão concedidos em favor do CLIENTE pelo eventual respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 O serviço dispensa relatórios formais de prestação de contas. A bilhetagem pode ser conferida pelo CLIENTE, por meio do web site de prestação do serviço, a qualquer tempo.

10. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

10.1 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.

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

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

10.4 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.

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

10.6 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

11. CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

12. AUTORIZAÇÕES

Conforme Portaria MF nº 457, de 08 de dezembro de 2016 expedida pelo órgão da administração direta responsável e atendendo ao disposto na autorização da RFB por meio da Portaria RFB nº 167, de 14 de abril de 2022, ou as que vierem a substituí-las.

11B - CONSULTA CPF

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

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

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

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.

WebAPI (Application Programming Interface): Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou a uma plataforma baseado na Web. A sigla API refere-se ao termo em inglês "Application Programming Interface", o que em português significa “Interface de Programação de Aplicativos".

CPF: Cadastro de Pessoas Físicas.

RFB: Receita Federal do Brasil - Órgão Autorizador e controlador do sistema.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 A Consulta CPF é o conjunto de rotinas e padrões de programação que possibilita a integração segura de aplicativos com o Cadastro de Pessoas Físicas para consulta das informações públicas do cadastro de pessoas físicas.

2.2 A solução possibilita a disponibilização massiva de dados relativos ao CPF.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Para viabilizar o serviço tecnicamente, foi desenvolvida a arquitetura da plataforma habilitadora padronizada de API para o provimento de qualquer tipo de API de disponibilização de dados e/ou informações garantindo a segurança, disponibilidade e alto desempenho.

3.2 O Cliente gestor da base de dados (anuente) - aqui no caso a Receita Federal do Brasil (RFB), e o SERPRO homologam a Plataforma Habilitadora de API e realizam auditoria periodicamente.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O serviço é disponibilizado em até 24 horas contadas a partir da data de assinatura do contrato.

4.2 Funcionamento da Solução

4.2.1 Segurança da Plataforma Habilitadora

4.2.2 Os principais mecanismos e componentes de segurança da informação, implementados a partir da solução Plataforma Habilitadora de API do SERPRO, estão descritos nos principais blocos funcionais da arquitetura.

4.3 Controle de Acesso e Validação

4.3.1 Todo o acesso às informações presentes nos produtos do tipo API, comercializado pelo SERPRO a partir da plataforma habilitadora, é controlado por um produto de tecnologia da informação denominado API gateway. Além de publicar as API's para acesso externo, o gateway tem como principal função realizar o controle de acesso a partir da implementação de processos de autenticação, autorização e auditoria dos acessos às APIs que estejam sob custódia dentro do seu perímetro de defesa.

4.4 Habilitação de Acesso

4.4.1 A partir da celebração deste contrato e do cumprimento das exigências institucionais e legais de acesso às bases de informação, o CLIENTE e seu respectivo representante legal tem o seu acesso habilitado no diretório/base de dados de controle de acesso do SERPRO para consumo da API de informação contratada.

4.4.2 Para realizar o consumo da API contratada, o representante legal ou quem ele assim designar para representá-lo deve realizar a geração de chaves de acesso a API a partir da aplicação web de controle e gestão de acesso do SERPRO. Para acessar esta aplicação, o usuário da empresa deverá apresentar credenciais de acesso do tipo CPF e senha ou certificado digital.

4.4.3 O CLIENTE e seus respectivos usuários representantes poderão ter os seus acessos suspenso a partir de eventos de execução automatizada na solução de controle de acesso. Podemos citar como exemplo a expiração de vigência do contrato sem aditivo ou sinalização de renovação, inadimplência no pagamento dos serviços consumidos e até mesmo pedidos de suspensão do serviço por órgãos e instituições competentes.

4.5 Autenticação e Consumo da Informação

4.5.1 Toda requisição à API contratada deve ser realizada mediante a apresentação de uma chave de acesso. A cada requisição realizada pelo CLIENTE, o API Gateway valida a chave de acesso contra a solução de gestão de acesso do SERPRO.

4.5.2 Para evitar a possibilidade de fraude, toda chave de acesso a API é assinada digitalmente pelo serviço de controle de acesso do SERPRO e possui um tempo de expiração. Vale ressaltar que, por se tratar de um ambiente externo e não controlado, o armazenamento das chaves é de responsabilidade do CLIENTE.

4.6 Log e Auditoria de Acesso

4.6.1 A plataforma habilitadora registra os eventos de acesso às API's de informação em uma base de dados. Cada evento de acesso contém informações suficientes para possibilitar a realização de processos de auditoria sobre o acesso aos dados/informações.

4.6.2 Retenção de logs por 16 (dezesseis) anos.

4.7 Confidencialidade

4.7.1 As credenciais de acesso armazenadas no back-end da plataforma habilitadora passam por processo de DIGEST de tal forma que se tornam inúteis caso sejam recuperadas indevidamente. A comunicação web é realizada através do protocolo Transport Layer Security (TLS) e Secure Socket Layer (SSL), o que garante que as informações trocadas entre a plataforma habilitadora e o CLIENTE sejam transmitidas de forma criptografada. Este mecanismo impede as ameaças de ataque do tipo Man In The Middle (MITM).

4.8 Integridade

4.8.1 Toda nova API a ser publicada na plataforma passa por procedimentos de teste de vulnerabilidade prévio com ferramental especializado para identificação de inconformidades de segurança com possibilidade de comprometer a integridade dos dados retornados pelas API's.

4.8.2 Além das análises de vulnerabilidade, os mecanismos de segurança e arquiteturas das API's de informação seguem em conformidade com os padrões, normas e políticas de segurança da informação de centro de dados do SERPRO.

5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE RESCISÃO

5.1 O SERPRO disponibilizará o serviço sem ônus para o CLIENTE, desde que o contrato seja rescindido dentro dos primeiros 30 dias de sua vigência e o volume consumido não ultrapasse 3.000 (três mil) consultas/validações/transações. Para tanto, fica excepcionalizada a necessidade de comunicação prévia de 30 dias para rescisão unilateral.

5.2 Caso a vigência do contrato e/ou o número de consultas/validações tenham ultrapassado os limites estipulados no item acima, a cobrança da fatura levará em consideração o total de consultas/validações desde o início da vigência deste termo.

6. DO MONITORAMENTO TÉCNICO DO CONSUMO CONTRA USO IRREGULAR OU PRÁTICA DE ILÍCITO

6.1 O CLIENTE declara conhecimento sobre as normas disponibilizadas pelo SERPRO em seu “Portal de Transparência e Governança” e, em especial, que leu e tomou conhecimento da “Política Corporativa de Segurança da Informação do SERPRO” disponível em < https://www.transparencia.SERPRO.gov.br/ >. O CLIENTE poderá a qualquer momento solicitar ao SERPRO uma cópia desses documentos por meio dos canais de comunicação indicados nesse contrato.

6.2 A fim de executar práticas da governança, especificamente o gerenciamento de riscos relacionados ao tratamento dos dados e visando o atendimento das diretrizes estabelecidas nos normativos acima mencionados, o SERPRO realizará o monitoramento técnico de consumo, visando a prevenção do uso irregular do serviço ou a prática de ilícito.

6.3 No processo de contratação dos serviços, e antes do início da prestação dos serviços, o CLIENTE deve indicar na Área do Cliente a expectativa de volume máximo que seu negócio tende a consumir periodicamente, valor que será analisado pelo SERPRO de forma relativa no monitoramento técnico de seu consumo, em conjunto com adicionais componentes e métricas de segurança característicos da estrutura tecnológica, não servindo esse valor inserido, contudo, como um limite objetivo ou determinante para a ocorrência de corte do acesso.

6.4 O SERPRO possui um parâmetro de volumetria de consumo do serviço considerado como segura e os respectivos critérios de mensuração aplicáveis ao contexto de negócio do SERPRO, cuja divulgação será objetivo de comunicação pelo SERPRO ao CLIENTE. Tal parâmetro será adotado inicialmente e de forma interina, podendo ser modificado durante a prestação do serviço.

6.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE o acompanhamento da divulgação dos critérios de mensuração vigentes aplicáveis ao serviço e suas evoluções, na medida que essas ocorrerem, inclusive a volumetria de consumo do serviço considerada como segura, que estão disponibilizados pelo SERPRO na Página do Cliente.

6.6 Por meio do presente instrumento e com vistas a assegurar a continuidade regular dos serviços, o CLIENTE encontra-se ciente e autoriza o SERPRO a praticar, a seu critério, os atos a seguir nas situações abaixo delimitadas:

6.6.1 Na identificação da ocorrência de potencial incidente de segurança e/ou integridade dos dados na prestação do serviço e/ou o uso ilícito do serviço, suspender temporariamente o acesso ao serviço até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.6.2 Na ocorrência de variação abrupta dos volumes consumidos e estando acima dos valores estabelecidos como seguros para o serviço, suspender automaticamente, em caráter preventivo, o acesso do CLIENTE ao serviço, até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.7 Em qualquer caso, o SERPRO notificará o CLIENTE sobre a suspensão ou interrupção do serviço com orientações sobre como proceder para a regularização do acesso e estará à disposição nos canais de comunicação indicados nesse contrato para a devida comunicação.

6.8 Na persistência de dúvidas sobre o procedimento de suspensão ou sobre as orientações para reestabelecimento do serviço, o CLIENTE deverá buscar esclarecimentos pelos Canais de Comunicação indicados nesse contrato.

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos que serão concedidos em favor do CLIENTE pelo eventual respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 O serviço dispensa relatórios formais de prestação de contas. A bilhetagem pode ser conferida pelo cliente, por meio do web site de prestação do serviço, a qualquer tempo.

10. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

10.1 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.

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

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

10.4 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.

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

10.6 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

11. CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

12. AUTORIZAÇÕES

Conforme Portaria MF nº 457, de 08 de dezembro de 2016 expedida pelo órgão da administração direta responsável e atendendo ao disposto na autorização da RFB por meio da Portaria RFB nº 167, de 14 de abril de 2022, ou as que vierem a substituí-las.

11C - CONSULTA DÍVIDA ATIVA

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

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

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

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.

API: é um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web. A sigla API refere-se ao termo em inglês "Application Programming Interface" que significa em tradução para o português "Interface de Programação de Aplicativos".

RFB - Receita Federal do Brasil - Órgão Autorizador e controlador do sistema.

PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

SIDA (Sistema Integrado da Dívida Ativa) – Sistema responsável pela inscrição e gestão de créditos em favor da Fazenda Pública que atendam as condições previstas em lei. Não inclui dívidas de FGTS e dívidas previdenciárias inscritos pelo sistema Dívida Previdenciária, controlado pela Dataprev.

DAU - Dívida Ativa da União – Créditos de natureza tributária ou não-tributária regularmente inscritos pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional depois de esgotado o prazo fixado para pagamento, pela lei ou por decisão proferida em processo regular.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 A Consulta DAU é um serviço que permite o acesso a uma base de dados, ou a uma plataforma baseada na WebAPI (Application Programming Interface ou Interface de Programação de Aplicação), por meio de um conjunto de rotinas de programação desenvolvidas pelo SERPRO.

2.2 Os dados da Dívida Ativa da União inscritos no SIDA são disponibilizados sem limite de requisições e podem ser facilmente incorporados a outras aplicações do CLIENTE.

2.3 O SERPRO enviará por mensagem eletrônica a conta de acesso à Área do Cliente, na qual disponibilizará a chave de acesso (pessoal e intransferível), cuja função é autenticar o cliente em cada requisição.

2.4 Para contratação do serviço, o CLIENTE deverá responder o e-mail do SERPRO de confirmação dos dados para que seja liberada a chave de acesso.

2.5 A taxa de transferência (throughput) para o serviço é de até quinze (15) requisições por segundo e o tempo de resposta é de até cinco (5) segundos.

2.6 Não será fornecido pelo SERPRO software de apoio para as demandas específicas do CLIENTE.

2.7 A não utilização pelo CLIENTE dos serviços objeto deste instrumento não caracteriza descumprimento das responsabilidades do SERPRO.

2.8 Os dados a serem disponibilizados são os elencados na Portaria RFB nº 2189, de 06 de junho de 2017, suas atualizações ou novos instrumentos que vierem a substituí-la.

2.9 As consultas, bem como o conteúdo resultante de sua execução, serão disponibilizados em consonância com as disposições contidas nos Termos de Autorização/Convênios expedidos pelos órgãos e entidades responsáveis pelos dados e informações, nos termos da Portaria MF nº 457/2016.

3. DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 O CLIENTE poderá informar a relação de IP's das máquinas que terão seu acesso liberado aos serviços que compõem o objeto deste contrato, bem como os dados de seu contato técnico para receber as informações de acesso aos serviços.

3.2 Por razões de segurança, mediante comunicação prévia ao CLIENTE, o SERPRO poderá, a qualquer tempo, revogar a chave de acesso do CLIENTE, devendo enviar nova chave dentro do prazo de 24 horas.

3.3 Para primeiro acesso ao Portal, o CLIENTE cadastrará as informações de usuário e senha, conforme instruções lá constantes.

3.4 O prazo estipulado neste item está condicionado às obrigações do CLIENTE previstas nos demais itens desta cláusula, assim como o eventual desenvolvimento de aplicações e infraestrutura necessárias para o acionamento dos serviços contratados.

3.5 Os serviços que compõem o objeto deste contrato serão disponibilizados em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de sua celebração, respeitadas as demais condições estabelecidas nesta cláusula.

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE RESCISÃO

4.1 O SERPRO disponibilizará o serviço sem ônus para o CLIENTE, desde que o contrato seja rescindido dentro dos primeiros 30 dias de sua vigência e o volume consumido não ultrapasse 3.000 (três mil) consultas/validações/transações. Para tanto, fica excepcionalizada a necessidade de comunicação prévia de 30 dias para rescisão unilateral.

4.2 Caso a vigência do contrato e/ou o número de consultas/validações tenham ultrapassado os limites estipulados no item acima, a cobrança da fatura levará em consideração o total de consultas/validações desde o início da vigência deste termo.

5. DO MONITORAMENTO TÉCNICO DO CONSUMO CONTRA USO IRREGULAR OU PRÁTICA DE ILÍCITO

5.1 O CLIENTE declara conhecimento sobre as normas disponibilizadas pelo SERPRO em seu “Portal de Transparência e Governança” e, em especial, que leu e tomou conhecimento da “Política Corporativa de Segurança da Informação do SERPRO” disponível em < https://www.transparencia.SERPRO.gov.br/ >. O CLIENTE poderá a qualquer momento solicitar ao SERPRO uma cópia desses documentos por meio dos canais de comunicação indicados nesse contrato.

5.2 A fim de executar práticas da governança, especificamente o gerenciamento de riscos relacionados ao tratamento dos dados e visando o atendimento das diretrizes estabelecidas nos normati-

vos acima mencionados, o SERPRO realizará o monitoramento técnico de consumo, visando a prevenção do uso irregular do serviço ou a prática de ilícito.

5.3 No processo de contratação dos serviços, e antes do início da prestação dos serviços, o CLIENTE deve indicar na Área do Cliente a expectativa de volume máximo que seu negócio tende a consumir periodicamente, valor que será analisado pelo SERPRO de forma relativa no monitoramento técnico de seu consumo, em conjunto com adicionais componentes e métricas de segurança característicos da estrutura tecnológica, não servindo esse valor inserido, contudo, como um limite objetivo ou determinante para a ocorrência de corte do acesso.

5.4 O SERPRO possui um parâmetro de volumetria de consumo do serviço considerado como segura e os respectivos critérios de mensuração aplicáveis ao contexto de negócio do SERPRO, cuja divulgação será objetivo de comunicação pelo SERPRO ao CLIENTE. Tal parâmetro será adotado inicialmente e de forma interina, podendo ser modificado durante a prestação do serviço.

5.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE o acompanhamento da divulgação dos critérios de mensuração vigentes aplicáveis ao serviço e suas evoluções, na medida que essas ocorrerem, inclusive a volumetria de consumo do serviço considerada como segura, que estão disponibilizados pelo SERPRO na Página do Cliente.

5.6 Por meio do presente instrumento e com vistas a assegurar a continuidade regular dos serviços, o CLIENTE encontra-se ciente e autoriza o SERPRO a praticar, a seu critério, os atos a seguir nas situações abaixo delimitadas:

5.7 Na identificação da ocorrência de potencial incidente de segurança e/ou integridade dos dados na prestação do serviço e/ou o uso ilícito do serviço, suspender temporariamente o acesso ao serviço até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

5.8 Na ocorrência de variação abrupta dos volumes consumidos e estando acima dos valores estabelecidos como seguros para o serviço, suspender automaticamente, em caráter preventivo, o acesso do CLIENTE ao serviço, até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

5.9 Em qualquer caso, o SERPRO notificará o CLIENTE sobre a suspensão ou interrupção do serviço com orientações sobre como proceder para a regularização do acesso e estará à disposição nos canais de comunicação indicados nesse contrato para a devida comunicação.

5.10 Na persistência de dúvidas sobre o procedimento de suspensão ou sobre as orientações para reestabelecimento do serviço, o CLIENTE deverá buscar esclarecimentos pelos Canais de Comunicação indicados nesse contrato.

6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

8. NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	93%> Disp ≥ 90%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	90%> Disp ≥ 88%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	88%> Disp	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 O serviço dispensa relatórios formais de prestação de contas. A bilhetagem pode ser conferida pelo cliente, por meio do web site de prestação do serviço, a qualquer tempo.

9. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

9.1 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.

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

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

9.4 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.

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

9.6 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

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

10.1 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.

11. LEGISLAÇÃO COMPLEMENTAR E AUTORIZAÇÕES

Portaria MF Nº 457, de 08 de dezembro de 2016;

Portaria RFB nº 2189, de 06 de junho de 2017;

Portaria da Receita Federal do Brasil nº 1.384/2016;

Nota SEI nº 2/2018 PGDAU/PGFN-MP;

Nota Técnica SEI Nº 05/2018 GESTÃO/CTI/DGC/PGFN-MP;

Ofício SEI nº 4/2018/PGDAU/PGFN-MF.

11D - CONSULTA NF-E

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

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

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

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.

API: É um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web. A sigla API refere-se ao termo em inglês "Application Programming Interface" que significa em tradução para o português "Interface de Programação de Aplicativos". Por meio de API, os aplicativos podem se comunicar sem conhecimento ou intervenção dos usuários.

Processamento de Dados: Sequência de atividades executadas ordenadamente, que resulta em um arranjo de dados e informações utilizadas por um usuário ou sistema.

RFB: Receita Federal do Brasil - Órgão Autorizador e controlador do sistema.

NFe: Nota Fiscal Eletrônica

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 A Consulta NFe é um serviço que permite o acesso a uma base de dados, ou a uma plataforma baseada na WebAPI (Application Programming Interface ou Interface de Programação de Aplicação), por meio de um conjunto de rotinas de programação desenvolvidas pelo SERPRO.

2.2 Os dados da NFe são disponibilizados sem limite de requisições e podem ser facilmente incorporados a outras aplicações do CLIENTE.

2.3 O SERPRO enviará por mensagem eletrônica a conta de acesso à Área do Cliente, na qual disponibilizará a chave de acesso (pessoal e intransferível), cuja função é autenticar o cliente em cada requisição.

2.4 Para a liberação do serviço, o CLIENTE deverá responder ao e-mail do SERPRO de confirmação dos dados para que seja liberada a chave de acesso.

2.5 A taxa de transferência (throughput) para o serviço é de até quinze (15) requisições por segundo e o tempo de resposta é de até cinco (5) segundos.

2.6 Não será fornecido pelo SERPRO software de apoio para as demandas específicas do CLIENTE.

2.7 A não utilização pelo CLIENTE, dos serviços objeto deste termo de adesão, não caracteriza descumprimento das responsabilidades do SERPRO.

2.8 Os dados a serem disponibilizados são os elencados na Portaria RFB nº 167, de 14/04/2022, suas atualizações ou novos instrumentos que vierem a substituí-la.

2.9 As consultas e o conteúdo resultante de sua execução serão disponibilizadas de acordo com as disposições contidas nos Termos de Autorização/Convênios expedidos pelos órgãos e entidades responsáveis pelos dados e informações, nos termos da Portaria MF nº 457/2016 de 08/12/2016.

2.10 O CLIENTE deverá executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, nos termos da autorização que lhe foi concedida no Termo de Autorização/Convênio expedido pelo (s) órgão(s) e entidade(s) responsável (is) pelos dados e informações, conforme a Portaria MF nº 457/2016 de 08/12/2016.

2.11 O cancelamento da autorização de que trata o item 2.10 deste Anexo, implica imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE o direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Segurança da Plataforma Habilitadora de API - Os principais mecanismos e componentes de segurança da informação, implementados a partir da solução Plataforma Habilitadora de API do SERPRO, estão descritos abaixo.

3.2 Controle de Acesso à Informação

3.2.1 Todo o acesso às informações presentes nos produtos do tipo API comercializados pelo SERPRO a partir da plataforma habilitadora é controlado por um produto de tecnologia da informação denominado API gateway. Além de publicar as API's para acesso externo, o gateway tem como principal função realizar o controle de acesso a partir da implementação de processos de autenticação, autorização e auditoria dos acessos às APIs que estejam sob custódia dentro do seu perímetro de defesa.

3.3 Habilitação de Acesso

3.3.1 A partir da celebração deste contrato e do cumprimento das exigências institucionais e legais de acesso às bases de informação, o CLIENTE e seu respectivo representante legal tem o seu acesso habilitado no diretório/base de dados de controle de acesso do SERPRO para consumo da API de informação contratada.

3.4 Para realizar o consumo da API contratada, o representante legal ou quem ele assim designar para representá-lo deve realizar a geração de chaves de acesso a API a partir da aplicação web de controle e gestão de acesso do SERPRO. Para acessar esta aplicação, o usuário da empresa deverá apresentar credenciais de acesso do tipo CPF e senha ou certificado digital.

3.5 O CLIENTE e seus respectivos usuários representantes, poderão ter os seus acessos suspenso a partir de eventos de execução automatizada na solução de controle de acesso. Podemos citar como exemplo a expiração de vigência do contrato sem aditivo ou sinalização de renovação, inadimplência no pagamento dos serviços consumidos e até mesmo pedidos de suspensão do serviço por órgãos e instituições competentes.

3.6 Autenticação e Consumo Informação

3.6.1 Toda requisição à API contratada deve ser realizada mediante a apresentação de uma chave de acesso. A cada requisição realizada pelo CLIENTE, o API Gateway válida a chave de acesso contra a solução de gestão de acesso do SERPRO.

3.6.2 Para evitar a possibilidade de fraude, toda chave de acesso a API é assinada digitalmente pelo serviço de controle de acesso do SERPRO e possui um tempo de expiração. Vale ressaltar

que, por se tratar de um ambiente externo e não controlado, o armazenamento das chaves é de responsabilidade do CLIENTE.

3.7 Log e Auditoria de Acesso

3.7.1 A plataforma habilitadora registra os eventos de acesso às API's de informação em uma base de dados. Cada evento de acesso contém informações suficientes para possibilitar a realização de processos de auditoria sobre o acesso aos dados/informações.

3.7.2 Retenção de logs por 16 (dezesseis) anos.

3.8 Confidencialidade

3.8.1 As credenciais de acesso armazenadas no back-end da plataforma habilitadora passam por processo de DIGEST de tal forma que se tornam inúteis caso sejam recuperadas indevidamente. A comunicação web é realizada através do protocolo Transport Layer Security (TLS) e Secure Socket Layer (SSL), o que garante que as informações trocadas entre a plataforma habilitadora e o CLIENTE sejam transmitidas de forma criptografada. Este mecanismo impede as ameaças de ataque do tipo Man In The Middle (MITM).

3.9 Integridade

3.9.1 Toda nova API a ser publicada na plataforma passa por procedimentos de teste de vulnerabilidade prévio com ferramental especializado para identificação de inconformidades de segurança com possibilidade de comprometer a integridade dos dados retornados pelas API's.

3.9.2 Além das análises de vulnerabilidade, os mecanismos de segurança e arquiteturas das API's de informação seguem em conformidade com os padrões, normas e políticas de segurança da informação de centro de dados do SERPRO.

4. DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O Serviço será disponibilizado em até 24 horas contadas a partir da data de assinatura do contrato.

4.2 O CLIENTE deverá informar a relação de IP's das máquinas que terão seu acesso liberado aos serviços que compõem o objeto deste contrato, bem como os dados de seu contato técnico para receber as informações de acesso aos serviços.

4.3 Por razões de segurança, mediante comunicação prévia ao CLIENTE, o SERPRO poderá, a qualquer tempo, revogar a chave de acesso do CLIENTE, devendo enviar nova chave dentro do prazo de 24 horas.

4.4 Para primeiro acesso ao Portal, o CLIENTE cadastrará as informações de usuário e senha, conforme instruções lá constantes.

4.5 O prazo estipulado neste está condicionado às obrigações do CLIENTE previstas nos demais itens desta cláusula, assim como o eventual desenvolvimento de aplicações e infraestrutura necessárias para o acionamento dos serviços contratados.

5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE RESCISÃO

5.1 O SERPRO disponibilizará o serviço sem ônus para o CLIENTE, desde que o contrato seja rescindido dentro dos primeiros 30 dias de sua vigência e o volume consumido não ultrapasse 3.000 (três mil) consultas/validações/transações. Para tanto, fica excepcionalizada a necessidade de comunicação prévia de 30 dias para rescisão unilateral.

5.2 Caso a vigência do contrato e/ou o número de consultas/validações tenham ultrapassado os limites estipulados no item acima, a cobrança da fatura levará em consideração o total de consultas/validações desde o início da vigência deste termo.

6. DO MONITORAMENTO TÉCNICO DO CONSUMO CONTRA USO IRREGULAR OU PRÁTICA DE ILÍCITO

6.1 O CLIENTE declara conhecimento sobre as normas disponibilizadas pelo SERPRO em seu "Portal de Transparência e Governança" e, em especial, que leu e tomou conhecimento da "Política Corporativa de Segurança da Informação do SERPRO" disponível em < https://www.transparencia.SERPRO.gov.br/ >. O CLIENTE poderá a qualquer momento solicitar ao SERPRO uma cópia desses documentos por meio dos canais de comunicação indicados nesse contrato.

6.2 A fim de executar práticas da governança, especificamente o gerenciamento de riscos relacionados ao tratamento dos dados e visando o atendimento das diretrizes estabelecidas nos normativos acima mencionados, o SERPRO realizará o monitoramento técnico de consumo, visando a prevenção do uso irregular do serviço ou a prática de ilícito.

6.3 No processo de contratação dos serviços, e antes do início da prestação dos serviços, o CLIENTE deve indicar na Área do Cliente a expectativa de volume máximo que seu negócio tende a consumir periodicamente, valor que será analisado pelo SERPRO de forma relativa no monitoramento técnico de seu consumo, em conjunto com adicionais componentes e métricas de segurança característicos da estrutura tecnológica, não servindo esse valor inserido, contudo, como um limite objetivo ou determinante para a ocorrência de corte do acesso.

6.4 O SERPRO possui um parâmetro de volumetria de consumo do serviço considerado como segura e os respectivos critérios de mensuração aplicáveis ao contexto de negócio do SERPRO, cuja divulgação será objetivo de comunicação pelo SERPRO ao CLIENTE. Tal parâmetro será adotado inicialmente e de forma interina, podendo ser modificado durante a prestação do serviço.

6.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE o acompanhamento da divulgação dos critérios de mensuração vigentes aplicáveis ao serviço e suas evoluções, na medida que essas ocorrerem, inclusive a volumetria de consumo do serviço considerada como segura, que estão disponibilizados pelo SERPRO na Página do Cliente.

6.6 Por meio do presente instrumento e com vistas a assegurar a continuidade regular dos serviços, o CLIENTE encontra-se ciente e autoriza o SERPRO a praticar, a seu critério, os atos a seguir nas situações abaixo delimitadas:

6.7 Na identificação da ocorrência de potencial incidente de segurança e/ou integridade dos dados na prestação do serviço e/ou o uso ilícito do serviço, suspender temporariamente o acesso ao serviço até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.8 Na ocorrência de variação abrupta dos volumes consumidos e estando acima dos valores estabelecidos como seguros para o serviço, suspender automaticamente, em caráter preventivo, o acesso do CLIENTE ao serviço, até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.9 Em qualquer caso, o SERPRO notificará o CLIENTE sobre a suspensão ou interrupção do serviço com orientações sobre como proceder para a regularização do acesso e estará à disposição nos canais de comunicação indicados nesse contrato para a devida comunicação.

6.10 Na persistência de dúvidas sobre o procedimento de suspensão ou sobre as orientações para reestabelecimento do serviço, o CLIENTE deverá buscar esclarecimentos pelos Canais de Comunicação indicados nesse contrato.

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	93%> Disp ≥ 90%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	90%> Disp ≥ 88%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	88%> Disp	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

9.2 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.

9.3 Não será considerado descumprimento de nível de serviço se a interrupção ou a degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou a terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

10. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

10.1 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.

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

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

10.4 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.

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

10.6 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

11. CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

12. AUTORIZAÇÕES

Portaria MF nº 457, de 08/12/2016.

Portaria RFB nº 167, de 14/04/2022 e eventuais atualizações.

11E - INTEGRA COMEX

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

Portal: Canal eletrônico acessível por intermédio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo SERPRO.

Área do Cliente: Canal eletrônico acessível por intermédio da Internet pelo CLIENTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CLIENTE gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado. A Área do Cliente pode ser acessada por intermédio do endereço eletrônico “http://cliente.SERPRO.gov.br”.

API: Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web. A sigla API refere-se ao termo em inglês "Application Programming Interface" que significa em tradução para o português "Interface de Programação de Aplicativos".

e-CAC (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte): É o portal de serviços que permite a comunicação via internet entre o contribuinte e a Receita Federal do Brasil (RFB). Para usufruir alguns serviços disponíveis no e-CAC com segurança é indicado obter um Certificado Digital e-CPF ou e-CNPJ.

RFB: Secretaria Especial da Receita Federal.

Sistema de Autorização de Compartilhamento de Dados da RFB: Aplicação que armazenará as informações de autorização registradas pelos contribuintes. A partir de um token de acesso, disponibilizará o CPF do contribuinte, o CNPJ e a chave pública da empresa para a qual o contribuinte autorizou compartilhar suas informações.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

O Integra Comex é uma plataforma de negócios que disponibiliza serviços (APIs) voltados ao mercado do Comércio Exterior oferecendo aos operadores do comércio exterior, e também com perfil de terceiros, por informações atualizadas diretamente das bases oficiais de governo, referentes às operações do Comércio Exterior correspondentes aos processos de importação e exportação.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O Serviço de disponibilização de acesso ao Integra Comex para os Operadores do Comércio Exterior e terceiros, pelo SERPRO, disponibiliza consultas públicas e comerciais.

3.2 Os módulos que compõem a plataforma foram definidos através de Normativos da RFB e SECEX a partir de funcionalidades contidas no sistema SISCOMEX e PUCOMEX. Cada um desses módulos contém um ou mais serviços envolvendo, o Tema de Negócio.

3.3 A lista atualizada das bases e canais de acesso disponibilizados pela solução encontram-se disponíveis em < https://apicenter.estaleiro.SERPRO.gov.br/documentacao/integra-comex/ >.

3.4 A lista disponibilizada no endereço acima pode ser alterada a qualquer tempo, bem como acrescida de outras funcionalidades ou serviços, mediante notificação prévia ao cliente, na forma estabelecida neste Contrato, mantendo-se a mesma métrica estabelecida de faturamento por consumo das ações possíveis dentro de cada uma das bases.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Os serviços serão disponibilizados em até 10 dias contados a partir da data de assinatura do contrato.

4.2 Toda requisição à API contratada deve ser realizada mediante a apresentação de uma chave de acesso. A cada requisição realizada pelo CLIENTE, o gerenciador de API do SERPRO valida a chave de acesso contra a solução de gestão de acesso do SERPRO.

4.3 Para evitar a possibilidade de fraude, toda chave de acesso a API é assinada digitalmente pelo serviço de controle de acesso do SERPRO e possui um tempo de expiração. Vale ressaltar que, por se tratar de um ambiente externo e não controlado, o armazenamento das chaves é de responsabilidade do CLIENTE.

5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE RESCISÃO

5.1 O SERPRO disponibilizará o serviço sem ônus para o CLIENTE, desde que o contrato seja rescindido dentro dos primeiros 30 dias de sua vigência e o volume consumido não ultrapasse 3.000 (três mil) consultas/validações/transações. Para tanto, fica excepcionalizada a necessidade de comunicação prévia de 30 dias para rescisão unilateral.

5.2 Caso a vigência do contrato e/ou o número de consultas/validações tenham ultrapassado os limites estipulados no item acima, a cobrança da fatura levará em consideração o total de consultas/validações desde o início da vigência deste termo.

6. DO MONITORAMENTO TÉCNICO DO CONSUMO CONTRA USO IRREGULAR OU PRÁTICA DE ILÍCITO

6.1 O CLIENTE declara conhecimento sobre as normas disponibilizadas pelo SERPRO em seu “Portal de Transparência e Governança” e, em especial, que leu e tomou conhecimento da “Política Corporativa de Segurança da Informação do SERPRO” disponível em < https://www.transparencia.SERPRO.gov.br/ >. O CLIENTE poderá a qualquer momento solicitar ao SERPRO uma cópia desses documentos por meio dos canais de comunicação indicados nesse contrato.

6.2 A fim de executar práticas da governança, especificamente o gerenciamento de riscos relacionados ao tratamento dos dados e visando o atendimento das diretrizes estabelecidas nos normativos acima mencionados, o SERPRO realizará o monitoramento técnico de consumo, visando a prevenção do uso irregular do serviço ou a prática de ilícito.

6.3 No processo de contratação dos serviços, e antes do início da prestação dos serviços, o CLIENTE deve indicar na Área do Cliente a expectativa de volume máximo que seu negócio tende a consumir periodicamente, valor que será analisado pelo SERPRO de forma relativa no monitoramento técnico de seu consumo, em conjunto com adicionais componentes e métricas de segurança característicos da estrutura tecnológica, não servindo esse valor inserido, contudo, como um limite objetivo ou determinante para a ocorrência de corte do acesso.

6.4 O SERPRO possui um parâmetro de volumetria de consumo do serviço considerado como segura e os respectivos critérios de mensuração aplicáveis ao contexto de negócio do SERPRO, cuja divulgação será objetivo de comunicação pelo SERPRO ao CLIENTE. Tal parâmetro será adotado inicialmente e de forma interina, podendo ser modificado durante a prestação do serviço.

6.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE o acompanhamento da divulgação dos critérios de mensuração vigentes aplicáveis ao serviço e suas evoluções, na medida que essas ocorrerem,

inclusive a volumetria de consumo do serviço considerada como segura, que estão disponibilizados pelo SERPRO na Página do Cliente.

6.6 Por meio do presente instrumento e com vistas a assegurar a continuidade regular dos serviços, o CLIENTE encontra-se ciente e autoriza o SERPRO a praticar, a seu critério, os atos a seguir nas situações abaixo delimitadas:

6.7 Na identificação da ocorrência de potencial incidente de segurança e/ou integridade dos dados na prestação do serviço e/ou o uso ilícito do serviço, suspender temporariamente o acesso ao serviço até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.8 Na ocorrência de variação abrupta dos volumes consumidos e estando acima dos valores estabelecidos como seguros para o serviço, suspender automaticamente, em caráter preventivo, o acesso do CLIENTE ao serviço, até que o(s) evento(s) gerador(es) seja(m) esclarecido(s) e/ou corrigido(s) pelo CLIENTE.

6.9 Em qualquer caso, o SERPRO notificará o CLIENTE sobre a suspensão ou interrupção do serviço com orientações sobre como proceder para a regularização do acesso e estará à disposição nos canais de comunicação indicados nesse contrato para a devida comunicação.

6.10 Na persistência de dúvidas sobre o procedimento de suspensão ou sobre as orientações para reestabelecimento do serviço, o CLIENTE deverá buscar esclarecimentos pelos Canais de Comunicação indicados nesse contrato.

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 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

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

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 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)*	90% ≤ Disp < 93%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	88% ≤ Disp < 90%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	0% ≤ Disp < 88%	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 O horário de funcionamento do serviço é de 22 (vinte e duas) horas por dia, 7 (sete) dias da semana. De 01H a 03H (1am a 3am) ocorre a parada programada para manutenção dos sistemas do Comércio Exterior.

10. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

10.1 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.

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

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

10.4 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.

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

10.6 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

11. CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

12. AUTORIZAÇÕES

Portaria MF nº 343, de 9 de Junho de 2015.

Portaria MF nº 457, de 8 de Dezembro de 2016.

Portaria SECEX nº 91, de 26 de Abril de 2021.

Portaria SECEX nº 175, de 24 de Março de 2022.

Portaria RFB nº 167, de 14 de Abril de 2022.

Portaria RFB nº 220, de 20 de Setembro de 2022.

Portaria RFB nº 346, de 24 de Agosto de 2023.

Portaria Conjunta RFB-SECEX nº 556, de 11 de Abril de 2018.

Portaria RFB/SECEX nº 923, de 28 de Junho de 2018.

11F - INTEGRA SIAFI

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

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

Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: centraldeajuda.SERPRO.gov.br.

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.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 Os órgãos da administração pública federal, que dispõem de sistemas de gestão interna (como, por exemplo, um ERP – Enterprise Resource Planning) para tratar do negócio da organização e que também utilizam o Siafi para executar o orçamento, se deparam com o inconveniente de ter que interagir com dois sistemas para realizar todas as etapas de um mesmo processo de gestão administrativa.

2.2 O serviço tem por objetivo disponibilizar uma solução de integração online entre o Siafi e demais sistemas da Administração Pública Federal, com o objetivo de aumentar a eficiência de gestão destes órgãos.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O API Manager, utilizado pelo serviço, é uma ferramenta para criação, publicação e gerenciamento de APIs, provendo segurança, escalabilidade e governança aos serviços disponibilizados.

3.2 O WSO2 API Manager é uma ferramenta para a criação, publicação e gerenciamento de APIs, provendo segurança, escalabilidade e governança aos serviços disponibilizados.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Após a contratação do serviço, o CLIENTE tem acesso à “página do cliente” onde gera o token (string) que habilita e identifica a subscrição, permitindo o acesso à API.

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

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)*	90% ≤ Disp < 93%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	88% ≤ Disp < 90%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	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 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

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.

10. AUTORIZAÇÕES

10.1 Portaria MF nº 457, de 08 de dezembro de 2016 - Dispõe sobre a disponibilização de acesso, para terceiros, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados, a dados e informações que hospeda, para fins de complementação de políticas públicas.

10.2 Portaria STI nº 58/2016, de 23 de dezembro de 2016 - Dispõe sobre procedimentos complementares para o compartilhamento de bases de dados oficiais entre órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

10.3 Portaria STN nº 141, de 20 de fevereiro de 2017 - Disciplina a disponibilização, pela Secretaria do Tesouro Nacional, de acesso aos dados do SIAFI não protegidos por sigilo a órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, através de serviço a ser fornecido pelo SERPRO. Disciplina também a autorização ao SERPRO para fornecimento de serviços de inclusão e consulta de dados no SIAFI por meio de serviço de API-Application Programming Interface.

ANEXO 12 - 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. DAS 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. NÍVEIS DE SERVIÇO

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Não será considerado descumprimento de nível de serviço:

a) 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;

b) Paradas previamente comunicadas e acordadas com o cliente, com antecedência de pelo menos 12 (doze) horas;

c) Indisponibilidade global do serviço WhatsApp ocasionadas por falha no fornecimento do serviço pela Meta;

d) Indisponibilidade regional decorrentes de ordenação jurídica que possam suspender temporariamente o acesso ao WhatsApp.

6. ITENS FATURÁVEIS

Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários quando presente a hipótese de Imunidade Tributária perante entes da Administração Pública são apresentados a seguir:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	Instalação
WhatsApp Com Imunidade - Assinatura mensal	Valor mensal
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem de Serviço	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Marketing	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 1 - de 250.001 até 2.000.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 2 - de 2.000.001 até 17.000.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 3 - de 17.000.001 até 35.000.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 4 - de 35.000.001 até 70.000.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 5 - a partir de 70.000.001	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 1 - de 500.001 até 3.000.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 2 - de 3.000.001 até 5.250.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 3 - de 5.250.001 até 10.000.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 4 - de 10.000.001 até 20.000.000	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 5 - a partir de 20.000.001	Por mensagem

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Modelo	Por mensagem
WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem

7. DO VOLUME E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES no ANEXO 19 desta Proposta comercial.

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 e seus parceiros, exceto para casos de customizações decorrentes da prestação dos serviços profissionais previstos neste contrato.

9. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

9.1 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.

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

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

9.4 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.

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

9.6 Os acionamentos relativos ao objeto contratado deverão ser demandados serviço a serviço.

9.7 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

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

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 13 - SERPRO VIRTUAL

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para prestação do serviço SERPRO Virtual, solução do SERPRO para provimento de Desktop as a Service – DaaS.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

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

Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: centraldeajuda.SERPRO.gov.br.

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.

Administradores Técnicos: Administradores Técnicos: designação de especialistas técnicos pelo cliente, encarregados de receber informações sobre os procedimentos de acesso às estações virtuais em nuvem SERPRO Virtual.

VM: Abreviatura de Virtual Machine, máquina virtual. Consiste em um software de ambiente computacional, que executa programas como um computador real, também chamado de processo de virtualização.

Estação Virtual em Nuvem: Análogo ao computador virtual, consiste em um conjunto de elementos de processamento, memória, armazenamento e sistema operacional, virtualizados em uma infraestrutura de data center e disponibilizados via Internet.

Template: Modelo que atua como uma imagem base que contém o sistema operacional, softwares adicionais e demais configurações para uma estação virtual de acordo com os padrões solicitados pelo cliente.

Golden Image: Utilizada como base para a criação do template. Assim, todas as estações virtuais criadas a partir deste template serão cópias da Golden Image que gerou o mesmo.

Pool: Coleção de uma ou mais máquinas virtuais referentes a um mesmo ambiente.

BYOL: Sigla que representa "Bring Your Own License" (Traga sua Própria Licença, em tradução livre). Essa abordagem permite que os usuários utilizem seus próprios licenciamentos de software.

Aplicativo “Client”: Software utilizado para acessar os computadores virtuais do SERPRO Virtual por meio de equipamentos físicos de acesso conectados a internet.

Equipamentos Físicos de Acesso: Refere-se a equipamentos de informática, como microcomputadores, notebooks e tablets, que são utilizados para acessar os computadores virtuais do SERPRO Virtual.

Thin client: Computador cliente em uma rede de modelo cliente-servidor de duas camadas, que tem poucos ou nenhum aplicativo instalado, de modo que depende primariamente de um servidor central para o processamento.

vCPU: Abreviação de "Virtual Central Processing Unit" (Unidade Central de Processamento Virtual). Trata-se de uma unidade de processamento virtual que é atribuída a uma estação virtual em nuvem SERPRO Virtual.

vGPU: Abreviação de “Virtual Graphics Processing Unit" (Unidade de Processamento Gráfico Virtual). Trata-se de uma unidade de processamento gráfico virtual que é atribuída a uma estação virtual em nuvem SERPRO Virtual.

2. DESCRIÇÃO GERAL

2.1 O SERPRO Virtual é uma oferta de computação em nuvem para fornecer desktops/estações virtuais para usuários finais, acessados de qualquer lugar e em qualquer dispositivo com conexão a Internet. Trata-se de um serviço de Desktop as a Service (DaaS) que contempla o gerenciamento, manutenção, backup da infraestrutura, segurança, suporte, mobilidade e saída internet, licenciados com uma assinatura por usuário.

2.2 As estações virtuais podem ser entregues com sistema operacional Windows ou Linux. As licenças Windows das estações virtuais podem ser fornecidas pelo SERPRO ou pelo próprio Cliente no sistema Bring Your Own License – (BYOL). Cada computador virtual poderá estar associado a um template, que é uma imagem (Golden Image) que contém configurações padronizadas desde o Sistema Operacional até as demais aplicações que compõem as estações. As estações virtuais podem ser acessadas via aplicativo “Client” instalado nos equipamentos de acesso ou por meio de navegadores de internet (browsers). O SERPRO Virtual é compatível com sistemas operacionais Windows, Linux, MacOS, iOS e Android.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇOS

3.1 Provisionamento Ágil de Estações Virtuais em Nuvem: Oferece estações virtuais de trabalho que são rapidamente disponibilizadas, caracterizadas pela simplicidade e escalabilidade. Esta abordagem permite uma expansão ou redução fluida dos recursos, conforme as demandas organizacionais evoluem.

3.2 Fácil Acesso: As Estações Virtuais em Nuvem podem ser acessadas por meio de aplicativos “Client” instalados nos equipamentos de acesso ou por meio de navegadores de internet (browsers).

3.3 Personalização de Ambientes Virtuais: Capacidade de configurar múltiplos ambientes virtuais, adaptados às necessidades específicas de cada cliente, proporcionando uma experiência personalizada e otimizada para cada usuário.

3.4 Centralização de Dados para Segurança e Auditoria: Armazenamento centralizado de dados que reforça a segurança e permite auditorias eficientes, garantindo a integridade e a confidencialidade das informações corporativas.

3.5 Pacote Integrado de Serviços para Infraestrutura e Suporte ao Usuário: Inclui um conjunto abrangente de serviços para a gestão e operação da infraestrutura, assim como suporte contínuo aos usuários, assegurando um funcionamento eficaz e sem interrupções.

3.6 Mobilidade e Flexibilidade para Trabalho Remoto: Promove mobilidade e independência de localização física, facilitando o acesso e o trabalho em atividades laborais de qualquer lugar, ideal para a implementação de modelos de teletrabalho.

3.7 Implementação do Modelo BYOD: Viabiliza o modelo Bring Your Own Device (BYOD), onde os usuários podem utilizar seus dispositivos pessoais para acessar o ambiente corporativo de maneira segura, oferecendo mobilidade, melhor desempenho e redução de custos.

3.8 Flexibilidade no Sistema Operacional e Perfis de Hardware: Permite a escolha flexível do sistema operacional e da capacidade de processamento, adaptando-se às necessidades individuais de cada usuário para uma experiência otimizada.

3.9 Implantação Ágil e Eficiente: A Estação Virtual em Nuvem oferece uma implantação rápida e descomplicada. Essa abordagem agiliza significativamente o processo de implantação, minimizando tanto o tempo quanto o esforço requerido, permitindo que as organizações se concentrem mais em suas operações principais e menos na configuração técnica.

3.10 Plataforma Integrada de Gerenciamento Centralizado: A solução incorpora uma plataforma intuitiva de gerenciamento centralizado, que simplifica a administração dos ambientes de Estações Virtuais. Esta característica facilita a supervisão e o entendimento abrangente dos ambientes das Estações Virtuais, proporcionando uma gestão mais eficiente e um controle mais refinado sobre os recursos de TI.

3.11 Aderência a elementos preconizados na ESG - Environmental, social and corporate governance, proporcionando condições para um menor consumo de energia, menor uso de banda internet, menor geração de resíduos, estimulando o uso do serviço e não do bem, aumento da vida útil de dispositivos tecnicamente obsoletos, dentre outros.

4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS

4.1 A solução é hospedada no Data Center do SERPRO.

4.2 Os equipamentos de informática (microcomputadores, notebooks e tablets) necessários para os acessos as Estações Virtuais em Nuvem serão de responsabilidade de cada cliente e usuário.

4.3 A solução possui um aplicativo “client” para acesso as Estações Virtuais em Nuvem pelos dispositivos físicos com sistemas operacionais Windows, Ubuntu, MacOS, Android e iOS (Apple).

4.4 O antivírus padrão do computador virtual é o Microsoft Windows defender, que pode ser substituído, de forma opcional, pela solução de proteção de endpoint corporativa do SERPRO, essa oferta tem custo adicional, ou ainda, a substituição do Microsoft Defender padrão, pela solução de segurança de endpoint que o cliente já adota em seu ambiente com os devidos licenciamentos fornecidos por ele e com aprovação da área de segurança do SERPRO.

4.5 Suporta os protocolos HTTP e HTTPS para todas as interações web com o software, permitindo o redirecionamento de HTTP para HTTPS e utiliza túnel TLS igual ou superior a versão 1.2 (com chave mínima de 128bits) garantindo o acesso ao ambiente virtualizado de forma criptografado.

4.6 A solução também permite o acesso as Estações Virtuais em Nuvem, através navegadores de internet que utilizam HTML5 (Mozilla Firefox, Edge, Google Chrome e Safari), inclusive em dispositivos que não possuam o aplicativo “client” instalado.

4.7 A solução conta com recursos que permitem o registro de sessão através de marca d’água, bem como a inserção de identidade visual do SERPRO e/ou de seus clientes.

4.8 A solução suporta o provisionamento de Estações Virtuais em Nuvem com Windows 11, Ubuntu 22.04 e superiores (LTS), bem como de outras distros Linux, conforme especificado neste documento.

4.9 A solução permite ao usuário acessar a um portal de aplicações usando solução de SSO (Single Sign-On).

4.10 A solução permite a criação de workflows para automação e orquestração do processo de virtualização. O fluxo contém as etapas de: solicitação do cliente; aprovação, tarifação e provisionamento do ambiente.

4.11 A solução suporta interação de voz e áudio bidirecional, em tempo real, nas Estações Virtuais em Nuvem.

4.12 A solução suporta os protocolos BLAST Extreme, ICA/HDX ou PCoIP para otimização de comunicação em redes de baixa velocidade e alta latência.

4.13 Permite a renderização de aplicativos gráficos, tais como: Adobe Creative Cloud, Autocad, etc. Essa renderização poderá ser configurada nativamente através de emulação gráfica na(s) ferramenta(s) de administração das Estações Virtuais em Nuvem, ou através da instalação de placas gráficas (GPU) homologadas e suportadas nos servidores de virtualização.

4.14 A solução permite a instalação massiva de softwares de forma automatizada.

4.15 A solução garante 100% de acessos simultâneos e nominais.

4.16 A solução contempla recursos para implementar o gerenciamento de imagens (templates / golden imagem), sem restrição de quantidades.

4.17 A solução permite a integração com o Login Único do SERPRO com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On) compatível com protocolo: OpenID Connect 1.0 com implementação de Authorization Code Flow. Caso necessite utilizar “Client” público, deverá ser implementada a extensão "Proof Key for Code Exchange" (PKCE).

4.18 Também permite a integração com Login Único do SERPRO com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On) compatível com o protocolo: SAML 2.0 com implementação de assinatura e criptografia do payload SAML.

4.19 Caso a solução mantenha um cadastro de usuários, deve disponibilizar uma SDK/API para gestão (criação, edição e remoção) desse cadastro.

4.20 A solução gerencia os horários de utilização por usuário, bem como os usuários nos horários com acesso restrito, mantendo a sessão das Estações Virtuais em Nuvem ativa. A solução também implementa a desconexão por inatividade e o auto-logoff da sessão. Também permite implementar políticas para ligar e desligar as Estações Virtuais em Nuvem por horário.

4.21 A solução implementa, de forma individual por Estação Virtual em Nuvem ou por perfil de usuário, o controle de políticas de segurança e filtros de conteúdos, conforme a política a ser definida pela equipe técnica do cliente.

4.22 A solução possui gerenciamento de políticas de cópia de arquivos e de dados entre o equipamento de acesso e a Estação Virtual em Nuvem, assim como entre a Estação Virtual em Nuvem e o equipamento de acesso. Também permite ativar e desativar a área de transferência entre a Estação Virtual em Nuvem e o equipamento de acesso.

4.23 A solução não permite a comunicação de dados horizontal e vertical entre as Estações Virtuais em Nuvem.

4.24 A solução permite extrair logs de auditoria de todos os arquivos trafegados entre o equipamento físico do usuário e a Estação Virtual em Nuvem. Também permite logs de auditoria dos acessos realizados pelos usuários a Estação Virtual em Nuvem.

4.25 A solução disponibiliza a exportação e envio de logs no formato Common Event Format (CEF) e para endpoints compatíveis com S3.

4.26 A solução possui recursos de criptografia dos dados em repouso.

4.27 A solução tem compatibilidade com TPM (virtual Trusted Platform Module) e com as plataformas de proteção de endpoint (EPP).

4.28 A solução contempla uma ferramenta de gateway, físico ou virtual, para controlar e gerenciar os acessos dos usuários finais a Estação Virtual em Nuvem através da Internet. O gateway suporta a configuração de alta disponibilidade ou load balance.

4.29 A solução possui recurso de proteção contra técnicas de ataque avançadas e persistentes na implantação de Estações Virtuais em Nuvem, verificando os carregadores de inicialização, kernels do SO e drivers.

4.30 Será de responsabilidade de cada usuário da Estação Virtual em Nuvem manter o backup dos seus dados e arquivos pessoais em dispositivos externos. O SERPRO e a PARCEIRA não serão responsáveis pelos softwares, aplicativos ou quaisquer outros recursos instalados pelos usuários nas Estações Virtuais em Nuvem, que serão de responsabilidade dos seus próprios usuários.

4.31 Permite entregar, gerenciar e atualizar (não afetando os dados dos usuários) todas as Estações Virtuais em Nuvem através de um único local.

4.32 A solução possui funcionalidades de administração da solução de virtualização de Computadores, com segmentação dos níveis de acessos administrativos em vários grupos (Ex.: administração geral, helpdesk e administrador de imagens).

4.33 A solução permite realizar a sua atualização de forma transparente para os usuários, sem que haja interrupção das suas atividades.

4.34 Permite realizar upgrade/downgrade de hardware (vCPU, Memória e vGPU das Estações Virtuais em Nuvem.

4.35 Permite a alocação dinâmica de usuários nas Estações Virtuais em Nuvem.

4.36 Permite alocar perfil dinâmico de usuário nativo da solução.

4.37 A interface de usuário da solução deverá estar no idioma português do Brasil (pt-BR).

4.38 Permite definir o estado do host físico em modo de manutenção sem interrupção do serviço, nem impacto para as Estações Virtuais em Nuvem.

4.39 A solução permite visualizar, em tempo real, as informações dos servidores que fazem parte da solução, sendo no mínimo: Sistema Operacional dos Servidores, endereço IP, função dos servidores na solução, estado atual dos servidores (ativo, desativado, manutenção), informações de consumo de recursos computacional de cada servidor (memória e CPU).

4.40 A solução possui mecanismos de recuperação de desastre e ferramenta de troubleshooting para identificar problemas de usuários.

4.41 A solução possui previsão de consumo dos recursos com base no histórico de uso.

4.42 A solução permite a criação de Estação Virtual em Nuvem com persistência e sem persistência dos dados.

4.43 Em relação à infraestrutura, a solução possui capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos usuários as Estações Virtuais em Nuvem, assim como às funcionalidades de gerenciamento da solução em caso de falha de um servidor.

4.44 A infraestrutura da solução suporta o balanceamento de carga onde mais de uma instância do gerenciador pode ser instalada garantindo alta disponibilidade e balanceamento.

4.45 A infraestrutura da solução possui recursos de alta disponibilidade para toda solução de virtualização.

4.46 A solução possui interface de programação com a aplicação ou API (Application Programming Interface), para promover integração com outras aplicações.

4.47 A solução é compatível com hypervisor VMWare ESX/vSphere.

4.48 A Estação Virtual em Nuvem permite a instalação e personalização de softwares compatíveis com seu sistema operacional diretamente pelos usuários.

4.49 Cada Estação Virtual em Nuvem mantém sessão única por usuário, sendo que cada usuário tem sua credencial única.

4.50 Caso ocorra qualquer problema de acesso à internet no equipamento de informática utilizado para acessar a Estação Virtual em Nuvem, a sessão do usuário na Estação Virtual em Nuvem permanece ativa.

4.51 A Estação Virtual em Nuvem permite utilizar os recursos locais do equipamento de informática usado para acessá-lo tais como: webcam, microfone, headset, usb, pendrive, token e impressora. A solução também permite restringir o acesso desses dispositivos.

4.52 Cada Estação Virtual em Nuvem possui banda bidirecional de internet provida pelo SERPRO.

A Estação Virtual em Nuvem suporta a utilização de múltiplos monitores simultaneamente.

5. MONITORAÇÃO E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS

Em relação à extração de relatórios, monitoração e suporte ao ambiente virtualizado, a solução permite:

a) Monitoração e notificação de alertas parametrizados;
b) Exportação de dados nos formatos CSV ou HTML;
c) Emissão de alertas de consumo dos discos das estações virtuais em nuvem;
d) Emissão de relatórios contendo dados históricos da solução, com a possibilidade de escolha de intervalo de tempo;
e) Emissão de relatórios contendo estações virtuais em nuvem sem sessões ativas durante período determinado;
f) Emissão de relatórios contendo estações virtuais em nuvem desligados (que permaneceram desligadas durante período determinado);
g) Emissão de relatórios relativas às estações virtuais em nuvem: número de VMs, quantidade de dados trafegados pela rede, número de VCPUs, memória RAM e estado do mesmo (ativo, ocioso, suspenso etc.), permitindo a extração por período de datas;
h) Emissão de relatórios contendo estações virtuais em nuvem que nunca foram utilizadas;
i) Emissão de relatórios contendo quantidade de usuários simultâneos por mês e com a possibilidade de escolha de intervalo de tempo;
j) Emissão de relatórios contendo logins efetuados com sucesso e falha, com a possibilidade de escolha de intervalo de tempo;
k) Emissão de relatórios contendo distribuição de estações virtuais em nuvem por cliente;
l) Emissão de relatórios contendo distribuição por modelo de hardware;
m) Emissão de relatórios contendo distribuição por modelo de sistema operacional;

6. ATIVAÇÕES E DESATIVAÇÕES DE COMPUTADORES VIRTUAIS

6.1 As ativações e desativações de estações virtuais serão realizadas pelo SERPRO após abertura de acionamentos pelo CLIENTE.

6.2 Devido as particularidades de cada cliente, os prazos para as ativações e desativações de estações virtuais podem variar, nestes casos, os prazos serão pré-definidos entre o SERPRO e o CLIENTE.

7. SERVIÇOS OFERECIDOS

7.1 A Solução “SERPRO VIRTUAL” será implementada em conformidade com um planejamento estratégico faseado, onde cada fase abordará distintos aspectos técnicos essenciais para o sucesso do projeto. As fases incluirão, mas não se limitarão a:

a) Diagnóstico;

b) Implantação;

c) Operação e Suporte Técnico;

d) Consultoria.

8. DIAGNÓSTICO

A fase de Diagnóstico tem por objetivo facilitar o entendimento da solução nos cenários do cliente.

9. IMPLANTAÇÃO

9.1 A equipe de Engenharia de Clientes executa os processos de onboarding de acordo com o especificado na etapa de Diagnóstico.

9.2 Validação de arquitetura e escopo a ser implementado, tomando como base a documentação elaborada na fase de diagnóstico.

9.3 Preparação do Ambiente

9.3.1 Inicia-se o processo de criação do ambiente do cliente, onde são configurados e validados os seguintes pontos de acordo com o escopo:

a) Configuração da Infraestrutura de rede necessária para o projeto;

b) VPN;

c) Links;

d) Conectividade em geral;

e) Configurações do Sistema de Gestão (SAG);

f) Configuração de uma ou mais templates / golden image / conforme necessário;

g) Definição de requisitos dos end-points para a instalação dos clientes;

h) Suporte na implementação de políticas de grupo e de acessos;

i) Suporte ao processo de instalação de clients e/ou configuração de end-points.

9.4 ONBOARDING

9.4.1 Reunião de boas-vindas para os administradores sobre como acessar o Computador Virtual e sobre as melhores práticas de uso da ferramenta, tais como:

a) Uso de mais de um monitor;

b) Uso de drives externos;

c) Uso em tela cheia e em janela;

d) Transferência de arquivos entre o equipamento físico e o Computador Virtual;

e) Conexão de periféricos;

f) Treinamento de uso e gestão do parque com o SAG (Sistema Arlequim de Gestão);

g) Orientação sobre políticas e boas práticas de backup;

h) A área de onboarding acompanhará os primeiros 7 dias de operação, visando o processo de estabilização, antecipando eventuais intercorrências e complementando configurações não mapeadas durante o processo.

9.5 AUTOGESTÃO - *HANDOUVER*

Após finalizado o processo de onboarding, é efetuado o handover para o time de operação e suporte do cliente. Esta transferência envolve a documentação detalhada do projeto, transferência interna de conhecimento e realização de uma reunião de apresentação entre o time de suporte e o cliente.

10. OPERAÇÃO E SUPORTE

10.1 Após o Handover, o time de Atendimento passa a ser a ponto único de contato do cliente via Central de Serviços SERPRO - CSS, seguindo as melhores práticas do framework ITIL.

10.2 Além da área de Atendimento, o ambiente é suportado de maneira proativa pela equipe de Operações. Esta equipe é responsável pela governança operacional, executando o monitoramento do ambiente através de NOC 24x7, gestão de capacidade e disponibilidade, gestão de conhecimento, gestão de mudanças no ambiente (GMUD).

10.3 O trabalho de Atendimento e Operações completa as atividades de Operação e Suporte, dando vazão ao SLA acordado entre as partes. O Atendimento está subdividido conforme abaixo:

Atendimento e Suporte Nível 1- N1

a) Atendimento Inicial: o Nível 1 é o primeiro ponto de contato para os usuários que precisam de suporte técnico;

b) Triagem e Registro de acionamentos: os profissionais do Nível 1 fazem a triagem inicial de acionamentos e registram as informações relevantes;

c) Resolução Simples: resolução de problemas básicos e comuns que podem ser solucionados seguindo scripts ou procedimentos padrão;

d) Roteamento de acionamentos: Em casos mais complexos, encaminham o problema para o Nível 2.

Atendimento e Suporte Nível 2 - N2

a) Resolução Avançada: profissionais do Nível 2 têm conhecimentos mais profundos e podem lidar com problemas mais complexos que exigem uma compreensão mais técnica;

b) Análise Aprofundada: investigação detalhada de problemas que vão além das soluções padrão do Nível 1;

c) Colaboração com Especialistas: em casos ainda mais complexos, pode ser necessário colaborar com especialistas de outros departamentos;

d) Escalonamento para Nível 3: se o problema não puder ser resolvido no Nível 2, ele é escalonado para o Nível 3.

Atendimento e Suporte Nível 3 - N3

a) Resolução Especializada: o Nível 3 é composto por especialistas altamente qualificados em áreas específicas;

b) Desenvolvimento de Soluções: desenvolvimento de soluções personalizadas para problemas únicos e altamente técnicos;

c) Interação com Desenvolvimento: colaboração com equipes de desenvolvimento para corrigir problemas de software;

d) Treinamento e Documentação: fornecimento de treinamento para os níveis inferiores e criação de documentação técnica.

11. ESCOPO DE OPERAÇÃO E SUPORTE DO AMBIENTE

11.1 Operacionalização cotidiana do serviço com vistas a garantir a disponibilidade, continuidade e o correto funcionamento do SERPRO Virtual. As ações previstas nessa etapa são:

a) Gerenciar os serviços básicos de infraestrutura do SERPRO Virtual;
b) Ativação e desativação de estações virtuais em nuvem SERPRO Virtual;
c) Configuração templates / golden image;
d) Administração da solução, com segmentação dos níveis de acessos administrativos em vários grupos;
e) Configuração de políticas de segurança e controle de acesso;
f) Monitoramento do ambiente;
g) Atuação em problemas de acesso ao ambiente;
h) Atuação em problemas de autenticação no ambiente;
i) Instalação/remoção/configuração remota de software homologado;
j) Instalação/configuração/remoção de impressoras homologadas;
k) Atuação em problemas de acesso às páginas Web;
l) Atuação em problemas de conectividade das estações virtuais;
m) Atuação em problema de performance nas estações virtuais;
n) Orientação ao usuário para uso das estações virtuais.

11.2 Atividades fora do escopo:

a) Atuação em problemas de infraestrutura de conectividade do usuário como, por exemplo, aqueles referentes a modem, roteador e adsl residencial;

b) Atuação em problemas de hardware em dispositivos particulares como, por exemplo, Desktops, Notebooks, Celulares, Smartvs e Tablets;

c) Backup dos dados do computador virtual (os dados devem ser mantidos em repositórios remotos “drives em nuvem”.

12. CONSULTORIA

12.1 O Serviço de Consultoria visa apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados, relacionados à implementação da solução, além de outras atividades não previstas nos serviços já oferecidos.

12.2 Serviços de Consultoria podem ser necessários em um projeto de implantação, como requisitos específicos (não padrão) para o atingimento das metas observadas no diagnóstico. Podem também surgir na fase de pós-venda, como resultado da identificação de novas necessidades.

12.3 Seguem alguns exemplos:

a) Integração entre ambientes: Análise, desenvolvimento e implementação de integrações entre o SERPRO Virtual e outros sistemas como Diretórios, Firewalls, DLP, sistemas legados, por exemplo. A integração entre os ambientes visa levar mais facilidade de uso para o dia a dia do usuário que depende de vários sistemas diferentes. Estas integrações podem viabilizar também automações;

b) Implementação assistida: Acompanhamento personalizado no momento da implantação, com consultores dedicados ao projeto com treinamento personalizado conforme escopo do projeto;

c) Desenvolvimento de automatizações: Análise, desenvolvimento e implementação de automatizações. Permite a execução automática de tarefas que envolvam a solução e, eventualmente, sistemas integrados, economizando tempo precioso para os colaboradores e tornando simples a execução de tarefas repetitivas;

d) Consultoria em infraestrutura: Análise, desenvolvimento e implementações de soluções visando a resolução de problemas técnicos externos a Estação Virtual em Nuvem, como infraestrutura física, roteadores, firewall dentre outros componentes lógicos da rede;

e) Homem / Hora: Serviço avulso de consultoria cobrado por profissional e por hora. Pode ser usado para qualquer outro tópico não coberto acima como, por exemplo, transferência de conhecimento ou operação assistida da solução;

f) Personalização: customização do SERPRO Virtual para atender clientes com workload específico de trabalho que exigem modelos configurações pontuais de processador, RAM, armazenamento, GPU virtualizada, entre outros serviços. Permite adequar o SERPRO Virtual aos padrões de diagramação visual, cores, logotipos, fonte e qualquer outra característica necessária para uma suave transição entre interfaces e aplicativos;

13. LICENÇAS DE SOFTWARE

13.1 O CLIENTE poderá utilizar suas próprias licenças Windows. Para isto, deverá, obrigatoriamente, seguir todos os requisitos legais de licenciamento aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à conformidade com as leis de direitos autorais, patentes, marcas registradas e qualquer outra legislação pertinente à propriedade intelectual.

13.2 Para clientes do segmento de educação, registrados no MEC e com Tenant Educacional aprovado pela Microsoft, a solução embarcará sem custo adicional licenças de Office 365 A3 em cada máquina virtual, independentemente da configuração.

14. ITEM FATURÁVEL

14.1 TABELA DE ITENS FATURÁVEIS

A lista completa dos itens faturáveis objetos deste anexo estão discriminados na tabela a seguir:

Itens Faturáveis	Descrição	Unidade de Medida

Tipo 3 - SV6 - 4vCPU, 8GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Computador virtual com 4vCPU, 8GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Unitário
Tipo 5 - SV12 - 4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Computador virtual com 4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Unitário
SERPRO Virtual - Implantação	Serviço de Implantação do ambiente	Hora
SERPRO Virtual - Consultoria	Serviço de Consultoria	Hora

14.2 DO VOLUME, E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos na proposta comercial.

15. DA COMUNICAÇÃO

15.1 O PROPONENTE disponibilizará serviço de atendimento remoto disponível para registro de acionamento de possíveis falhas identificados na execução dos serviços, com atendimento ao usuário, realizado de forma ininterrupta por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

15.2 O acionamento, será via Central de Serviços SERPRO (CSS).

Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos, por tipo de problema, serão estabelecidos em conjunto com o DEMANDANTE.

15.3 Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas):

15.4 Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste anexo) de ambas as partes;

15.5 Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas), efetuada por meio da CSS por quaisquer funcionários do DEMANDANTE;

15.6 Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do DEMANDANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

16. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

16.1 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, com descriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

16.2 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.

17. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

17.1 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:

IMR	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Glosa
1	IMR1 - Disponibilidade da infraestrutura	98% do tempo dentro da janela contratada (8h às 18h em dias úteis, horário de Brasília)	D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100 Onde: D = percentual de disponibilidade Ti = somatório dos minutos de interrupção observados na infraestrutura que suporta as máquinas virtuais relacionadas ao Cliente durante o período de faturamento Tm = total de minutos dentro do período de medição do mês, considerando o período de 10 horas, no horário de 08h às 18h em dias úteis	No caso de não atingir o nível de serviço contratado haverá um desconto mediante a aplicação da fórmula acima no ambiente afetado: G = 0,5% * (98% - D) * VM Onde: G = glosa. D = percentual de disponibilidade alcançado. VM = valor mensal do serviço.
2	IMR2 - Prazo de atendimento a chamado	Faixa 1 - 50% dos atendimentos no prazo, em até 4 horas úteis. Faixa 2 - 90% dos atendimentos no prazo, em até 12h horas úteis.	AP = ((TC – TAF) / TC) * 100 Onde: AP = percentual de acionamentos no prazo. TAF = total de acionamentos executados fora do prazo. TC = total de acionamentos do mês de referência.	O desconto se aplicará para cada faixa em descumprimento, sendo: Faixa 1) 0,1% sobre o valor mensal do serviço. Faixa 2) 0,2% sobre o valor mensal do serviço.

17.2 Pontos importantes sobre os indicadores:

a) 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;

b) 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;

c) Por padrão, suporte técnico aos CLIENTES só serão prestados de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília);

d) A janela de horário em que incidem os níveis de serviço ocorre em dias úteis de segunda a sexta das 08h00min às 18h00min, com possibilidade de ampliação do horário de cobertura, desde que seja feita por solicitação formal pelo cliente, com antecedência mínima de 48

horas. Indisponibilidades fora da janela de cobertura dos níveis de serviço não serão considerados para efeitos de cálculo dos níveis de serviço;

e) O acesso ao SERPRO Virtual, ficará disponível 24h por dia, salvo episódios de manutenção programada ou indisponibilidades não previstas no caso de incidentes.

18.CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

18.1 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.

18.2 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.

MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

Cliente: **NOME DO CLIENTE**

Contrato: **Nº do Contrato**

Referência: **XXXXXX**

Serviço: SERPRO Virtual

Período de Apuração: **De xx/xx/xxxx até xx/xx/xxxx**

Item Faturável	Valor unitário	Volume de estações	**Valor do Serviço (R$)**	**NMS dos Serviços**			**Valor Total do Serviço R$**
				Desconto NMS1	**Descontos NMS2**	**Valor Desconto R$**	
Tipo 3 - SV6 - 4vCPU, 8GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Valor mensal	0,00	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Tipo 6 - SV15 - 4vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 2GB VG-PU, BYOL ou Linux	Valor mensal	0,00	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
					TOTAL	**0,00**	**0,00**

ANEXO 14 - GOVSHIELD

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação de serviço do GovShield, que é uma Plataforma de Segurança em Nuvem para Tratamento e Proteção de Sítios Web com CDN (Content Delivery Network) que analisa o tráfego de dados das requisições web através de Firewall, IPS, IDS, AntiDDoS, WAF e interrompe ação maliciosa antes que ela atinja o ambiente do cliente.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Definições Básicas

API: sigla para Interface de Programação de Aplicação, que é um conjunto de rotinas de programação para acesso a um aplicativo.

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.

Bots: aplicações autônomas que rodam na Internet enquanto desempenham algum tipo de tarefa pré-determinada.

Cache: área de memória que mantém uma cópia temporária dos dados com o objetivo de acelerar a recuperação dos dados.

Cache distribuído: cache compartilhado por vários servidores de aplicativos, normalmente mantido como um serviço externo para os servidores de aplicativos que o acessam.

CDN: sigla para rede de distribuição de conteúdo, que permite o envio de conteúdo em larga escala sem perder performance.

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.

DNS: sigla para sistema de nomes de domínio, responsável por encontrar e traduzir para números IP os endereços dos sítios web.

Firewall de borda: sistema desenvolvido para prevenir acesso não autorizado a uma rede privada ou proveniente dela.

IP: endereço internet fornecido a cada dispositivo conectado a uma rede com protocolo de internet.

IPV6: versão mais atual do Protocolo de Internet.

Outsourcing: terceirizar serviços de TI para empresas especializadas.

Rate Limiting: ferramenta que limita a taxa máxima de acessos dos usuários, impedindo ataques comuns na internet como DDoS e Brute Force.

Regras de Rate Controls: proteção contra ataques volumétricos controlando o número de requisições simultâneas permitidas.

SIEM: conjunto de ferramentas de gerenciamento de eventos - SEM (Security Event Manager) e de gerenciamento de informações de segurança - SIM (Security Information Management).

Site failover: local alternativo para o qual serão redirecionadas as solicitações de conteúdo do site em caso de falhas.

SOC: sigla para Centro de Operação de Segurança. É uma plataforma que presta serviços de detecção e reação a incidentes de segurança.

SSL: camada de comunicação criptografada entre um site e um navegador.

WAF: 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.

WAN: sigla para Rede de Longa Distância. É uma rede de computadores que abrange uma área expressiva.

Balanceamento de carga: é a prática de distribuir cargas de trabalho computacionais entre dois ou mais computadores. Na internet, o balanceamento de carga é frequentemente empregado para dividir o tráfego de rede entre vários servidores. Isso reduz a sobrecarga em cada servidor e torna os servidores mais eficientes, acelerando a performance e reduzindo a latência. O balanceamento de carga é essencial para que a maioria dos aplicativos da internet funcione corretamente.

ZTNA (Zero Trust Network Access): Acesso à rede Zero Trust (ZTNA) é a tecnologia que torna possível implementar um modelo de segurança Zero Trust. "Zero Trust" é um modelo de segurança de TI que assume que as ameaças estão presentes dentro e fora de uma rede. Consequentemente, o Zero Trust requer verificação rigorosa para cada usuário e cada dispositivo antes de autorizá-los a acessar os recursos internos.

2.2 Descrição Geral

2.2.1 O GovShield oferece uma robusta proteção para sítios que vão desde ferramentas mais simples (como, por exemplo, aplicações, contratempo de inatividade e roubos de dados), bem como, para as mais avançadas (como, por exemplo, 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, será possível criar regras personalizadas.

2.2.2 Essa plataforma de segurança em nuvem garante proteção no tráfego dos clientes com funcionalidades específicas, de acordo com as seguintes modalidades:

a) 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;

b) 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;

c) 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.

2.2.3 Além das modalidades, o GovShield disponibiliza alguns adicionais conforme necessidade do cliente que são:

a) Adicional de um 1 TB para Modalidade Bronze e Prata;

b) Adicional de um 1 TB para Modalidade Ouro;
c) Balanceamento de Carga;
d) Zero Trust Network Access – Provisionamento inicial de até 50 usuários;
e) Zero Trust Network Access - Usuário extra.

2.2.4 Cada modalidade é vinculada a um domínio DNS e seus respectivos subdomínios pelo período de 1 (um) mês.

2.2.5 Caso o cliente possua mais de um domínio, haverá necessidade de contratação de outras modalidades (um domínio por modalidade).

2.2.6 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.

2.2.7 As modalidades bronze, prata e ouro possuem 1, 3 e 5 terabytes, respectivamente, disponíveis para proteção de sítios web no período de um mês.

2.2.8 Os adicionais de terabytes serão provisionados mensalmente somente se a aferição de tráfego limpo referente a modalidade exceder o limite contratado por três meses consecutivos, passando o montante de tráfego excedente do mês subsequente a ser aferido e pago como tráfego adicional.

2.2.9 Caso o consumo de terabytes retorne ao da modalidade contratada, reiniciará o ciclo de contagem de 3 (três) meses consecutivos, conforme item do parágrafo anterior.

2.10 Características

Funcionalidades do Serviço:

2.10.1 As principais funcionalidades do GovShield são:

a) Argo Smart Routing: detectação de congestionamentos de rede em tempo real para rotear tráfego para obter desempenho de aplicativos web 30% (em média) mais rápido;
b) Proteção DoS e DDoS: proteção para ataques de negação de serviço e negação de serviço distribuído;
c) 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;
d) Proteção contra ataques DNS: proteção para o serviço de resolução de nomes de internet contra ataques de indisponibilidade e ataques específicos ao serviço;
e) 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;
f) Proteção domínio SSL: proteção para tráfego criptografado por meio da tecnologia SSL;

g) Bloqueio por geolocalização: bloqueio de ataques com base em sua localização geográfica;

h) Bloqueio por IP: mecanismos para bloqueio de ataques com base no endereço IP;

i) Suporte IPv6;

j) Regras de Rate Controls: controles baseados em regras de controle de tráfego, sendo possível o controle e limitação de requisições;

k) 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;

l) Otimização de rotas na internet: provê mecanismos para cálculo e otimização de rotas de acessos ao sítio na internet;

m) Interface de administração Via Web: interface que possibilita a mobilidade e controle na gestão da solução;

n) Aceleração para resolução DNS: mecanismos para a aceleração de resolução de nomes DNS;

o) Analisador de desempenho de sítio: mecanismos para a análise de desempenho do sítio/aplicação;

p) Alta disponibilidade para DNS: mecanismos que possibilitem a alta disponibilidade do serviço DNS;

q) Rate Limiting: bloqueio de usuários, bots ou aplicativos que usam excessivamente um recurso da internet;

r) Integração com SIEM;

s) Anti Robô: detecção, tratamento e prevenção ao uso de bots;

t) Base de reputação por **IPs**: por geolocalização, por indústria, dinâmica ou IPs reconhecidos como nocivos.

2.10.2 As funcionalidades, de acordo com a modalidade contratada, são:

BRONZE: O PROPONENTE faz toda a gestão e entrega os relatórios de segurança ao final do mês ou sob demanda.

FUNCIONALIDADES	BRONZE
TB Disponíveis	1
Administração do Ambiente	SERPRO
Política de segurança	Padrão SERPRO
Interface de gerência web	Não
Web Application Firewall	Sim
Proteção contra DDoS	Sim
CDN	Sim

FUNCIONALIDADES	BRONZE
Aceleração e Disponibilidade de DNS	Sim
Proteção contra-ataques ao Servidor DNS	Sim
Aceleração na resolução de nomes no DNS	Sim
Base dinâmica de reputação de IPs	Sim
Atendimento de Solicitação de Serviço	8 x 5
Suporte	24 / 7
Relatório de ataques	Não
SLA da plataforma	99,70%
Tratamento de incidente de segurança	Sim
Correlação de eventos	Não
Rate Limiting	Não
Argo Smart Routing	Não

PRATA: O PROPONENTE faz toda a gestão e o DEMANDANTE só visualiza.

FUNCIONALIDADES	PRATA
TB Disponíveis	3
Administração do Ambiente	SERPRO
Política de segurança	Personalizada
Interface de gerência web	Visualização
Web Application Firewall	Sim
Proteção contra DDoS	Sim
CDN	Sim
Aceleração e Disponibilidade de DNS	Sim
Proteção contra-ataques ao Servidor DNS	Sim
Aceleração na resolução de nomes no DNS	Sim
Base dinâmica de reputação de IPs	Sim
Atendimento de Solicitação de Serviço	8 x 5
Suporte	24 / 7
Relatório de ataques	Via Interface de Gerência
SLA da plataforma	99,80%
Tratamento de incidente de segurança	Sim
Correlação de eventos	Não
Rate Limiting	Não
Argo Smart Routing	Não

OURO: Gestão compartilhada entre PROPONENTE e DEMANDANTE.

FUNCIONALIDADES	OURO
TB Disponíveis	5
Administração do Ambiente	SERPRO / CLIENTE
Política de segurança	Personalizada
Interface de gerência web	Acesso Completo
Web Application Firewall	Sim
Proteção contra DDoS	Sim
CDN	Sim
Aceleração e Disponibilidade de DNS	Sim
Proteção contra-ataques ao Servidor DNS	Sim
Aceleração na resolução de nomes no DNS	Sim
Base dinâmica de reputação de IPs	Sim
Atendimento de Solicitação de Serviço	8 x 5
Suporte	24 / 7
Relatório de ataques	Via Interface de Gerência
SLA da plataforma	99,90%
Tratamento de incidente de segurança	Sim
Correlação de eventos	Sim
Rate Limiting	Sim
Argo Smart Routing	Sim

2.10.3 Funcionalidades Adicionais

2.10.3.1 Adicional de um 1 TB para Modalidade Bronze e Prata

Adicional de 1 (um) terabyte de tráfego para Proteção Básica e distribuição de conteúdo de sítios Web, por um período de um mês.

Este adicional somente poderá ser contratado se o cliente possuir a modalidade Bronze ou Prata contratada.

2.10.3.2 Adicional de um 1 TB para Modalidade Ouro

Adicional de 1 (um) terabyte de tráfego para Proteção Avançada e distribuição de conteúdo de sítios Web, por um período de um mês. Este adicional somente poderá ser contratado se o cliente possuir a Modalidade Ouro contratada.

2.10.3.3 Balanceamento de Carga

Este adicional proverá serviço de distribuição de cargas de trabalho computacionais entre dois ou mais servidores, reduzindo a sobrecarga em cada servidor e tornando os servidores mais eficientes, acelerando a performance e reduzindo a latência.

2.10.3.4 Zero Trust Network Access – Provisionamento inicial de até 50 usuários

Este adicional implementará um modelo de segurança "Zero Trust", que proverá uma verificação rigorosa para cada usuário antes de autorizá-lo a acessar recursos internos do cliente. Pode ser contratado sem o cliente possuir o GovShield.

2.10.3.5 Zero Trust Network Access – Usuário extra

Este adicional é para clientes que ultrapassaram o provisionamento inicial de 50 usuários.

2.11 Forma de Execução do Serviços

2.11.1 A prestação dos serviços será na modalidade 24x7.

2.11.2 A janela de manutenção para as mudanças planejadas ocorrerá entre 22:00 às 04:00.

2.11.3 O PROPONENTE deverá entregar mensalmente relatório de disponibilidade para todos os serviços contratados.

2.11.4 Não será considerado descumprimento de nível de serviço a ocorrência de indisponibilidade nas seguintes situações:

a) Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, correção de desvios, adequação tecnológica e atendimento às necessidades do PROPONENTE), de iniciativa do PROPONENTE, previamente acordadas com o DEMANDANTE;
b) Períodos de manutenção de interesse comum entre as partes;
c) Recusa de conexão, lentidão e/ou degradação de qualidade, nos casos em que o servidor esteja operando acima da capacidade, comprovado pelo PROPONENTE;
d) Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade, desde que devidamente comprovado pelo PROPONENTE e aceito pelo DEMANDANTE;
e) Falhas na prestação de serviço se ocasionadas por imperícia, imprudência, conduta negligente ou dolosa do DEMANDANTE, incluindo ataque de vírus, falhas de segurança e/ou ataques externos e internos, ou por irregularidades na respectiva operação dos recursos por parte do DEMANDANTE;
f) Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo DEMANDANTE junto a terceiros para serem hospedados no centro de dados alocado no PROPONENTE;
g) Problemas de infraestrutura de responsabilidade do DEMANDANTE;
h) Motivos de calamidade pública, desastres naturais e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Do Item Faturável

3.1.1 A comercialização será feita por tipo de Modalidade [Bronze, Prata ou Ouro]. A cobrança será mensal à razão de 1/12 (um doze avos) do valor da assinatura, de acordo com o contrato assinado pelo DEMANDANTE em conformidade com o tipo e quantidade de modalidade contratada.

3.1.2 A lista completa dos itens faturáveis objetos deste anexo estão discriminados na tabela a seguir:

Nome do insumo / IFA	Descrição	Unidade de Medida
GovShield Modalidade Bronze	Insumo da Modalidade Bronze, que tem funcionalidades básicas, onde o SERPRO faz toda a gestão e o cliente só visualiza.	Mensal
GovShield Modalidade Prata	Insumo da Modalidade Prata, que 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.	Mensal
GovShield Modalidade Ouro	Insumo da Modalidade Ouro, que possui funcionalidades em que a gestão é compartilhada entre SERPRO e cliente, com SLA da plataforma superior ao Prata e política de segurança personalizada.	Mensal
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	Insumo para as Modalidades Bronze e Prata para acréscimo de 1 terabyte de tráfego para Proteção Básica e distribuição de conteúdo de sítios Web, por um período de um mês.	Mensal
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Ouro	Insumo para a Modalidade Ouro para acréscimo de 1 terabyte de tráfego para Proteção Avançada e distribuição de conteúdo de sítios Web, por um período de um mês.	Mensal
GovShield – Balanceamento de Carga	Insumo que proverá serviço de distribuição de cargas de trabalho computacionais entre dois ou mais servidores	Mensal
ZTNA – Provisionamento inicial de 50 usuários	Insumo que implementará um modelo de segurança "Zero Trust", que proverá uma verificação rigorosa para cada usuário antes de autorizá-lo a acessar recursos internos do cliente	Mensal
ZTNA – adicional por usuário	Insumo é para clientes que ultrapassaram o provisionamento inicial de 50 usuários.	Mensal

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 19 - PREÇOS E VOLUMES desta Proposta comercial.

Cada modalidade de Proteção do GovShield (Bronze, Prata ou Ouro) está vinculada a 1 (um) domínio DNS e seus respectivos subdomínios pelo período de 1 mês.

4. SUPORTE

4.1 A solicitação de suporte técnico, pelo DEMANDANTE, será realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

4.2 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do DEMANDANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

4.3 Caso haja algum desvio, o DEMANDANTE deverá entrar em contato com o contratado, informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

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

5. CANAIS

O PROPONENTE disponibiliza diversos canais de atendimento ao DEMANDANTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico:

https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

6. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

6.1 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 na proposta comercial com descriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

6.2 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.

7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do DEMANDANTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

Modalidade Bronze	
Item	**Descrição**
Definição	Medição do percentual de disponibilidade do GovShield.

Modalidade Bronze	
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)*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)] * 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.

Modalidade Prata	
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)*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)] * 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
	D= ((Tm – Ti)/Tm)*100

Modalidade Ouro	
Mecanismo de cálculo	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)] * Vs** onde: Desc=Valor do desconto Ia= Indicador aferido Ic=Indicador contratado Vs= Valor do serviço

8. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1 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.

8.2 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.

MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

Cliente: **NOME DO CLIENTE**

Contrato: **Nº do Contrato**

Referência: **XXXXXX**

Atividade: **Govshield**

Período de Apuração: **De xx/xx/xxxx até xx/xx/xxxx**

Item Faturável	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R$)	Valor do Serviço (R$)	NMS – Serviços de Segurança			Total R$
					Contratado	Realizado	Valor Desconto R$	
GovShield Modalidade Bronze	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,70%	100%	0,00	0,00
GovShield Modalidade Prata	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,80%	100%	0,00	0,00
GovShield Modalidade Ouro	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,90%	100%	0,00	0,00
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,70%	100%	0,00	0,00
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Ouro	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,90%	100%	0,00	0,00
GovShield – Balanceamento de Carga	Valor mensal	0,00	0,00	0,00		100%	0,00	0,00
ZTNA – Provisionamento inicial de 50 usuários	Valor mensal	0,00	0,00	0,00		100%	0,00	0,00
ZTNA - adicional por usuário	Valor mensal	0,00	0,00	0,00		100%	0,00	0,00
TOTAL								

ANEXO 15 - COLOCATION

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a disponibilização de infraestrutura física, no formato de Colocation, no Data Center do CONTRATADO para a hospedagem de Data Center de propriedade do CONTRATANTE.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

2.1.1 O Serviço de Colocation é a disponibilização de infraestrutura física necessária para instalação de hardwares (servidores, switches, storages, entre outros equipamentos de TI típicos de serem hospedados em Data Center) por parte do CONTRATANTE. A operação e gestão dos hardwares é de responsabilidade do próprio CONTRATANTE ou de seus prepostos, de forma remota ou local, sendo apenas a gestão de facilities de Data Center de responsabilidade do CONTRATADO. Os hardwares do CONTRATANTE que contratarem o serviço serão instalados em rack padrão 42U do próprio CONTRATANTE.

2.1.2 Neste modelo de serviço, o processo de aquisição, evolução e manutenção dos recursos de hardware e software é de responsabilidade do CONTRATANTE, assim como a gestão dos serviços hospedados nos equipamentos de hardware.

2.2 Características

2.2.1 O Data Center do CONTRATADO é dotado de controle de acesso, detecção e combate a incêndio, monitoração por CFTV (circuito fechado de televisão), supervisão e controle dos ativos, suprimento ininterrupto de energia elétrica com NoBreaks e Grupos motores Geradores e climatização de precisão. Todos esses sistemas operam em regime de elevada confiabilidade e disponibilidade de suprimento.

2.3 Serviços Adicionais

Os serviços adicionais, listados a seguir, são serviços opcionais e deverão ser contratados como serviço adicional ao serviço de Colocation.

2.3.1 Smart Hands

2.3.1.1 Smart hands é a prestação de serviços destinada ao serviço de Colocation. O serviço é focado exclusivamente em infraestrutura.

2.3.1.2 Serviço de Smart Hands inclui:

a) Instalar cabeamento entre patch panels e equipamentos (sem fornecimento de material);
b) Mover cabeamento entre patch panels e equipamentos (sem fornecimento de material);
c) Fornecer verificações visuais para auxiliar na resolução remota de problemas;
d) Inventariar equipamentos;
e) Ligar e desligar um roteador, um servidor e um switch.

2.3.1.3 Para execução de algum serviço de Smart Hands listado acima, deverá sempre ser aberta uma solicitação de serviço pelo cliente.

2.3.1.4 OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: o serviço adicional Smart Hands aqui ofertado não se destina às rotinas de prevenção de problemas e, sim, na atuação do CONTRATADO na colaboração

na resolução remota de um problema já identificado pelo CONTRATANTE. Dessa forma, não faz parte do escopo desse serviço adicional a execução de rondas periódicas para averiguações visuais de possíveis eventos de incidentes ou problemas.

2.3.1.5 O atendimento a esse serviço adicional seguirá a padronização, conforme quadro abaixo, com horário específico e tempo de conclusão (IMR previstos em ferramenta de helpdesk do CONTRATADO. No exemplo de horário de atendimento, 5D10H8I, leia-se 5 dias (de segunda à sexta-feira), 10 horas diárias, iniciando às 08 horas da manhã. No IMR de 48H, leia-se 48 horas para concluir a solicitação.

Árvore	Classificação	Descrição	Horário de atendimento	IMR horas úteis
Smart Hands	Fornecer verificações visuais para auxiliar na resolução de problemas remotos	Verificação de alertas visuais nos equipamentos.	5D10H8I	4H
Smart Hands	Inventariar equipamentos	Inventariar os equipamentos se demandado. (por equipamento)	5D10H8I	4H
Smart Hands	Ligar e desligar roteador, servidor ou switch.	Desligar e religar equipamentos conforme a demanda. por equipamento	5D10H8I	4H
Smart Hands	Cabeamento entre patch panels e equipamentos (O CONTRATADO não fornece o material).	Instalar cabeamento entre patch panels, switches e equipamentos dentro da infraestrutura do CONTRATADO". (por equipamento)	5D10H8I	8H
Smart Hands	Mover cabeamento.	Mover cabeamento entre patch panels, switches e equipamentos dentro da infraestrutura do CONTRATADO". (por equipamento)	5D10H8I	8H

2.3.2 Posição de Trabalho

Disponibilização de local de trabalho para empregados do CONTRATANTE que contratar o serviço de *Colocation* e que deseja que seus empregados façam a gestão de seus servidores e serviços localmente.

Nota: Uma ‘‘posição de trabalho’’ corresponde a um espaço de 4 m², contendo uma mesa, uma cadeira, um gaveteiro, um computador e um telefone.

O atendimento a esse serviço adicional seguirá conforme quadro abaixo.
No exemplo de horário de atendimento, 5D10H8I, leia-se 5 dias (de segunda a sexta-feira), 10 horas diárias, iniciando às 08 horas da manhã.

Árvore	Classificação	Descrição	Horário de Atendimento	Tempo para Conclusão (em horas úteis)
Posição de Trabalho	Manutenção de Estação de Trabalho.	Manutenção dos equipamentos disponibilizados pelo CONTRATADO na sala de apoio que o CONTRATANTE contratou, tais como computador, telefone, mesa, cadeira, armário e gaveteiro.	5D10H8I	16h (2 dias)

2.3.3 Consultoria Técnica (sem deslocamento)

Consiste na elaboração de um planejamento de migração de um Data Center do CONTRATANTE para o Colocation SERPRO. Esse planejamento inclui os requisitos técnicos necessários a serem abordados para que os equipamentos do CONTRATANTE sejam ligados no CONTRATADO Contemplará também os aspectos de conexão de rede, layout para aproveitamento de seu cabeamento estruturado, posicionamento de racks, as necessidades de endereçamento IP a serem previstas para o novo ambiente, os requisitos de conexão elétrica, alocação de circuitos de dados oriundos de outras operadoras em sala de Telecom do CONTRATADO. Tal planejamento auxiliará o plano de mudança do CONTRATANTE para o Data Center do CONTRATADO e poderá ser utilizado para facilitar a contratação de empresas de Moving de Data Center que executará a mudança.

2.4 Possibilidade de Redimensionamento do Serviço

Os serviços a serem prestados poderão sofrer alterações desde que sejam obedecidas às condições legais aplicáveis à contratação e às disposições dos subitens que seguem abaixo.

Toda e qualquer alteração no projeto inicial poderá acarretar modificações nos valores até então cobrados para o serviço. Os novos valores somente serão cobrados a partir do momento da implantação da alteração que deverá ser formalizada entre as partes.

2.4.1 Redução de Energia

O desligamento de equipamentos instalados em *Colocation* deve ser informado ao CONTRATADO com antecedência mínima de 24h para que a mudança seja refletida nos processos de gestão dos serviços.

2.4.2 Redução da Área Física

Para a redução da área, o CONTRATANTE deverá abrir demanda ao CONTRATADO informando a nova necessidade e cronograma de execução. As solicitações deverão ser formalizadas via acionamento em sistemas próprios para tal.

2.4.3 Acréscimo do Serviço

Para acréscimo de serviço (energia e/ou área física), o CONTRATANTE deverá abrir demanda junto ao CONTRATADO informando a nova necessidade e solicitando estudo de viabilidade técnica e cronograma de execução. O prazo para a elaboração do estudo de viabilidade é de 20 dias úteis a contar do recebimento da demanda e deverá ser formalizada por meio de acionamentos em sistemas próprios para tal.

2.5 Escopo

Os serviços serão prestados na modalidade de Colocation nas dependências do CONTRATADO e suas especificidades estão descritas no “APÊNDICE ”A” DO ANEXO – CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS”.

2.6 Forma de Execução do Serviços

2.6.1 Dentro da vigência contratual, o prazo previsto para a disponibilização do ambiente de Colocation no Data Center do CONTRATADO é de até 30 dias. Cumprido o prazo, a disponibilidade do ambiente será objeto de ateste, conforme valores discriminados nesta proposta.

2.6.2 O CONTRATADO deverá implementar os seguintes requisitos para execução dos serviços:

a) Disponibilizar ambiente seguro, com controle de acesso físico feito por intermédio de dispositivos de segurança para a instalação dos equipamentos pelo CONTRATANTE. O CONTRATADO estabelece que todas as visitações ao ambiente compartilhado de Colocation deverão ser acompanhadas por um representante do CONTRATADO;

b) Realizar proteção contra acessos indevidos ao ambiente físico dos recursos de hardware instalados no Data Center do CONTRATADO;

c) Garantir a alimentação elétrica do Data Center;

d) Garantir funcionamento dos sistemas de climatização de precisão com dimensionamento suficiente para atender a demanda da carga térmica, além de equipamentos de reserva para contingenciar qualquer eventual indisponibilidade;

e) Manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades adequadas à execução dos serviços a serem prestados;

f) Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE sobre incidentes que afetem a infraestrutura disponibilizada para a conexão dos equipamentos;

g) Notificar formalmente ao CONTRATANTE sobre incidentes de segurança que possam afetar seus serviços e/ou outros serviços que estão hospedados no Data Center;

h) Notificar ao CONTRATANTE, eventos de parada programada que impactem na disponibilidade dos serviços contratados. O CONTRATANTE deverá autorizar formalmente:

   i. Notificação ao CONTRATANTE: mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência ao evento;

   ii. Autorização do CONTRATANTE: mínimo 3 (três) dias úteis de antecedência ao evento.

i) Manter scrips de atendimento atualizados na Central de Atendimento SERPRO (CSS);

j) Prestar contas dos serviços prestados;

k) A partir do dia subsequente ao encerramento de eventual contrato firmado com base nesta proposta, o CONTRATADO reserva-se o direito de não garantir a continuidade da prestação dos serviços descritos no presente documento.

2.6.3 O CONTRATANTE será responsável por implementar as atividades abaixo sem ônus para o CONTRATADO:

a) Efetuar, sob sua responsabilidade, o transporte dos equipamentos de sua propriedade até as dependências do CONTRATADO e a movimentação interna dos equipamentos;

b) Encaminhar ao CONTRATADO um representante legal para recebimento e conferência dos equipamentos assim como assinatura do ateste;

c) Instalar os seus equipamentos;

d) Configurar os equipamentos disponibilizados para prestação do serviço em regime de Colocation conforme recomendação do fabricante;

e) Gerir os contratos com terceiros porventura firmados para realizar a manutenção preventiva e corretiva de *hardware* e *software* do parque de equipamentos de sua propriedade, instalados no Data Center do CONTRATADO, bem como para compra e atualização de configurações desses recursos;

f) Controlar os ativos de hardware, os contratos de manutenção de seu parque e as licenças de produtos de software inerente aos equipamentos mantidos no Dara Center do CONTRATADO;

g) Comunicar quaisquer alterações nos serviços com antecedência suficiente para que o CONTRATADO providencie as análises que se fizerem necessárias;

h) Comunicar quaisquer necessidades de serviços que impliquem execução de atividades fora de horário comercial de modo a possibilitar o cumprimento dos procedimentos legais e administrativos requeridos, cabendo ao CONTRATADO a eventual apresentação de contrapropostas para execução dos serviços que decorram de análises de viabilidade e compatibilidade. A comunicação deverá ser encaminhada ao CONTRATADO via acionamento com a antecedência de 05 dias úteis;

i) Comunicar a ativação e/ou desativação de qualquer equipamento no Colocation. A comunicação deverá ser encaminhada ao CONTRATADO via acionamento para avaliação e negociação de prazos com antecedência mínima de 05 dias úteis, constando a descrição dos equipamentos (tamanho e consumo);

j) Responsabilizar-se por não transmitir pelo circuito de acesso qualquer programa ou aplicação de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, incluindo vírus, worm, spam, ou qualquer outro de natureza similar que o CONTRATADO, a seu exclusivo critério, verifique e julgue como em desacordo com sua política interna;

k) Responsabilizar-se por danos físicos ou morais ocasionados por imperícia, imprudência, conduta negligente ou dolosa, incluindo ataque de vírus, falhas de segurança e/ou ataques externos e internos, ou por irregularidades na respectiva operação dos recursos por parte do CONTRATANTE;

l) Conferir poderes a um responsável técnico e a um representante legal para praticar atos relacionados ao futuro contrato, em nome e por conta do CONTRATANTE;

m) Oficiar ao CONTRATADO sobre a ocorrência de qualquer substituição do representante legal e/ou responsável técnico;

n) Oficiar ao CONTRATADO lista de técnicos autorizados a acessar a sala exclusiva do Colocation no Data Center do CONTRATADO;

m) Em caso de encerramento do eventual contrato, independentemente da forma, caberá o CONTRATANTE a retirada dos equipamentos num prazo máximo de 30 dias corridos após o último dia de vigência do contrato. Em caso de não retirada, será cobrada, de forma retroativa ao 1° dia após encerramento contratual, a continuidade da prestação dos serviços nas mesmas condições desta proposta e do contrato que venha a ser firmado entre as partes;

n) Contratar o link de acesso ao seu ambiente de Colocation.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Do Item Faturável

A lista completa dos itens faturáveis objetos deste anexo estão discriminados na tabela a seguir:

Itens Faturáveis	Descrição
Colocation - Potência	Consiste na disponibilização de infraestrutura logística necessária para hospedar servidores do CONTRATANTE no Data Center do SERPRO.
Colocation - Área	

Posição de Trabalho	Disponibilização de local de trabalho para empregados do CONTRATANTE que contratar o serviço de Colocation e que desejam que seus empregados façam a gestão de seus servidores e serviços localmente.
Smart Hands	É a prestação de serviços destinada exclusivamente ao CONTRATANTE que contratar o serviço de Colocation no SERPRO. Serviços esses não incluídos e contabilizados no Colocation. O serviço é focado exclusivamente em infraestrutura.
Consultoria Técnica	Consiste na elaboração de um planejamento de migração de um Data Center do CONTRATANTE para o Colocation SERPRO. Esse planejamento inclui os requisitos técnicos necessários a serem abordados para que os equipamentos do CONTRATANTE sejam ligados no CONTRATADO. Contemplará também os aspectos de conexão de rede, layout para aproveitamento de seu cabeamento estruturado, posicionamento de racks, as necessidades de endereçamento IP a serem previstas para o novo ambiente, os requisitos de conexão elétrica e alocação de circuitos de dados oriundos de outras operadoras em sala de Telecom do CONTRATADO. Tal planejamento auxiliará o plano de mudança do CONTRATANTE para o Data Center do CONTRATADO e poderá ser utilizado para facilitar a contratação de empresas de Moving de Data Center que executará a mudança.

3.2 Do volume e valor estimado para o serviço

3.2.1 O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos na Proposta comercial.

3.2.2 O consumo dos serviços está baseado em estimativas e o valor a ser pago mensalmente poderá variar de acordo com o consumo.

3.2.3 O “APÊNDICE “B” DO ANEXO – MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS” descriminará o volume dos serviços efetivamente prestados para o período estabelecido.

4. DA COMUNICAÇÃO

4.1 Exclusivamente para o serviço de facilities do Data Center (incidentes), o CONTRATADO disponibilizará serviço de atendimento remoto disponível para registro de acionamento de possíveis falhas identificados na execução dos serviços, com atendimento ao usuário, realizado de forma ininterrupta por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

4.2 O acionamento, será via Central de Serviços SERPRO (CSS).

4.3 Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos, por tipo de problema, serão estabelecidos em conjunto com o CONTRATANTE.

4.4 Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas):

a) Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste anexo) de ambas as partes;

b) Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas), efetuada por meio da CSS por quaisquer funcionários do CONTRATANTE.

4.5 Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do CONTRATANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

5. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços serão atestados formalmente pelo CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado, com descriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

5.2 Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o CONTRATADO emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

6. INSTRUMENTO de MEDIção de RESULTADO - IMR

6.1 O instrumento de medição de resultado relativos ao Colocation no ambiente do CONTRATADO são especificados no quadro abaixo:

IMR1 - DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA BÁSICA	
Item	**Descrição**
Definição	Percentual de disponibilidade mensal da infraestrutura básica de Data Center. Entende-se por Infraestrutura básica de Data Center: Energia Elétrica, Sistema de climatização de precisão, Controle de Acesso, Monitoração por CFTV e Detecção e combate a incêndio.
Finalidade	Garantir a disponibilidade da infraestrutura de Data Center durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Meta a cumprir	99,9% de disponibilidade da Infraestrutura básica.
Instrumento de medição	Relatório de nível de serviço do ambiente de Data Center (prestação de contas), considerando somente incidentes de alta severidade.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Para o ambiente, será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: **D = [(Tm – Ti) / Tm] *100**, onde: D = Percentual de disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CONTRATANTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço. Para verificação do início da indisponibilidade, será considerada a data/hora do

IMR1 - DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA BÁSICA	
Item	**Descrição**
	registro do incidente na ferramenta de monitoramento ou da comunicação do CONTRATANTE, que demonstrem a indisponibilidade.
Início de vigência	Imediata.
Desconto	Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto, por intermédio da seguinte fórmula: **Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vt**, onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador atingido • Ic = Indicador contratado • Vt = Valor total do serviço no mês.
Observações	O CONTRATADO procederá a subtração do valor do desconto no mês corrente do faturamento. Não fazem parte desta contabilização a indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE residentes nos equipamentos em questão.

6.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço a ocorrência de indisponibilidade nas seguintes situações:

a) Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, correção de desvios, adequação tecnológica e atendimento às necessidades do CONTRATANTE), de iniciativa do CONTRATADO, previamente acordadas com o CONTRATANTE;

b) Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações, de iniciativa do CONTRATANTE;

c) Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade, desde que devidamente comprovado pelo CONTRATADO e aceito pelo CONTRATANTE;

d) Falhas na prestação de serviço se ocasionadas por imperícia, imprudência, conduta negligente ou dolosa do CONTRATANTE, incluindo ataque de vírus, falhas de segurança e/ou ataques externos e internos, ou por irregularidades na respectiva operação dos recursos por parte do CONTRATANTE;

e) Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CONTRATANTE junto a terceiros para serem hospedados no Data Center alocado no CONTRATADO;

f) Problemas de infraestrutura de responsabilidade do CONTRATANTE;

g) Motivos de calamidade pública, desastres naturais e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal;

h) Todas as indisponibilidades em equipamentos de TI do CONTRATANTE não são de responsabilidade do CONTRATADO.

6.3 Serviços de Atendimento ao Colocation

6.3.1 Estes serviços de atendimento não representam custos adicionais e são inerentes ao Colocation, independente de contratação dos serviços adicionais descritos no item 2.3 deste anexo.

6.3.2 O atendimento a esse serviço de Colocation seguirá a padronização com horário específico e tempo de conclusão (IMR) previstos em ferramenta de helpdesk do CONTRATADO.

6.3.3 No exemplo de horário de atendimento, 5D10H8I, leia-se 5 dias, 10 horas diárias, iniciando às 08 horas da manhã. No IMR de 48H, leia-se 48 horas para concluir a solicitação de serviço.

6.3.4 Para os casos de solicitação de serviços, deverá ser considerado o quadro abaixo:

Árvore	Classificação	Descrição	Horário de atendimento	IMR/ horas (úteis)
Acesso	Relatório do Sistema de Controle de Acesso	Fornecer relatório do sistema de acesso relativo ao ambiente do CONTRATADO, por um período específico, sob sua demanda.	5D10H8I	16 h (2 dias)
Acesso	Ajuste no sistema de controle de acesso	Solicitação para ajustes/configurações no aparelho de controle de acesso da sala de apoio do CONTRATADO.	5D10H8I	16 h (2 dias)
Infraestrutura	Instalação de equipamento (rack e demais equipamentos que serão instalados no rack)	Instalar novos equipamentos no seu ambiente.	5D10H8I	40 h (5 dias)
Infraestrutura	Desinstalar equipamento (rack e demais equipamentos que serão instalados no rack)	Desinstalar equipamentos no seu ambiente.	5D10H8I	40 h (5 dias)
Infraestrutura	Ajuste de temperatura	Ajustar a temperatura no seu ambiente.	7D24H	8 h (1 dia)
Infraestrutura	Ajuste de piso elevado	Ajustar placas de piso elevado no seu ambiente.	5D10H8I	8 h (1 dia)
Infraestrutura	Imagens do CFTV	Fornecer imagens do CFTV relativas ao ambiente do CONTRATADO, para um período específico	5D10H8I	40 h (5 dias)
Outros	Dúvidas e esclarecimentos sobre infraestrutura	Canal de dúvidas relacionadas a infraestrutura de instalações do ambiente contratado.	5D10H8I	16 h (2 dias)
Outros	Outras demandas não previstas	Quando nenhuma das categorias puder ser relacionada conforme a demanda.	5D10H8I	16 h (2 dias)

6.3.5 Para os casos de incidentes, deverá ser considerado o quadro abaixo:

Árvore	Classificação	Descrição	Horário de atendimento	IMR horas úteis
Infraestrutura	Indisponibilidade de energia elétrica	Ambiente do Colocation sem energia elétrica	7D24H	4h
Infraestrutura	Refrigeração inadequada	Ambiente com temperatura inadequada. Aquecimento do ambiente.	7D24H	4h
Outros	Outras indisponibilidades	Texto livre.	5D10H8I	24h
Posição de Trabalho	Indisponibilidade do controle de acesso	Usuário não consegue acesso à sala de posição de trabalho devido indisponibilidade do controle de acesso	5D10H8I	24h
Conexão de Rede (Física e Lógica)	Indisponibilidade do ambiente de Rede	Indisponibilidade da conexão física do ambiente de Rede, envolvendo cabeamento da Telecom até o ambiente de Data Center.	5D10H8I	2h

7. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O CONTRATADO não fornece ao CONTRATANTE qualquer material de consumo básico para o Data Center que não esteja objetivamente declarado neste anexo, tais como cabos, conectores, placas e outros tipos materiais de infraestrutura para Data Center.

8. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do CONTRATANTE estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

8.2 A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pelo CONTRATANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

ANEXO 16 - VIO E PROID

16A - VIO

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

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

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

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.

API: Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web. A sigla API refere-se ao termo em inglês "Application Programming Interface" que significa em tradução para o português “Interface de Programação de Aplicativos”.

Usuários: Usuários que instalam o app do VIO para verificar a autenticidade de um código bidimensional.

Código VIO: Código seguro que utiliza as mais modernas e seguras técnicas de criptografia que impossibilitam sua falsificação. O código carrega consigo uma identificação única que garante a sua procedência.

WSO2 API Manager: Responsável pela bilhetagem automática da geração de um código. O API Manager, utilizado pelo serviço, é uma ferramenta para a criação, publicação e gerenciamento de API, provendo segurança, escalabilidade e governança aos serviços disponibilizados.

Serviço de Assinatura Digital: Serviço responsável pela criptografia dos dados do código gerado, serviço rodando em sala-cofre nível 4.

Cadastro: Responsável pelo cadastro de clientes.

VIO Web: Página contendo as informações sobre o produto, dados de política de privacidade, etc.

Gerador de códigos bidimensionais: API responsável pelo processamento dos dados enviados pelo cliente, a fim de transformá-los em um código bidimensional.

Base de dados dos clientes: Base contendo dados básicos a respeito de templates específicos para cada cliente.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

O VIO é um componente de segurança que possibilita garantia de autenticidade, confiabilidade e integridade do documento ao qual está vinculado, seja este físico ou digital. Para garantir todos esses aspectos, o componente faz uso de criptografia de chaves assimétricas. A utilização de técnicas avançadas de compactação permite ainda a inclusão de informações em um código bidimensional (QR Code), mesmo que haja necessidade de inclusão de imagens.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Segurança da Plataforma Habilitadora de API

Os principais mecanismos e componentes de segurança da informação implementados a partir da solução Plataforma Habilitadora de API do SERPRO estão descritos nos principais blocos funcionais da arquitetura.

3.2 Controle de Acesso à Informação

Todo o acesso às informações presentes nos produtos do tipo API comercializados pelo SERPRO, através da sua plataforma habilitadora, é controlado por um produto de tecnologia da informação denominado API gateway. Além de publicar as APIs para acesso externo, o gateway tem como principal responsabilidade, realizar o controle de acesso, a partir da implementação de processos de autenticação, autorização e auditoria dos acessos as APIs, que estejam sob custódia, dentro do seu perímetro de defesa.

3.3 Habilitação de Acesso

3.3.1 A partir da celebração de um contrato comercial com o SERPRO e cumprimento das exigências institucionais e legais de acesso às bases de informação, a empresa e seu respectivo representante legal, têm seu acesso habilitado no diretório/base de dados de controle de acesso do SERPRO, para consumo da API de informação contratada.

3.3.2 Para realizar o consumo da API contratada, o representante legal ou quem ele assim designar a representá-lo, deve realizar a geração de chaves de acesso a API a partir da aplicação web de controle e gestão de acesso do SERPRO. Para acessar esta aplicação, o usuário da empresa deverá apresentar credenciais de acesso do tipo CPF e Senha.

3.3.3 A contratante e seus respectivos usuários representantes, poderão ter os seus acessos suspensos a partir de eventos de execução automatizada na solução de controle de acesso. Podemos citar como exemplo a expiração de vigência do contrato sem aditivo ou sinalização de renovação, inadimplência no pagamento dos serviços consumidos e até mesmo pedidos de suspensão do serviço por órgãos e instituições competentes.

3.4 Autenticação Consumo Informação

3.4.1 Toda requisição à API contratada deve ser realizada mediante a apresentação de uma chave de acesso. A cada requisição realizada pela contratante, o API Gateway valida a chave de acesso contra a solução de gestão de acesso do SERPRO. Para evitar a possibilidade de fraude, toda chave de acesso a API é assinada digitalmente pelo serviço de controle de acesso do SERPRO e possui um tempo de expiração.

3.4.2 Vale ressaltar, que por se tratar de um ambiente externo e não controlado, o armazenamento das chaves é de responsabilidade do CLIENTE.

3.5 Autorização Consumo Informação

3.5.1 Após realizar o processo de autenticação, o API Gateway executa o processo de autorização de acesso à informação. Para cada chamada realizada em uma determinada API, é realizada análise de autorização utilizando o padrão RBAC (Role Based Access Control). Caso o CLIENTE solicite uma informação presente em uma API a qual a mesma não possui perfil de acesso autorizado, apesar de ter uma chave de acesso válida, pela regra de acesso o API Gateway recusa a requisição.

3.5.2 O processo de concessão de perfis de acesso às APIs é realizado de forma automatizada através da integração com o sistema comercial do SERPRO. Cada produto de API terá a sua regra de autorização de acesso / convênio.

3.6 Log e Auditoria de Acesso

3.6.1 A plataforma habilitadora registra os eventos de acesso às APIs de informação em uma base de dados. Cada evento de acesso contém informações suficientes para possibilitar a realização de processos de auditoria sobre o acesso à informação.

3.7 Confidencialidade

3.7.1 As credenciais de acesso armazenadas no backend da plataforma habilitadora, passam por processo de DIGEST de tal forma que se tornam inúteis caso sejam recuperadas indevidamente.

3.7.2 A comunicação web é realizada através do protocolo Transport Layer Security (TLS) e Secure Socket Layer (SSL) o que garante que as informações trocadas entre a plataforma habilitadora e a contratante sejam transmitidas de forma criptografada. Este mecanismo impede as ameaças de ataque do tipo MITM (Man In The Middle).

3.8 Integridade

3.8.1 Toda nova API a ser publicada na plataforma, passa por procedimentos de teste prévio de vulnerabilidade com ferramental especializado para identificação de não conformidades de segurança com possibilidade de comprometer a integridade dos dados retornados pelas APIs.

3.8.2 Além das análises de vulnerabilidade, os mecanismos de segurança e arquiteturas das APIs de informação, seguem em conformidade com os padrões, normas e políticas de segurança da informação do Centro de Dados do SERPRO.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Para viabilizar o serviço tecnicamente de geração de QR Code, foi desenvolvida a arquitetura da plataforma habilitadora padronizada para o provimento de qualquer tipo de API de disponibilização de dados e/ou informações garantindo a segurança, disponibilidade e alto desempenho, onde:

a) O CLIENTE define o modelo de seu template e a validade do documento (até 5 anos);
b) O SERPRO realiza o cadastro do CLIENTE e do template correspondente, gerando também um token de acesso;
c) O template e a chave pública do CLIENTE são disponibilizadas no APP VIO;
d) O SERPRO realiza a geração de um par de chaves exclusivo para assinatura, para o CLIENTE, em um HSM (Dispositivo de Segurança baseado em Hardware), este armazenado em uma sala cofre com redundância e nível de segurança 4;
e) O CLIENTE implementa o consumo do serviço por meio do token de acesso;
f) O CLIENTE envia os dados já validados para o serviço de geração de códigos;
g) O serviço identifica o CLIENTE e valida a utilização do template;
h) O serviço realiza o processamento dos dados, a compactação e a assinatura digital com a chave do CLIENTE;
i) Após o processamento é devolvido o código (hoje em formato de QR Code) para o CLIENTE e que poderá vincular o código ao seu documento;

j) Observação para segurança de uso: Caso o portador do documento ao qual o código está atrelado forneça o código para um terceiro, isto já configura a anuência de uso. Da mesma forma, qualquer fornecimento de QR Code por parte do portador não é de responsabilidade do SERPRO;

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

6. NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1 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 desta proposta:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	93%> Disp ≥ 90%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	90%> Disp ≥ 88%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	88%> Disp	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

6.2 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.

6.3 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.

7. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

7.1 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.

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

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

7.4 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.

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

7.6 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

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

9. AUTORIZAÇÕES

Portaria MF nº 457, 08 de dezembro de 2016

Portaria DENATRAN nº 15, 18 de janeiro de 2016

Portaria DENATRAN nº 15, 18 de janeiro de 2016

Portaria DENATRAN nº 215, 06 de agosto de 2018

Portaria DENATRAN nº 4312, 04 de outubro de 2019

Portaria SENATRAN nº 922, de 20 de julho de 2022

Portaria SENATRAN nº 1.090, de 18 de agosto de 2022

10. ITENS FATURÁVEIS

10.1 Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários são apresentados a seguir:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 01 - de 0 até 199	Franquia

Itens de Faturamento	Unidade de Medida
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 02 - de 200 até 19.999	Por Emissão
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 03 - de 20.000 até 49.999	Por Emissão
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 04 - de 50.000 até 99.999	Por Emissão
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 05 - de 100.000 até 169.999	Por Emissão
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 06 - de 170.000 até 239.999	Por Emissão
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 07 - de 240.000 até 319.999	Por Emissão
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 08 - de 320.000 até 399.999	Por Emissão
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 09 - de 400.000 até 499.999	Por Emissão

11 DO VOLUME E VALOR ESTIMADO PARA O SERVIÇO

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES no ANEXO 19 desta Proposta comercial.

12 ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

12.1 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.

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

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

12.4 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.

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

12.6 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

13 CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

16B - PROID

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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.

Loja Serpro: Website de venda dos produtos e serviços Serpro, acessível pelo endereço eletrônico: loja.serpro.gov.br.

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

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.

Carteira Digital: As carteiras digitais provam a identidade do portador por meio de tecnologias desenvolvidas para dispositivos móveis, como smartphones e tablets, utilizando softwares de criptografia que criam uma identidade digital.

ProID: É uma solução que moderniza o processo de emissão de carteiras profissionais dos conselhos de classe, militares e assemelhados, migrando as tradicionais carteiras de papel e smartcard para o ambiente digital, por meio de um aplicativo para dispositivos móveis. Permite a identificação segura dos profissionais registrados, por meio de um documento digital acessado via aplicativo de celular, integrado online com o emissor.

VIO: Sistema de certificação de autenticidade de documentos de identificação, composto de uma API para criação de QR Code, uma API para decodificação dos QR Codes e um aplicativo para decodificação e validação offline dos QR Codes. O Vio realiza a encriptação dos QR Codes direto na fonte, a partir de informações fornecidas pela própria entidade emissora do documento, garantindo o não-repúdio.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 O ProID Identidade nacional Digital do Profissional – mercado público, é uma solução de identificação profissional que moderniza as carteiras de identidade emitidas por conselhos de classe, órgãos públicos ou empresas, migrando as tradicionais carteiras de papel ou plástico para uma identificação digital em aplicativo celular.

2.2 É uma solução em nuvem que possibilita a transformação digital de qualquer documento de identidade físico.

2.3 Módulo ProID Eleição - mercado público - solução disponibilizada sob demanda aos clientes com contratação ativa e carteiras emitidas aos seus usuários a fim de possibilitar a participação desses em votação, conforme estabelecido pelo CLIENTE. A Eleição permitirá ao CLIENTE indicar o modelo de escolha ao qual seus usuários serão expostos, em candidatos ou em chapas para votação. Disponível aos usuários com carteiras emitidas e ativas. A indicação do colégio eleitoral ficará a cargo do CLIENTE.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 ProID Eleição - mercado público

3.1.1 Disponibiliza a gestão do processo eleitoral ao CLIENTE, por prazo determinado. Nessa gestão estarão previstos os prazos de início e fim do processo, a indicação dos usuários aptos a depositar o voto eletrônico, a (s) data (s) de votação, o envio de mensagens institucionais referente ao processo para os usuários habilitados, recebimento de relatório final após a votação;

3.1.2 Usuários receberão alertas sobre o processo eleitoral do CLIENTE, mensagens institucionais sobre a Eleição e serão convidados a votar na data indicada pelo contratante;

3.1.3 Usuários passarão por validação facial (Liveness) para acesso à funcionalidade no início do ato do voto;

3.1.4 CLIENTE poderá escolher as opções de exibição (nome de candidatos, chapas, foto);

3.1.5 Como funciona:

- Usando a sua chave privada, o emissor informa os dados do documento físico e o ProID criptografa e armazena essas informações em um QR Code, que é inserido no documento digital;

- A autenticidade do documento digital pode ser verificada com o aplicativo Vio, que realiza a decodificação do QR Code e apresenta os dados originais do documento, fornecidos pelo órgão no momento da emissão;

- A versão digital no aparelho celular possui a mesma fé pública do documento em papel. Os dados criptografados asseguram a autenticidade e, em caso de suspensão, cancelamento ou qualquer impedimento funcional, é permitido o bloqueio do acesso de forma on-line;

- A identificação pode ser verificada sem acesso à internet, com o uso do aplicativo SERPRO VIO Decodificador;

- Toda vez que o documento do usuário for atualizado, uma notificação será enviada para o dispositivo informando o fato. O usuário ao acessar o documento, terá baixado sua última versão;

Em caso de falta de pagamento da renovação da validade da carteira digital, esta será bloqueada, ficando inacessível no dispositivo.

3.1.6 A integração do órgão com o ProID pode ocorrer de três formas:

a) O CLIENTE deve criar um serviço (webservice) para alimentar a base de dados do “ProID” com as informações necessárias para a geração da carteira digital. O serviço deve enviar os dados para emissão/atualização dos dados;

b) Caso o CLIENTE não disponha de equipe de TI para criar o serviço, de forma periódica, deve encaminhar ao SERPRO um arquivo no formato JSON (JavaScript Object Notation) com os dados necessários para a emissão/atualização dos dados para a geração da carteira digital;

c) O CLIENTE poderá solicitar o serviço de consultoria ao SERPRO que somente será disponibilizado mediante contratação específica.

Procedimento adotado para uso do serviço:

3.1.7 Para o Gestor do órgão:

Deverá realizar o cadastro dos clientes contendo foto, demais informações ou realizar uma carga das informações em lote no ProID;

O ProID, de posse dos dados do usuário, gera o QR Code por meio do codificador “VIO”.

3.1.8 Para o CLIENTE:

a) O CLIENTE contratante confere aos seus usuários a prerrogativa de acesso ao ProID fornecendo a eles um número de registro e um código de vinculação;

b) O usuário, com seu dispositivo móvel, baixa e instala o aplicativo “ProID” nas lojas, “Google Play” para dispositivos “Android” ou “Apple Store” para dispositivos “Apple”;

c) Ao carregar o aplicativo no dispositivo, o usuário acionará o símbolo (+) no canto inferior para pesquisa e seleção de sua entidade;

d) O usuário, então, insere o número de registro e o código fornecidos para a vinculação. Caso seja solicitado, ocorrerá também, a validação por meio de reconhecimento facial a qual ficará a critério da entidade contratante;

e) Após esses passos, ocorre a baixa da carteira e será solicitada a atribuição de uma senha (6 caracteres) ou biometria, caso esse recurso esteja disponível no dispositivo;

f) Desta forma, se encerra o processo de instalação do documento digital;

g) ProID Eleição - mercado público - os clientes que já possuam carteiras ProID emitidas podem criar eleições, com template escolhido pelo mesmo, para votar dentre as opções de candidatos/chapas necessários.

3.1.9 Benefícios Para os clientes:

a) Identificação com mais segurança e integração com processos;

b) Redução de custos com impressão em papel-moeda ou cartões inteligentes;

c) Valorização da imagem institucional do órgão por proporcionar mais segurança e agilidade na emissão e acesso dos documentos de identidade dos seus membros;

d) Possibilidade de redução de custos com pessoal e de contratação de terceiros, pois confere maior autonomia aos seus membros para solucionar problemas com as entidades emissoras;

e) Bloqueio do acesso à identidade no aplicativo em caso de necessidade;

f) Melhoria no fluxo de fiscalização, tendo em vista a identificação mais facilitada de seus membros portando documentação falsa ou adulterada;

g) Estabelecimento de canal direto e online de comunicação com os profissionais portadores de identidade emitida pelo órgão;

h) Antecipação de receitas para aquelas entidades que cobram anuidade e taxas através da interação com o profissional via funcionalidade específica no aplicativo da identidade do profissional;

i) Possibilidade de Redução da inadimplência provocada pelos profissionais que necessitam exercer suas atividades, mas não pagam as devidas taxas aos seus conselhos;

j) Possibilidade de ter um ou mais documentos em sua carteira digital.

3.1.10 Para os membros:

a) Maior credibilidade no momento de se identificar para exercer a profissão e suas prerrogativas;

b) Menos burocracia para obter 2a via em caso de perda ou roubo do celular e para interagir com o órgão emissor, caso necessário;

c) Alta proteção contra acesso não autorizado aos dados que constam da identidade;

d) Maior proteção contra membros não autorizados para o exercício de atividades específicas reguladas por lei;

e) Total segurança proporcionada pelo QR Code SERPRO VIO para comprovação de autenticidade.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 A disponibilização do serviço está atrelada à integração com o CLIENTE, considerando os dois cenários a seguir:

4.2 O CLIENTE deve criar um serviço (Webservice) para alimentar a base de dados do ProID com as informações necessárias à geração da carteira digital. O serviço deve enviar os dados para emissão / atualização dos dados;

4.3 Caso o CLIENTE não disponha de equipe de TI para criar o serviço e desejar fazer uma carga de suas informações para o ProID, deve encaminhar de forma periódica ao SERPRO, o arquivo no formato JSON (JavaScript Object Notation) com os dados necessários para a emissão / atualização dos dados e geração da carteira digital.

4.4 O SERPRO pode oferecer o serviço de consultoria técnica para construção desses cenários.

4.5 Superada a etapa de integração e formatação da carteira digital, o serviço é disponibilizado pelo SERPRO em um prazo de 15 (quinze) dias após a homologação.

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

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)*	93%> Disp ≥ 90%	Mensal**	0,5% 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 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

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 17 - SERVIÇOS ESPECIAIS

1. FINALIDADE

Atendimento a necessidades eventuais de prestação de serviço que vierem a ocorrer no transcurso da vigência do Contrato a ser firmado por meio de Proposta Técnica de Atendimento (PTA).

2. DESCRIÇÃO DAS CONDIÇÕES DO SERVIÇO

2.1 Prestação de serviço de atendimento a demandas eventuais, oficializadas e atendidas por meio de Proposta Técnica de Atendimento (PTA), contemplando as seguintes situações:

a) Absorção e/ou implantação de sistemas desenvolvidos por terceiros, pelo DEMANDANTE e/ou pelo PROPONENTE;
b) Adequações técnicas no serviço de produção de sistemas do contrato vigente, para atender as necessidades de negócio do DEMANDANTE, inclusive as adequações decorrentes do serviço de desenvolvimento e manutenção de softwares;
c) Necessidades de outros serviços especializados de Tecnologia da Informação dentro das categorias originariamente contratadas, além daquelas citadas no item II acima, como serviços de Infraestrutura e de informação para atendimento das necessidades de negócio relacionadas diretamente ao objeto desta Proposta assim como do Contrato a ser firmado entre as partes.

2.2 Características do Serviço

Para que os serviços, nas condições descritas no item 2 acima, possam ser devidamente praticados na execução do contrato, as partes deverão observar o seguinte:

a) Após ser solicitado formalmente pelo DEMANDANTE, o PROPONENTE fará uma Proposta Técnica de Atendimento (PTA), que deverá conter as assinaturas das duas partes dando anuência nas condições propostas;
b) Os serviços especiais que entrarem em produção deverão ter suas características bem definidas de forma a gerar os mecanismos de controle necessários às partes;
c) Caso um serviço entre em produção e a PTA não estabeleça nada em contrário, os serviços ficarão submetidos a todas as condições previstas nesta Proposta Comercial e no Contrato ao qual esta proposta venha a ser parte.

2.3 Modelo e Vigência

2.3.1 As PTAs seguirão modelo definido no APÊNDICE A deste serviço e a composição do valor do ser- viço 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 do PROPONENTE vigente à época da disponibilização da Proposta.

2.3.2 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”.

2.3.3 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.

2.4 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR/NMS)

O IMR/NMS previsto para os serviços que se enquadrem neste item ao longo da vigência do contrato obedecerão ao disposto na Proposta Técnica de Atendimento Correspondente. Caso o serviço já tenha previsão dentro do próprio contrato a ser firmado, o IMR/NMS obedecerá ao disposto no respectivo item do contrato.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 O Item Faturável obedecerá ao disposto na Proposta Técnica de Atendimento Correspondente. Caso o serviço já tenha previsão dentro do próprio contrato a ser firmado, o item faturável será o mesmo que consta no respectivo item do contrato.

3.2 Previsão de Valor para o item Serviços Especiais

O valor disponível para os serviços especiais está descrito abaixo e no anexo de preços e volumes desta Proposta Comercial.

IFA	Métrica	Valor unitário	Volumetria anual	Volumetria (36 meses)	Valor anual	Valor (36 meses)
Proposta Técnica de Atendimento - PTA	PTA	R$			R$	R$
Total estimado [Anexo 19 – Serviço Especial]					**R$**	**R$**

3.3 Independente da quantidade de serviços disponibilizados por meio das PTAs no item Serviços Especiais, as partes manterão o valor limite definido no anexo supramencionado para o item serviços especiais.

APÊNDICE 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 denominado PROPONENTE, 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 DEMANDANTE.

***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 Demandante e o Proponente estarão vinculados às responsabilidades abaixo relacionadas:

Responsabilidade do Demandante

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 ser- viços.

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

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal.

Manter o PROPONENTE 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 PROPONENTE, por meio de documentação formal, informações suficientes à execu- ção do serviço a ser contratado.

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

5.1 Responsabilidade do Proponente

Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos ní- veis 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 par- te, 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

O PROPONENTE, nos termos do artigo 8º. da Lei n º. 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 Demandante.

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

Brasília, xx de xxxxx de 20xx.

Serpro

De acordo:

Ministério de Transportes – MT

ANEXO 1 – XXXX

FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para ….

1. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

1.1 Descrição Geral

O serviço consiste na ….

1.2 Características

1.2.1 Xxx

xx O ….

1.2.2

O ….

1.3 Forma de Execução do Serviços

A…..

2. ITEM FATURÁVEL

2.1 Do Item Faturável

A lista completa dos itens faturáveis objetos deste anexo estão discriminados na tabela a seguir:

Itens Faturáveis	***Descrição***	***Unidade de Medida***

2.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O ….

3. DA COMUNICAÇÃO

O …

4. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

O ….

5. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Os níveis de serviços ……

6. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

XXXXXXXXXXXXXXXXX		***Período em Meses Estimados →***		
Itens Faturáveis	***Preço Unitário***	***Unidade de Medida***	***Quantidade Estimada para o Período***	***Valor por IFA***
xxxxxxxxxxxxxxxx	*xxxxx*	*xxxxx*	*xxxx*	*xxxxxxxxxxx*
-			*Valor Mensal Estimado**	*xxxxxxxx*
-			*Valor Total Estimado*	*xxxxxxxxxxxx*

**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.*

ANEXO 18 - DESONERAÇÃO

1. DESONERAÇÃO VOLUMÉTRICA E FINANCEIRA

1.1. Desoneração de serviços prestados a terceiros

1.1.1 Medidas compensatórias, destinadas aos Serviços de Informação prestados a terceiros pelo PROPONENTE que sejam de propriedade do CLIENTE ou serviços de propriedade do PROPONENTE prestados a terceiros a partir de sistemas de propriedade do CLIENTE.

1.1.2 Considera-se medidas compensatórias as reversões na forma de concessão de crédito que vierem a ser praticados em decorrência do fornecimento de serviços prestados a terceiros mediante previsão contratual com prévia autorização concedida pelo Órgão Gestor da Informação ao PROPONENTE para desenvolvimento de soluções a serem comercializadas junto ao mercado público e privado.

1.2. Objetivo

1.2.1 Definir as condições para as medidas compensatórias, destinadas aos Serviços de Informação prestados a terceiros pelo PROPONENTE que sejam de propriedade do CLIENTE ou serviços de propriedade do PROPONENTE prestados a terceiros a partir de sistemas de propriedade do CLIENTE.

1.3. Formas de Desoneração

1.3.1 Desoneração volumétrica: a desoneração volumétrica tem por objetivo evitar a cobrança duplicada de um mesmo fato gerador. A desoneração volumétrica ocorrerá somente nos itens faturáveis funcionalmente equivalentes (com a mesma finalidade em termos de prestação de serviço) e será quantitativamente direta.

1.3.2 Desoneração financeira: a desoneração financeira tem por objetivo ressarcir de modo adequado e proporcional as despesas decorrentes do aprimoramento e da manutenção dos sistemas e subsistemas sob tutela do CLIENTE conforme preços previamente estipulados em Portaria específica.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1 A remuneração relativa à prestação de serviços tecnológicos vinculados aos sistemas e bases de dados da Senatran estão disciplinados nos normativos vigentes. Conforme o art. 12, inciso VII, da Portaria SENATRAN nº 139, de 20 de fevereiro de 2025, compete ao Serpro estabelecer contratos com os usuários, arrecadar os valores correspondentes e promover a desoneração financeira em favor da Senatran, observadas as regras contratuais e normativos específicos. Os valores aplicáveis a cada serviço estão fixados na Portaria SENATRAN nº 461, de 18 de junho de 2025.

2.1.1 Quando as unidades dos itens faturáveis forem diferentes entre o contrato originário e o contrato do órgão ou entidade autorizada, a desoneração volumétrica deverá ser percentualmente proporcional em termos de volume do serviço prestado do mesmo período apurado.

2.1.2 A desoneração volumétrica também contemplará os serviços diretamente providos por meio de soluções de titularidade do PROPONENTE.

2.1.3 A desoneração financeira em unidades percentuais terá como base de cálculo o faturamento bruto dos serviços prestados pelo PROPONENTE nos contratos autorizados e obedecerá a segmentação em serviços constantes no item 6 deste anexo.

2.2. Hipóteses que não haverá Desoneração de Serviços Prestados

2.2.1 Não haverá desoneração financeira para serviços quando:

2.2.1.1 O CLIENTE estipular equivalência de preços aos valores atualizados praticados no contrato originário;

2.2.1.2 Os respectivos preços não tenham sido predefinidos por portaria específica;

2.2.1.3 Os serviços forem diretamente providos por meio de soluções finais de titularidade do PROPONENTE; e
2.2.1.4 Os preços predefinidos em Portaria pelo CLIENTE não forem suficientes para cobrir os custos mínimos dos ativos envolvidos na prestação do serviço, incluindo a gestão dos contratos de terceiros e os impostos devidos.
2.2.1.4.1 O item 2.2.1.4 poderá ser aplicado também à desoneração volumétrica quando a receita estimada para a prestação do serviço não for suficiente para cobrir os custos das transações.
2.3 Forma de Execução
2.3.1 Os créditos em compensações oriundos da desoneração volumétrica ou financeira deverão ser repassados preferencialmente no faturamento do mês imediatamente subsequente à sua apuração.
2.3.1.1 Os créditos em compensações oriundos da desoneração volumétrica poderão ser repassados no faturamento do mês correspondente à sua apuração.
2.3.2 O PROPONENTE dará preferência à quitação dos valores das faturas anteriores pendentes de liquidação relativas ao contrato originário para os valores apurados por meio da desoneração financeira.
2.3.3 As compensações serão limitadas em valores aos serviços já prestados no contrato originário no período apurado.

3. DA INSERÇÃO E/OU ALTERAÇÃO DE MODELOS DE NEGÓCIOS E SERVIÇOS A SEREM COMPENSADOS

3.1 As compensações decorrentes da desoneração volumétrica ou financeira, bem como as alterações na tabela constante do Apêndice I, poderão ser registradas por simples apostila, com anuência do CLIENTE e do PROPONENTE, nos termos do inciso II, art. 136, da Lei nº 14.133/2021.
3.2 Para a inserção e/ou alteração de regras vigentes relacionadas aos modelos de negócios e serviços a serem desonerados, o CLIENTE deverá solicitar ao PROPONENTE a avaliação e revisão do modelo de Negócio, quando necessário, onde serão descritos as condições e o período que deve ser considerado para aplicação das novas condições.
3.2.1 A formalização de regras e demais requisitos legais sobre as medidas compensatórias deverão ser realizados por intermédio de apostila, bem como, anuência do CLIENTE e do PROPONENTE, nos termos do inciso II, art. 136, da Lei nº 14.133/2021, a ser avaliado pela consultoria jurídica do PROPONENTE e do CLIENTE.

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CADA SERVIÇO

4.1 O PROPONENTE deverá firmar instrumento jurídico próprio, previamente autorizada pelo CLIENTE, diretamente com as entidades interessadas da Administração Pública ou entidades autorizadas pelo CLIENTE, para viabilizar serviços originados em sistemas de propriedade do CLIENTE.
4.2 O CLIENTE poderá definir os dados ou informações que podem ser acessados por terceiros, possibilitando ao PROPONENTE a formalização de contratos sem a necessidade de autorizações individualizadas.
4.3 Não haverá incidência de Nível Mínimo de Serviço para este serviço, visto que a aplicação de concessões de créditos é decorrente da expectativa de recebimento dos serviços prestados às entidades públicas e privadas.
4.4 Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, a medida compensatória consolidada deverá ser interrompida.

5. SERVIÇOS COBERTOS POR MODELOS DE NEGÓCIO COM A CADEIA PRODUTIVA

5.1 Os serviços listados abaixo serão executados nos Modelos de Negócios estabelecidos com o PROPONENTE, utilizando para todos o modelo de desoneração orçamentária e, quando aplicável, a desoneração volumétrica.

ID	Solução	Descrição	Situação Atual
1	CDT	A Carteira Digital de Trânsito – CDT é um aplicativo móvel de acesso gratuito para condutores e proprietários de veículos que permite acesso aos documentos digitais de trânsito, CNH e CRLV Digitais, dentre outros serviços relacionados ao tema de trânsito.	Definido
2	Fiscalização SENATRAN	Aplicativo móvel de acesso restrito aos agentes de fiscalização de trânsito que permite consultar em tempo real os dados de condutores, veículos e infrações de trânsito, inclusive a partir da leitura do QR-Code da CNH, do CRLV ou da PIV.	Definido
3	SISCAT	O Sistema de Controle e Emissão do Certificado de Adequação à Legislação de Trânsito – SISCAT é uma solução que permite o registro e o acompanhamento da solicitação do CAT pelos fabricantes de veículos, bem como a análise do processo, a homologação do CAT e a integração com o Renavam para registro da nova marca/modelo/versão do veículo no Detran.	Definido
4	PAINÉIS DE INFORMAÇÃO	Solução de Análise de Dados que disponibiliza o acesso para os entes interessados a Painéis de Estatísticos de informações pré-definidas oriundas de dados dos sistemas do DENATRAN.	Definido
5	EMPLACA	Solução de APIs que permite a integração entre Fabricantes e Estampadores de Placa Credenciados ao Renavam e aos Detrans de todas as unidades da federação para registro e rastreabilidade das etapas de fabricação e distribuição de blanks ou placas semi-acabadas e de estampagem das Placas de Identificação Veicular – PIV, garantindo a rastreabilidade do processo a partir do QR-Code impresso no blank.	Definido
6	RECALL	Solução que permite aos fabricantes de veículos realizarem o registro, a consulta, a notificação e a baixa de Recall de veículos no Renavam. A notificação ao proprietário do veículo pode ser por meio eletrônico (aplicativo móvel, e-mail, etc.) ou por correspondência impressa, mediante integração com os Correios, sem prejuízo da privacidade dos dados dos proprietários dos veículos que não são fornecidos aos fabricantes.	Definido
7	RENAVE	O Registro Nacional de Veículos em Estoque | RENAVE é uma solução de APIs que permite aos estabelecimentos de compra/venda de veículos a	Definido

		integração ao Renavam e aos Detrans de todas as unidades da federação para consulta de regularidade e débitos de veículos com o objetivo de registro desses veículos em estoque, com a consequente transferência de propriedade, proporcionando transparência, rastreabilidade, agilidade, redução de custos e incentivo à formalização.	
8	SNE	O Sistema de Notificação Eletrônica – SNE é uma solução para Órgãos Autuadores do Sistema Nacional de Trânsito – SNT que permite a notificação eletrônica das penalidades do processo de infração de trânsito em substituição à notificação por correspondência impressa, com economia para o órgão. As notificações eletrônicas são emitidas obrigatoriamente via SNE, e disponibilizadas para o cidadão via aplicativo móvel e/ou solução web. Ao aderir à notificação eletrônica, o proprietário do veículo poderá pagar as multas de infrações de trânsito com até 40% de desconto, desde que reconhecendo a infração e a renúncia ao direito de recorrer.	Definido
9	E FROTAS	Solução de APIs que permite a integração de pessoas jurídicas que possuem grande volume de veículos em sua propriedade para realização de consultas de seus veículos e infrações vinculadas, bem como a obtenção de boletos para pagamento de multas e a geração da versão do CRLV Digital, dentre outras funcionalidades de acordo com o segmento de atuação do órgão ou entidade.	Definido
10	PRÉ CADASTRO VEICULAR	Integrado ao SISCAT, o novo módulo do RENAVAM para pré-cadastro de veículos pelos respectivos fabricantes tem como objetivo a modernização desse processo e redução de retrabalho e visita tecnológica como em relação às regras de negócio para a adequada validação dos dados cadastrados e posteriores modificações, respeitando as particularidades de cada tipo de veículos e características originadas do SISCAT.	Definido
11	SISCSV	O Sistema Nacional de Controle e Emissão do Certificado de Segurança Veicular (SISCSV), instituído pela Portaria DENATRAN nº 160, de 17 de setembro de 2014, é uma plataforma informatizada centralizada, desenvolvida pelo Serpro, destinada à gestão do processo de inspeção, certificação e emissão eletrônica do Certificado de Segurança Veicular (CSV) – documento que atesta a conformidade de veículos modificados com os requisitos técnicos e legais. Utilizado exclusivamente por Instituições Técnicas Licenciadas (ITLs), o SISCSV garante a rastreabilidade e a segurança das operações por meio de autenticação com certificação digital e	Definido

		monitoramento de acesso. Além disso, integra-se de forma fluida com outros sistemas governamentais via Web Services, assegurando interoperabilidade e eficiência no cumprimento da regulamentação federal.	
12	EXTRAJUD SENATRAN	O EXTRAJUD SENATRAN é o Registro Nacional de Execução Extrajudicial de Veículos Automotores com Contratos de Alienação Fiduciária, subsistema informatizado vinculado ao Renavam e mantido pela Senatran, que integra tecnologicamente os órgãos de trânsito e as empresas registradoras credenciadas para garantir governança, rastreabilidade e padronização dos procedimentos de execução extrajudicial. O sistema permite a emissão digital e nacionalmente válida do Termo de Entrega, da Certidão de Busca e Apreensão e do Auto de Apreensão Extrajudicial, autenticados via QR Code no sistema Vio do Serpro, assegurando transparência e segurança jurídica em todas as etapas do processo.	Definido

5.2 A lista de serviços da tabela acima será atualizada, mediante apostilamento, para refletir a alteração ou a entrada de novos serviços.

6. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO ESTIMADO

Fundamentação	Tipo de Serviço	Catálogo Serpro	Titularidade	Investimento	Unidade de Medida	Insumo do Contrato	Desoneração Volumétrica	Desoneração Financeira	Valor Estimado Anual Desoneração Volumétrica	Valor Estimado Anual Desoneração Financeira
Art. 2º, Inc. I	Consulta dados de veículo, condutor e infrações	CONSULTA ONLINE SENATRAN	SENATRAN	SENATRAN	Consulta Básica - Transação Eletrônica	Transação RENAVAM e Consulta WS	Direta	28,00%	R$ 8.496.166,31	R$ 53.241.697,29
					Consulta com Indicadores - Transação Eletrônica			29,00%		
					Consulta Detalhada - Transação Eletrônica			31,00%		
					Consulta com Imagem - Transação Eletrônica			28,00%		
Art. 2º, Inc. II	Emissão de CNH ou PID	CNH / PID	SENATRAN	SENATRAN	CNH ou PID Emitida	Transação RENACH	Direta	24,00%	R$ 1.797.993,55	R$ 12.741.562,54
					Consulta Detalhada Condutor	Consulta WS			R$ 0,00	
Art. 2º, Inc. II	Vistoria Veicular	SISLV	SENATRAN	SENATRAN	Laudo Emitido (até 190.000/mês)	Parcela Fixa SisLV	Proporcional	0,00%	R$ 0,00	R$ 0,00
					Laudo Emitido (de 190.001 até 228.300/mês)			6,00%		
					Laudo Emitido (de 228.301 até 703.000/mês)			26,00%		
					Laudo Emitido (acima de 703.000/mês)			30,00%		
					Consulta Detalhada Veículo	Consulta WS	Direta	0,00%		
					Consulta Detalhada Veículo (excedente)			31,00%		
Art. 2º, Inc. II	Inspeção Veicular	SISCSV	SENATRAN	SERPRO	Certificado Emitido (até 124.000/mês)	Não se aplica	Não se aplica	0,00%	R$ 0,00	R$ 579.471,65
					Certificado Emitido (de 124.001 até 150.000/mês)			6,00%		

					Certificado Emitido (de 150.001 até 215.500/mês)			15,00%		
					Certificado Emitido (acima de 215.500/mês)			23,00%		
					Consulta Detalhada Veículo			0,00%		
					Consulta Detalhada Veículo (excedente)			31,00%		
Art. 2º, Inc. II	Registro, cancelamento e consulta de comunicação de venda de veículos	CVe	SENATRAN	SERPRO	Transação Eletrônica	Transação RENAVAM	Direta	32,00%	R$ 157.981,74	R$ 4.108.305,29
Art. 2º, Inc. II	Registro de Entrada ou Saída de Veículo do Estoque	RENAVE	SENATRAN	SENATRAN	Por veículo do estoque (de 1 a 249.999/mês)	Transação RENAVAM	Direta	26,64%	R$ 198.656,53	R$ 10.763.472,20
					Por veículo do estoque (de 250.000 a 416.666/mês)			30,58%		
					Por veículo do estoque (de 416.667 a 583.333/mês)			31,96%		
					Por veículo do estoque (de 583.334 a 833.333/mês)			32,55%		
					Por veículo do estoque (acima de 833.334/mês)			33,00%		
Art. 2º, Inc. II	Laudo Toxicológico de Condutores	LAUDO TOXICOLÓGICO	SENATRAN	SENATRAN	Laudo Toxicológico registrado	Transação RENACH	Direta	0,00%	R$ 209.421,43	R$ 0,00
					Consulta Detalhada Condutor	Consulta WS		31,00%	R$ 0,00	
Art. 2º, Inc. II	Autorização de Fabricação de Placa de Identificação Veicular (semiacabada)	EMPLACA	SENATRAN	SERPRO	Serial disponibilizado	Não se aplica	Não se aplica	33,00%	R$ 0,00	R$ 39.656.273,10
	Confirmação de Estampagem da Placa de Identificação Veicular				Estampagem confirmada	Transação RENAVAM	Direta		R$ 479.970,39	

Art. 2º, Inc. II	Registro de Recall (novos e legados)	RECALL	SENATRAN	SERPRO	Por chassi impactado	Não se aplica	Não se aplica	14,00%	R$ 0,00	R$ 2.044.813,95
	Serviço Adicional de Notificação de Recall via Carta Simples				Carta simples adicional enviada					
	Serviço Adicional de Notificação de Recall via Carta Registrada				Carta registrada enviada					
	Serviço Adicional de Notificação de Recall via Carta com AR Digital				Carta com AR Digital enviada					
Art. 2º, Inc. II	Emissão do CRLV Digital com Bilhete do Seguro DPVAT/Pagamento do SPVAT	DPVAT / SPVAT	SENATRAN	SERPRO	Veículo Licenciado	Transação RENAVAM e Consulta WS	Direta	15,47%	R$ 0,00	R$ 0,00
Art. 2º, Inc. II	Iniciar Venda Digital de Veículos	VDC	SENATRAN	SENATRAN	Por Transação processada (de 1 a 25.000/mês)	Não se aplica	Não se aplica	26,05%	R$ 0,00	R$ 3.073.693,69
					Por Transação processada (de 25.001 a 50.000/mês)			32,45%		
					Por Transação processada (de 50.001 a 100.000/mês)			35,65%		
					Por Transação processada (de 100.001 a 200.000/mês)			37,25%		
					Por Transação processada (de 200.001 a 400.000/mês)			38,05%		
					Por Transação processada (a partir de 400.001)			38,45%		
Art. 2º, Inc II	Iniciar processo de recuperação Extrajudicial de Veículo	Extrajud Senatran	SENATRAN	SENATRAN	Por processo iniciado (de 1 a 5.417/mês)	Transação RENAVAM	Direta	39,23%	R$ 0,00	R$ 0,00
					Por processo iniciado (de 5.418 a 13.542/mês)			41,74%		
					Por processo iniciado (de 13.543 a 24.375/mês)			42,48%		

					Por processo iniciado (de 24.376 a 37.917/mês)			42,81%		
					Por processo iniciado (a partir de 37.918/mês)			42,99%		
Art. 2º, Inc. III	Informações contendo tabelas de marca/modelo, combustível, restrições, carroceria, montadora e municípios (diário)	ARQUIVOS ELETRÔNICOS SENATRAN	SENATRAN	SERPRO	F.G29822DT	Não se aplica	Não se aplica	31,00%	R$ 0,00	R$ 1.950.835,46
	Informações de veículos novos emplacados (diário)				F.G29822DN			31,00%		
	Informações de veículos novos emplacados (mensal)				F.G29822MN			30,00%		
	Informações de Recomposição da Frota Circulante de Veículos (semanal)				F.G29822U3			30,00%		
	Informações de Distribuição de Veículos por Município (anual)				F.G29822AF			27,00%		
	Informações contendo novo roubo e furto de veículos (diário)				F.G29822R4			18,00%		
Art. 2º, Inc. IV	Registro de Notificação no Sistema de Registro de Notificação - SNE	SNE	SENATRAN	SENATRAN	Registro de Notificação (até 1.000.000/mês)	Não se Aplica	Não se Aplica	15,00%	R$ 0,00	R$ 12.327.982,32
					Registro de Notificação (de 1.000.001 até 1.500.000/mês)					
					Registro de Notificação (de 1.500.001 até 2.250.000/mês)					

					Registro de Notificação (de 2.250.001 até 3.375.000/mês)					
					Registro de Notificação (acima de 3.375.001/mês)					
Art. 2º, Inc. V	Decodificação de QR-Code e Validação de Documento	VIO	SENATRAN	SENATRAN	Transação Eletrônica (até 84.000/mês)	Não se aplica	Não se aplica	5,00%	R$ 0,00	R$ 562.673,44
					Transação Eletrônica (de 84.001 até 160.000/mês)			7,00%		
					Transação Eletrônica (de 160.001 até 250.000/mês)			9,00%		
					Transação Eletrônica (de 250.001 até 450.000/mês)			12,00%		
					Transação Eletrônica (de 450.001 até 500.000/mês)			20,00%		
					Transação Eletrônica (acima de 500.000/mês)			25,00%		
Art. 2º, Inc. V	Evento e-Frotas	e-FROTAS	SENATRAN	SENATRAN	Por evento enviado (até 52.380/mês)	Não se Aplica	Não se Aplica	0,00%	R$ 0,00	R$ 1.853.490,88
					Por evento enviado (de 52.381 até 86.914/mês)			12,46%		
					Por evento enviado (de 86.915 até 130.371/mês)			18,76%		
					Por evento enviado (de 130.372 até 195.556/mês)			22,97%		
					Por evento enviado (de 195.557 até 293.334/mês)			25,77%		
					Por evento enviado (de 293.335 até 440.001/mês)			27,63%		
					Por evento enviado (de 440.002 até 660.001/mês)			28,88%		
					Por evento enviado (acima de 660.002/mês)			29,71%		
Art. 2º, Inc. V	Consulta e-Frotas				Transação eletrônica (até 62.518/mês)			0,00%		
					Transação eletrônica (de 62.519 até 150.675/mês)			17,58%		

					Transação eletrônica (de 150.676 até 226.013/mês)			21,73%		
					Transação eletrônica (de 226.014 até 339.020/mês)			24,50%		
					Transação eletrônica (de 339.021 até 508.529/mês)			26,35%		
					Transação eletrônica (de 508.530 até 762.794/mês)			27,58%		
					Transação eletrônica (de 762.795 até 1.144.191/mês)			28,40%		
					Transação eletrônica (acima de 1.144.192/mês)			28,95%		
Art. 2º, Inc. VI	Painéis de Informação	PAINÉIS DE INFORMAÇÃO	SENATRAN	SERPRO	Periodicidade Mensal	Não se Aplica	Não se Aplica	20,00%	R$ 0,00	R$ 286.618,63
					Periodicidade Semanal					
					Periodicidade Diária					
Art. 2º, Inc. VII	Pré-Cadastro de Veículos	PRÉ-CADASTRO VEICULAR	SENATRAN	SENATRAN	Por chassi	Transação RENAVAM	Direta	28,77%	R$ 701.645,64	R$ 5.000.907,24
N/A	Outros Sistemas/Serviços em que a titularidade e os investimentos são do SERPRO	RADAR	SERPRO	SERPRO	Transação Eletrônica	Estruturantes e Consulta WS	Direta	Não se aplica	R$ 3.076.281,29	R$ 0,00
Estimativa de desoneração volumétrica e financeira 2025-2026. Os valores das desonerações foram estimados a partir do histórico de faturamento dos últimos 12 meses, quando disponível, ou a partir da estimativa realizada por ocasião da modelagem do negócio, não representando garantia de efetivação dos mesmos.									R$ 15.118.116,88	R$ 148.191.797,68

6.1 A tabela acima será atualizada, mediante apostilamento, para refletir a alteração ou a entrada de novos serviços.

ANEXO 19 - PREÇOS E VOLUMES

ANEXO	Serviço	Valor Total
1	PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI	R$ 345.746.959,75
2	SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	R$ 30.377.375,76
3	CONSULTORIA TÉCNICA	R$ 1.272.440,00
4	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	R$ 148.617,84
5	INFRAESTRUTURA	R$ 1.942.636,88
6	SERVIÇOS DE DADOS	R$ 5.250.375,13
7	SERPRO MULTICLOUD	R$ 19.277.851,89
8	INFOCONV	R$ 78.885,84
9	DIALOGA	R$ 113.940,72
10	SERPRO BOTS	R$ 61.248,00
11	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	R$ 281.642,90
12	PLATAFORMA WHATSAPP	R$ 343.927,12
13	SERPRO VIRTUAL	R$ 1.217.162,40
14	GOVSHIELD	R$ 2.194.274,40
15	COLOCATION	R$ 989.948,64
16	VIO E PROID	R$ 48.709,20
17	SERVIÇOS ESPECIAIS	R$ 20.000.000,00
SUBTOTAL		**R$ 429.345.996,47**
18	DESONERAÇÃO	-R$ 296.383.595,36
TOTAL		**R$ 132.962.401,11**

	Serviço	Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total (R$)
1	**PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI**				**14.406.123,32**		**345.746.929,75**
1.1	**PRODUÇÃO EM PLATAFORMA DE GRANDE PORTE**				**12.382.187,95**		**297.172.510,84**
1.1.1	Sistemas Estruturantes de Trânsito (RENAVAM, RENACH e RENAINF) - Faixa 6: a partir de 201.001*	Milheiros de transações	48,60	216.812,17	10.537.116,41	5.203.492,00	252.890.763,88
1.1.2	GCOM/ICOM	Milheiros de transações	8,51	216.812,17	1.845.071,54	5.203.492,00	44.281.716,96
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
1.2	**PRODUÇÃO EM PLATAFORMA AVANÇADA**				**1.154.301,65**		**27.703.239,51**
1.2.1	SNT-CONNECT	Milheiros de transações	0,85	216.812,17	184.290,26	5.203.492,00	4.422.966,24
1.2.2	PORTAL DE SERVIÇOS SENATRAN	Parcela Mensal	88.176,56	1,00	88.176,56	24,00	2.116.237,44
1.2.3	RENAJUD	Parcela Mensal	143.134,44	1,00	143.134,44	24,00	3.435.226,56
1.2.4	FUNSETNET	Parcela Mensal	16.170,22	1,00	16.170,22	24,00	388.085,28
1.2.5	RENACH-WEB	Parcela Mensal	87.974,07	1,00	87.974,07	24,00	2.111.377,68
1.2.6	RESTRIÇÕES RFB	Parcela Mensal	74.150,92	1,00	74.150,92	24,00	1.779.622,12
1.2.7	SISLV	Parcela Mensal	152.012,64	1,00	152.012,64	24,00	3.648.303,29
1.2.8	LEILÃO DE VEÍCULOS	Parcela Mensal	30.686,81	1,00	30.686,81	24,00	736.483,44
1.2.9	POWER BI GATEWAY SENATRAN	Parcela Mensal	26.986,84	1,00	26.986,84	24,00	647.684,16
1.2.10	DW TRÂNSITO	Parcela Mensal	309.966,90	1,00	309.966,90	24,00	7.439.205,54
1.2.11	INFRABR	Parcela Mensal	40.751,99	1,00	40.751,99	24,00	978.047,76

	Serviço	Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total (R$)
1.3	**PRODUÇÃO DE CONSULTA POR WEB SERVICE**				**869.633,73**		**20.871.209,40**
1.3.1	Milheiro de Consultas – Básicas até 40.000	Milheiros de consultas	22,27	687	15.299,86	16.488	367.196,70
1.3.2	Milheiro de Consultas – Com indicadores até 40.000	Milheiros de consultas	23,83	1.234	29.414,88	29.624	705.957,11
1.3.3	Milheiro de Consultas – Detalhadas até 40.000	Milheiros de consultas	25,34	2.992	75.825,46	71.814	1.819.811,07
1.3.4	Milheiro de Consultas – Com imagem até 40.000	Milheiros de consultas	37,48	19.986	749.093,52	479.664	17.978.244,51
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
2	**SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS**				**1.265.723,99**		**30.377.375,76**
2.1	Construção e Manutenção de Software - Roteiro SISP	Ponto de Função	2.192,73	571,33	1.252.779,74	13.712,00	30.066.713,76
2.2	Construção e Manutenção de Software - Serviço Especializado	Hora de Serviço Técnico	517,77	25,00	12.944,25	600,00	310.662,00
3	**CONSULTORIA TÉCNICA**				**53.018,33**		**1.272.440,00**
3.1	Serviço de Consultoria	Hora	636,22	83,33	53.018,33	2.000,00	1.272.440,00
4	**ATENDIMENTO ESPECIALIZADO**				**6.192,41**		**148.617,84**
4.1	Serviço de Atendimento Especializado de 1° Nível - PORTAL, RENAJUD E FUNSETNET	Assinatura/ mês	4.876,48	1	4.876,48	24	117.035,52
4.2	Serviço de Atendimento Especializado de 1° Nível - INFRABR	Assinatura/ mês	1.315,93	1	1.315,93	24	31.582,32
5	**INFRAESTRUTURA**				**80.943,20**		**1.942.636,88**
5.1	CERTIFICADO DIGITAL				9.774,58		234.590,00
5.1.1	Serviço de Emissão de Certificado Digital (PF, PJ, SSL)	Certificado	Conforme	Conforme	9.774,58	Conforme tabela	234.590,00

Serviço		Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total (R$)
		Emitido	tabela complementar	tabela complementar		complementar	
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
5.2	**INFOVIA**				**61.987,64**		**1.487.703,36**
5.2.1	INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 1 - 10 Gbps	Conexão Básica	7.960,00	4	R$ 31.840,00	96	764.160,00
5.2.2	INFOVIA - Conexão Tipo 2	Ponto de Rede/Mês	2.560,00	3	R$ 7.680,00	72	184.320,00
5.2.3	INFOVIA - Porta Adicional	Valor/Mês	784,77	2	R$ 1.569,54	48	37.668,96
5.2.4	INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	Mbps/mês	16.000,00	1	16.000,00	24	384.000,00
5.2.5	INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps	Mbps/mês	16,00	300	4.800,00	7.200	115.200,00
5.2.6	INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	Valor/Mês	19,62	5	98,10	120	2.354,40
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
5.3	**REDE LONDA DISTÂNCIA - WAN**				**9.180,98**		**220.343,52**
5.3.1	Rede Longa Distância - WAN - Acesso Internet - 20 Mbps	20 Mbps/mês	3.123,65	1	3.123,65	24	74.967,60
5.3.2	Rede Longa Distância - WAN - Backbone SERPRO - 20 Mbps	20 Mbps/mês	4.049,45	1	4.049,45	24	97.186,80
5.3.3	Rede Longa Distância - WAN - Circuito - Última Milha Dedicado	20 Mbps/mês	2.007,88	1	2.007,88	24	48.189,12
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
6	**SERVIÇOS DE DADOS**				**218.765,63**		**5.250.375,13**
6.1	**EXTRAÇÃO DE DADOS**				**41.752,30**		**1.002.055,13**
6.1.1	RENAVAM - Extração Full	Extração Full	237.735,77	Feito uma vez	9.905,66	1	237.735,77
6.1.2	RENACH - Extração Full	Extração Full	124.569,84	Feito uma vez	5.190,41	1	124.569,84
6.1.3	RENAINF - Extração Full	Extração Full	32.064,00	Feito uma vez	1.336,00	1	32.064,00
6.1.4	RENAVAM - Extração Incremental	Extração incremental	12.477,50	1	12.477,50	24	299.460,00

	Serviço	Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total (R$)
6.1.5	RENACH - Extração Incremental	Extração incremental	10.949,93	1	10.949,93	24	262.798,32
6.1.6	RENAINF - Extração Incremental	Extração incremental	1.892,80	1	1.892,80	24	45.427,20
6.2	**CÓPIA DE BASES**				**20.430,07**		**490.321,68**
6.2.1	Cópia de Base - Palataforma Avançada - Periodicidade Mensal	GigaByte	1,5243	9.032,75	13.768,61	216.786,00	330.446,64
6.2.2	Cópia de Base - Palataforma Avançada - Periodicidade Semanal	GigaByte	2,0724	2.490,75	5.161,80	59.778,00	123.883,20
6.2.3	Cópia de Base - Palataforma Avançada - Periodicidade Diária	GigaByte	6,1609	243,42	1.499,66	5.842,00	35.991,84
6.3	**DAAS - DADOS COMO SERVIÇO**				**25.265,31**		**606.367,44**
6.3.1	DaaS - Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Pacote de 50.000 milheiros	Pacote de Milheiros	15.545,31	1,00	15.545,31	24,00	373.087,44
6.3.2	DaaS - Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle - Milheiro Excedente	Milheiro Excedente	0,27	36.000,00	9.720,00	864.000,00	233.280,00
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
6.4	**PSA - PLATAFORMA DE SOLUÇÕES ANALÍTICAS**				**131.317,95**		**3.151.630,88**
6.4.1	PSA - Plataforma de Soluções Analíticas - Ambiente	Ambiente	30.077,91	2	60.155,82	48	1.443.739,68
6.4.2	PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 09 - De 20.000 GB a 24.999 GB	GigaByte	5,86	-	5.000,53	20.480,00	120.012,80
6.4.3	PSA - Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Diária	GigaByte	70,85	426,67	30.229,56	10.240,00	725.509,44
6.4.4	Data Discovery Serpro - Modalidade 1 - Faixa 4 - de 51 a 100 usuários - Mercado Público	Por usuário	398,36	60	23.901,60	1.440	573.638,40
6.4.5	Data Discovery Serpro - Modalidade 2 - Faixa 1 - De 0 a 10 usuários	Por usuário	1.494,86	3	4.484,58	72	107.629,92
6.4.6	PSA - Visualização de Painéis Públicos	Usuários Simultâneos	3.772,93	2	7.545,86	48	181.100,64
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
7	**SERPRO MULTICLOUD**				**803.243,83**		**19.277.851,89**
7.1	Serpro MultiCloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	1.297,00	41,00	53.177,00	984,00	1.276.248,00
7.2	Serpro MultiCloud - Cloud Services Brokerage	CSB	1,77	253.675,20	449.005,10	6.088.204,80	10.776.122,50

	Serviço	Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total (R$)
7.3	Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento	CSM	0,69	436.321,34	301.061,72	10.471.712,16	R$ 7.225.481,39
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
8	**INFOCONV**				**3.286,91**		**78.885,84**
8.1	INFOCONV - Entes Públicos - 1.999 consultas	Pacote de Consultas	0,2876	1.999	574,91	47.976	13.797,84
8.2	INFOCONV - Entes Públicos - faixa de 2.000 a 49.999 consultas	Consultas	0,339	8.000	2.712,00	192.000	65.088,00
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
9	**DIALOGA**				**4.747,53**		**113.940,72**
9.1	Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações	Pacote de 8 horas	5.681,60	0,1667	946,93	4,00	22.726,40
9.2	Dialoga - Consultoria - Migração	Pacote de 8 horas	5.681,60	0,3333	1.893,87	8,00	45.452,80
9.3	Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação	Pacote de 8 horas	5.681,60	0,25	1.420,40	6,00	34.089,60
9.4	Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes	Licença por Agente	224,46	2	486,33	52,00	11.671,92
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
10	**SERPRO BOTS**				**2.552,00**		**61.248,00**
10.1	SerproBots - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	Franquia	1.667,00	0	0,00	0	0,00
10.2	SerproBots - Conversações inteligentes - Faixa 1 de 5.001 até 15.000	Por Conversação	0,3190	8000	2.552,00	192.000,00	61.248,00
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
11	**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO**				**11.735,12**		**281.642,90**
11.1	bCadastros - Implantação	Implantação	10.962,30	Feito uma vez	456,76	1,00	10.962,30
11.2	bCadastros - Assinatura da Base - CAEPF	Assinatura	1.425,10	1,00	1.425,10	24,00	34.202,40
11.3	bCadastros - Assinatura da Base - CNO	Assinatura	1.425,10	1,00	1.425,10	24,00	34.202,40
11.4	bCadastros - Assinatura da Base - CNPJ	Assinatura	1.425,10	1,00	1.425,10	24,00	34.202,40

Serviço		Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total (R$)
11.5	bCadastros - Assinatura da Base - CPF	Assinatura	1.425,10	1,00	1.425,10	24,00	34.202,40
11.6	bCadastros - Assinatura da Base - DAU	Assinatura	1.425,10	1,00	1.425,10	24,00	34.202,40
11.7	Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 02 - 1.000 a 9.999	Consulta	0,41	4.083	1.678,13	98.232,00	40.275,12
11.8	Consulta CPF - Faixa 01 de 0 a 1.999 transações - Mercado Público	Por transação	0,4103	83	34,19	2.000,00	820,60
11.9	Consulta Dívida Ativa - Faixa 01 - de 0 a 1.999 transações - Mercado Público	Por transação	0,4103	83	34,19	2.000,00	820,60
11.10	Transações NF-e - Faixa 01 de 0 a 1.999 transações - Mercado Público	Por transação	0,3141	83	26,18	2.000,00	628,20
11.11	Integra Comex - Consulta Terceiros - Mercado Público - Faixa 1 - de 0 a 999	Franquia	2.106,78	1,00	2.106,78	24,00	50.562,72
11.12	Integra SIAFI - Faixa 01 - de 1 até 399	Franquia	273,39	1,00	273,39	24,00	6.561,36
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
12	**PLATAFORMA WHATSAPP**				**14.251,50**		**343.927,12**
12.1	Whatsapp - Assinatura mensal	Valor mensal	425,50	1,00	425,50	24,00	10.212,00
12.2	Whatsapp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 1 - de 250.001 até 2.000.000	Por Conversação	0,0608	35.000,00	2.128,00	840.000,00	51.072,00
12.4	WhatsApp - Mensagem Modelo de Marketing	Por Conversação	0,5849	20.000,00	11.698,00	480.000,00	280.752,00
12.5	WhatsApp - Serviço de Instalação/Setup	Setup	1.891,12	Cobrado uma vez	Cobrado uma vez	1,00	1.891,12
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
13	**SERPRO VIRTUAL**				**50.715,10**		**1.217.162,40**
13.1	Serpro Virtual-Consultoria-para-atividades-fora-do-escopo-padrão-do-produto	hora	635,87	25,00	15.896,75	600,00	381.522,00
13.2	Serpro Virtual-Implantação	hora	480,81	1,67	801,35	40,00	19.232,40
13.3	Serpro Virtual-Tipo-3-SV6-4vCPU-8GB-RAM-128Gb-SSD-Windows	unitario	339,00	41	13.899,00	984	333.576,00
13.4	Serpro Virtual-Tipo-5-SV12-4vCPU-16GB-RAM-128Gb-SSD-Windows	unitario	479,00	42	20.118,00	1.008,00	482.832,00
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
14	**GOVSHIELD**				**91.428,10**		**2.194.274,40**

	Serviço	Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal	Quantidade Total Estimada	Valor Total (R$)
14.1	GovShield - Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	Valor mensal	1.336,02	5,00	6.680,10	120,00	160.322,40
14.2	GovShield - Modalidade Prata	Valor mensal	8.474,80	10,00	84.748,00	240,00	2.033.952,00
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
15	**COLOCATION**				**41.247,86**		**989.948,64**
15.1	Colocation - Área	Metro Quadrado	2.121,42	4,41	9.355,46	105,84	224.531,04
15.2	Colocation - Potência	kW - Quilowatt	1.633,66	17,68	28.883,10	424,32	693.194,40
15.3	Colocation - Smart Hands	Hora	300,93	10,00	3.009,30	240,00	72.223,20
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
16	**VIO E PROID**				**2.029,55**		**48.709,20**
16.1	VIO - Geração de Códigos Bidimensionais	Franquia	586,08	1	586,08	24	14.065,92
16.2	VIO - Geração de Códigos Bidimensionais	Por emissão	7,06	83	586,08	1.992	14.065,92
16.3	ProID - Faixa 01 - até 1.000	Carteira emitida/ Reemitida	10,33	83	857,39	1.992	20.577,36
	Vide tabela complementar para preços das demais faixas de volumetria e outras ofertas do mesmo serviço						
17	**SERVIÇOS ESPECIAIS**				**833.333,33**		**20.000.000,00**
17.1	Proposta Técnica de Atendimento - PTA	Valor da PTA	1,00	833.333,33	833.333,33	20.000.000,00	20.000.000,00
Total Sem Desoneração					**17.889.337,72**		**429.345.996,47**
18	**DESONERAÇÃO**				**- 12.349.316,47**		**- 296.383.595,36**
18.1	Desoneração Financeira	Valor Mensal	- 12.349.316,47	1,00	- 12.349.316,47	24,00	- 296.383.595,36
Total					**5.540.021,25**		**132.962.401,11**

APÊNDICE A – TABELAS DESCRITIVAS

Tabela referenciada no item 1.1.1 Estruturantes

1.1.1	**Sistemas Estruturantes de Trânsito (RENAVAM, RENACH e RENAINF)**		
1.1.1.1	Faixa 1: até 95.000	Milheiros de transações	R$ 71,63
1.1.1.2	Faixa 2: a partir de 95.001	Milheiros de transações	R$ 55,08
1.1.1.3	Faixa 3: a partir de 121.001	Milheiros de transações	R$ 52,49
1.1.1.4	Faixa 4: a partir de 148.001	Milheiros de transações	R$ 50,72
1.1.1.5	Faixa 5: a partir de 175.001	Milheiros de transações	R$ 49,52
1.1.1.6	Faixa 6: a partir de 201.001	Milheiros de transações	R$ 48,60
1.1.1.7	Faixa 7: a partir de 228.001	Milheiros de transações	R$ 47,53

Tabela de Preços por Tipo e Faixas de Milheiros de Consultas por WS, referenciada no item 1.3

Faixa	Início da Faixa (Milheiro de Consultas)	Fim da Faixa (Milheiro de Consultas)	Básica	Com Indicadores	Detalhada	Com Imagem
1	1	20.000	R$ 26,33	R$ 28,19	R$ 29,97	R$ 44,34
2	20.001	40.000	R$ 22,60	R$ 24,20	R$ 25,73	R$ 38,04
3	40.001	60.000	R$ 22,27	R$ 23,83	R$ 25,34	R$ 37,48
4	60.001	80.000	R$ 22,11	R$ 23,67	R$ 25,17	R$ 37,25
5	80.001	100.000	R$ 22,04	R$ 23,59	R$ 25,09	R$ 37,11
6	100.001	120.000	R$ 22,00	R$ 23,55	R$ 25,02	R$ 37,02
7	120.001	140.000	R$ 21,96	R$ 23,51	R$ 24,98	R$ 36,96
8	140.001	160.000	R$ 21,93	R$ 23,47	R$ 24,96	R$ 36,94
9	160.001	180.000	R$ 21,91	R$ 23,46	R$ 24,93	R$ 36,90
10	180.001	~	R$ 21,89	R$ 23,43	R$ 24,91	R$ 36,86

Tabela referenciada no item 5.1 Certificados: Valores Certificados Digitais

Certificados emitidos através do sistema SouGov				
Tipo	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Volume 24 meses**	**Valor Total**
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 1 ano com Token	Certificado emitido	R$ 86,0360	100	R$ 8.603,60
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 3 anos com Token	Certificado emitido	R$ 94,5160	400	R$ 37.806,40
SerproID - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF - 3 anos	Certificado emitido	R$ 75,27	600	R$ 45.162,00
Certificados SSL de Equipamento atraves de AR do SERPRO				
Tipo	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Volume 24 meses**	**Valor Total**
Equipamento A1 de 1 ano	Certificado emitido	R$ 1.181,30	60	R$ 70.878,00
Certificados de PF e PJ emitidos atraves de AR do SERPRO - Preços				
Tipo	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Volume 24 meses**	**Valor Total**
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (1 ano)	Certificado emitido	R$ 144,13	-	-
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (1 ano) com Token	Certificado emitido	R$ 191,23	200	R$ 38.246,00
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (1 ano) Renovação	Certificado renovado	R$ 120,58	-	-
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (3 anos)	Certificado emitido	R$ 194,06	-	-

Certificados emitidos através do sistema SouGov				
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (3 anos) com Token	Certificado emitido	R$241,16	-	-
Certificação Digital - Varejo - PF - A3 (3 anos) Renovação	Certificado renovado	R$150,72	-	-
Certificação Digital - Varejo - PJ - A1 (1 ano)	Certificado emitido	R$205,36	-	-
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (1 ano)	Certificado emitido	R$211,96	-	-
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (1 ano) com Token	Certificado emitido	R$259,06	-	-
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (3 anos)	Certificado emitido	R$284,49	-	-
Certificação Digital - Varejo - PJ - A3 (3 anos) com Token	Certificado emitido	R$331,59	-	-
SerproID - Varejo - PF - 1 ano com AR	Certificado emitido	R$ 141,21	-	-
SerproID - Varejo - PF - 3 anos com AR	Certificado emitido	R$ 169,47	200	R$ 33.894,00
SerproID - Varejo - PJ - 1 ano com AR	Certificado emitido	R$ 169,47	-	-
SerproID - Varejo - PJ - 3 anos com AR	Certificado emitido	R$235,41	-	-
SerproID - Mercado Público - Videoconferência - PF e PJ - 1 ano	Certificado emitido	R$75,17	-	-
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 1 ano	Certificado emitido	R$26,38	-	-
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 3 anos	Certificado emitido	R$34,86	-	-
SerproID - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF - 1 ano	Certificado emitido	R$37,59	-	-
Certificação Digital - Varejo - Autoridade Registradora Especial (visita técnica)	Documentação e geração de chaves	R$663,51	-	-
Total Geral				**R$ 234.590,00**

Tabela referenciada no item 5.2 Infovia

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
INFOVIA - Conexão Tipo 1 - 01 Gbps	Parcela Mensal	R$ 4.321,00
INFOVIA - Conexão Tipo 2	Parcela Mensal	R$ 2.560,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 01 Gbps	Parcela Mensal	R$ 8.000,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 10 Gbps	Parcela Mensal	R$ 12.280,00
INFOVIA - Conexão Tipo 6	Parcela Mensal	R$ 1.760,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps	Mbps	R$ 16,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 100 Mbps	Mbps	R$ 38,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 200 Mbps	Mbps	R$ 35,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 300 Mbps	Mbps	R$ 31,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 400 Mbps	Mbps	R$ 30,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 500 Mbps	Mbps	R$ 28,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 600 Mbps	Mbps	R$ 24,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 700 Mbps	Mbps	R$ 22,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 800 Mbps	Mbps	R$ 21,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 900 Mbps	Mbps	R$ 19,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	Mbps	R$ 16.000,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 100 Mbps	Mbps	R$ 3.800,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 200 Mbps	Mbps	R$ 7.000,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 300 Mbps	Mbps	R$ 9.300,00

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 400 Mbps	Mbps	R$ 12.000,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 500 Mbps	Mbps	R$ 14.000,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 600 Mbps	Mbps	R$ 14.400,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 700 Mbps	Mbps	R$ 15.400,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 800 Mbps	Mbps	R$ 16.800,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 900 Mbps	Mbps	R$ 17.100,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet	Valor/mes	R$ 147,14
INFOVIA - Serviço de Videoconferência multiponto	Valor/mes	R$ 1.226,20
INFOVIA - VLAN Adicional	Ponto de Rede/Mês	R$ 294,29

Tabela referenciada no item 5.3 Rede Wan

Preços Unitários de Circuitos de Comunicação (R$)													
UF	Tipo	512Kbps	1Mbps	2Mbps	4Mbps	6Mbps	8Mbps	10Mbps	20Mbps	30Mbps	50Mbps	70Mbps	100 Mbps
AC	U	1763,11	2172,19	6434,52	7730,3	11274,33	12410,47	13663,08	-	-	-	-	-
AC	I	1841,78	2271,3	7371,23	8107,31	11828,56	13022,35	14336,73	-	-	-	-	-
AL	U	884,82	1065,5	1436,87	2090,48	3332,98	3655,17	4010,36	-	-	-	-	-
AL	I	919,52	1109,29	1547,34	2199,62	3490,13	3828,42	4201,43	-	-	-	-	-
AM	U	1011,24	1054,38	1690,92	1803,9	2867,36	4250,9	4652,53	-	-	-	-	-
AM	I	1224,66	1268,29	1690,92	1803,9	3196,8	4745	4981,97	-	-	-	-	-
AP	U	2011,56	3469,05	4616,82	9099,24	10012,44	11019,22	12129,2	-	-	-	-	-
AP	I	2375,93	4124,92	8674,98	9544,69	10503,55	11560,67	12726,17	-	-	-	-	-
BA	U	757,06	876,2	1337,4	1846,62	2016,39	2203,54	2409,94	2637,42	2888,19	3164,74	3469,61	4528,93
BA	I	813,79	944,78	1452,13	1929,41	2107,69	2304,22	2520,91	2759,76	3023,09	3313,48	3633,55	4745,85
CE	U	1183,7	1041,7	1148,2	1148,2	1254,7	1361,2	1467,7	1574,2	1680,7	1787,2	1893,7	2319,7
CE	I	1240,5	1084,3	1169,5	1212,1	1297,3	1403,8	1510,3	1616,8	1723,3	1829,8	1936,3	2319,7
DF	U	933,91	1090,06	1264,87	1431,46	1558,69	1698,99	1853,65	2024,11	2212,06	2419,33	2647,77	2899,63
DF	I	1008,26	1180,02	1372,33	1493,54	1627,14	1774,42	1936,81	2115,79	2313,17	2530,77	2770,63	3035,09
ES	U	767,01	888,17	1162,8	1313,6	1428,73	1555,68	1695,64	1849,91	2020,02	2207,57	2414,38	2642,38
ES	I	824,69	957,95	1260,09	1369,77	1490,65	1623,95	1770,9	1932,89	2111,53	2308,45	2525,6	2765,01
GO	U	842,84	1177,45	1428,29	1620,25	1766,88	1928,5	2106,66	2303,08	2519,66	2758,44	3021,66	3311,89
GO	I	908,1	1276,21	1552,13	1691,77	1845,73	2015,41	2202,46	2408,73	2636,13	2886,83	3163,22	3467,98
MA	U	923,34	1105,17	1143,68	1265,89	1373,52	2460,85	2665,21	2937,51	3294,78	3667,33	4084,64	4668,95
MA	I	1351,61	1400,11	1453,14	1276,51	2394,9	2549,34	2761,77	3044,64	3415,77	3802,97	4236,53	4843,61
MG	U	804,5	880,39	965,64	1061,41	1169,04	1289,91	1425,72	1578,34	1749,77	1942,38	2158,73	2401,83
MG	I	847,5	928,72	1019,94	1122,41	1237,54	1366,88	1512,23	1675,53	1858,94	2065,01	2296,52	2556,67
MS	U	923,72	1510,87	1676,01	1984,4	2168,34	2807,43	3556,72	-	-	-	-	-
MS	I	1070,5	1775,1	1898,95	2074,13	2267,26	2938,29	3725,06	-	-	-	-	-
MT	U	885,5	905,38	925,26	1313,32	1428,42	1555,28	1695,18	-	-	-	-	-
MT	I	920,29	941,16	962,04	1369,46	1490,28	1623,53	1770,41	-	-	-	-	-
PA	U	887,15	964,42	1122,11	1515,13	1678,77	1862,63	2069,15	2301,24	2561,95	2854,87	3183,97	3553,73
PA	I	894,05	1041,87	1452,02	1607,88	1782,99	1979,69	2200,7	2449,03	2727,98	3041,4	3393,56	3789,17
PB	U	686,7	722,2	916,74	1594,31	1738,24	1896,94	2071,82	-	-	-	-	-
PB	I	786,1	828,7	1193,01	1664,51	1815,65	1982,25	2165,88	-	-	-	-	-
PE	U	686,7	828,7	970,7	1112,7	1183,7	1325,7	1609,7	1964,7	2177,7	2603,7	3029,7	3739,7
PE	I	757,7	899,7	1041,7	1155,3	1254,7	1396,7	1751,7	2035,7	2319,7	2745,7	3313,7	3881,7
PI	U	1127,71	1540,4	1709,24	3859,37	4235,49	4650,17	5107,34	-	-	-	-	-
PI	I	1315,3	1810,54	3684,64	4042,85	4437,77	4873,18	5353,21	-	-	-	-	-
PR	U	706,36	763,59	1194,66	1645,85	1825,62	1721,31	1910,45	2122,96	2361,69	2629,9	2931,22	3269,75

Preços Unitários de Circuitos de Comunicação (R$)													
PR	I	711,48	820,96	1576,54	1747,75	1940,13	1828,52	2030,91	2258,28	2513,71	2800,69	3123,1	3485,34
RJ	U	935,2	956,5	1205,92	1331,27	1472,17	1630,43	1808,18	2007,98	2232,47	2484,67	2767,96	3086,28
RJ	I	942,65	1033,18	1276,96	1411,15	1561,84	1731,18	1921,39	2135,24	2375,4	2645,27	2948,37	3288,95
RN	U	558,9	665,4	717,34	1039,14	1360,27	1480,19	1612,4	-	-	-	-	-
RN	I	564,58	672,5	998,7	1081,57	1418,78	1544,66	1683,47	-	-	-	-	-
RO	U	1052,35	1339,9	2030,02	2413,42	2796,82	3180,22	3563,62	-	-	-	-	-
RO	I	1167,37	1454,92	2260,06	2643,46	3026,86	3410,26	3716,98	-	-	-	-	-
RR	U	1598,05	2536,96	3006,41	3593,22	4180,04	4766,85	5353,67	5940,48	6527,3	6644,66	7114,11	7583,57
RR	I	1785,83	2771,68	3358,5	3945,31	4532,13	5118,94	5588,4	6292,57	6762,03	6879,39	7231,48	7722,66
RS	U	787,55	853,83	1401,1	1593,92	1767,3	1962,11	2180,95	2426,84	2703,1	3013,48	3362,21	3754
RS	I	793,51	920,2	1527,08	1692,2	1877,72	2086,16	2320,34	2583,43	2879,04	3211,15	3584,28	4003,46
SC	U	583,32	626,94	787,84	1345,29	1487,97	1648,25	1828,38	2030,73	2258,07	2513,49	2800,47	3122,89
SC	I	587,24	670,68	1290,27	1426,16	1578,81	1750,35	1943,08	2159,59	2402,84	2676,15	2983,23	3328,18
SE	U	786,1	837,22	1254,02	1656,34	1806,58	2328,73	2547,95	-	-	-	-	-
SE	I	828,7	845,74	1307,18	1729,62	1887,38	2435,66	2665,78	-	-	-	-	-
SP	U	668,95	1116,25	1584,85	2042,8	2394,25	2703,1	3001,3	3459,25	3810,7	4204,75	4524,25	4865,05
SP	I	668,95	1116,25	1584,85	2042,8	2394,25	2703,1	3001,3	3459,25	3810,7	4204,75	4524,25	4865,05
TO	U	587,3	1041,7	1328,96	1571,29	1851,27	2021,5	2545,78	-	-	-	-	-
TO	I	598,66	1053,06	1385,91	1640,33	1934,34	2113,09	2663,57	-	-	-	-	-

Serpro

Preços Backbone e Acesso Internet		
Velocidade (Mbps)	**Backbone**	**Acesso Internet**
0,512	R$ 129,25	R$ 166,74
0,768	R$ 193,88	R$ 250,10
1	R$ 252,45	R$ 325,66
2	R$ 461,00	R$ 572,89
4	R$ 878,09	R$ 988,93
5	R$ 1.086,63	R$ 1.173,05
6	R$ 1.284,84	R$ 1.345,76
8	R$ 1.691,60	R$ 1.664,16
10	R$ 2.077,68	R$ 1.953,96
12	R$ 2.463,77	R$ 3.172,84
14	R$ 2.860,19	R$ 2.469,05
16	R$ 3.256,61	R$ 2.700,91
18	R$ 3.653,03	R$ 2.918,59
20	R$ 4.049,45	R$ 3.123,65
22	R$ 4.445,87	R$ 3.317,40
24	R$ 4.842,29	R$ 3.500,85
26	R$ 5.238,71	R$ 3.674,83
28	R$ 5.635,13	R$ 3.840,13
30	R$ 6.031,55	R$ 3.997,34
32	R$ 6.427,97	R$ 4.146,99
34	R$ 6.824,39	R$ 4.289,57
36	R$ 7.220,81	R$ 4.425,48
40	R$ 7.938,74	R$ 4.678,78
46	R$ 9.128,00	R$ 5.016,89
48	R$ 9.524,42	R$ 5.119,44
50	R$ 9.920,84	R$ 5.217,28
52	R$ 10.317,26	R$ 5.310,59
60	R$ 11.912,42	R$ 5.641,86
64	R$ 12.705,26	R$ 5.784,31
70	R$ 13.894,52	R$ 5.971,72
80	R$ 15.876,62	R$ 6.220,47
90	R$ 17.840,88	R$ 6.398,34
100	R$ 19.822,98	R$ 6.513,21

Preços unitários de circuitos de comunicação por satélite (R$)				
UF	**Velocidade (Mbps)**			
	512K	**1M**	**2M**	**4M**
AC	1.402,60	2.018,14	3.249,22	5.711,38
AL	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
AM	3.078,49	4.600,35	7.644,00	13.731,28
AP	3.078,49	4.600,35	7.644,00	13.731,28
BA	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
CE	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
DF	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
ES	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
GO	1.402,60	2.018,14	3.249,22	5.711,38
MA	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
MG	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
MS	1.402,60	2.018,14	3.249,34	5.711,38
MT	3.078,50	4.600,35	7.644,00	13.731,28
PA	3.078,49	4.600,35	7.644,00	13.731,28
PB	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
PE	2.858,14	4.152,14	6.747,57	12.347,59
PI	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
PR	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
RJ	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
RN	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
RO	1.402,60	2.018,14	3.249,22	5.711,38
RR	3.078,50	4.600,35	7.644,00	13.731,28
RS	1.311,93	1.829,35	2.886,63	5.151,70
SC	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
SE	1.311,93	1.836,84	2.886,63	5.151,70
SP	2.854,40	4.152,14	6.747,57	12.347,59
TO	1.402,60	2.018,15	3.249,23	5.711,41

Tabela referenciada no item 6.3 DaaS

6.3	DaaS - Dados como Serviço		
6.3.1	DaaS - Dados como Serviço - Gestor da Base e Órgãos de Controle		
6.3.1.1	Pacote de 50.000 milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 15.545,31
6.3.1.2	Pacote de 150.000 milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 36.104,41
6.3.1.3	Pacote de 500.000 milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 96.278,78
6.3.1.4	Pacote de 2.000.000 milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 308.091,68
6.3.1.5	Milheiro Excedente	Milheiro Excedente	R$ 0,27
6.3.2	Daas - Dados como Serviço - Órgãos Governamentais		
6.3.2.1	Pacote de 50.000 milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 18.804,16
6.3.2.2	Pacote de 150.000 milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 45.130,51
6.3.2.3	Pacote de 500.000 milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 120.348,48
6.3.2.4	Pacote de 2.000.000 de Milheiros	Pacote de Milheiros	R$ 385.114,60
6.3.2.5	Milheiro Excedente	Milheiro Excedente	R$ 0,32

Tabela referenciada no item 6.4 PSA

PREÇOS PSA - COM IMUNIDADE TRIBUTÁRIA

1. CRUZAMENTO E ANÁLISE DE INFORMAÇÕES - Mercado Público	
1.1. Armazenamento e processamento Big Data	Preço unitário
PSA - Plataforma de Soluções Analíticas - Ambiente	R$ 30.077,91
1.2. Ingestão de dados	Preço HST
Construção	
Construção e Manutenção de Software - Serviço Especializado (construção rotina de ingestão, para dados não compartilhados com outros órgãos).	R$ 517,77
Sustentação	
Com custo para dados não compartihados com outros órgãos:	Preço unitário
- Categoria 1: Plataforma Baixa e Correlatos	
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Franquia (até 30 GB)	R$ 1.386,63
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 01 - de 30 até 99,9 GB	R$ 46,23
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 02 - De 100 GB a 299 GB	R$ 43,23
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 03 - De 300 GB a 699 GB	R$ 38,75
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 04 - De 700 GB a 999 GB	R$ 33,26
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 05 - De 1.000 GB a 4.999 GB	R$ 27,78
PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 06 - De 5.000 GB a 9.999 GB	R$ 22,31
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 07 - De 10.000 GB a 14.999 GB	R$ 16,82
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 08 - De 15.000 GB a 19.999 GB	R$ 11,34
PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 09 - De 20.000 GB a 24.999 GB	R$ 5,86
PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 1 - Faixa 10 - Acima de 25.000 GB	R$ 2,78
PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Anual	R$ 46,23

PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Mensal	R$ 52,08
PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Semanal	R$ 60,82
PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 1 - Diária	R$ 70,85
Total Categoria 1	-
- Categoria 2: Plataforma Alta	
PSA - Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Franquia (até 20 GB)	R$ 1.463,56
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 01 - de 30 até 99,9 GB	R$ 73,18
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 02 - De 100 GB a 299 GB	R$ 66,00
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 03 - De 300 GB a 699 GB	R$ 58,83
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 04 - De 700 GB a 999 GB	R$ 51,65
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 05 - De 1.000 GB a 4.999 GB	R$ 44,47
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 06 - De 5.000 GB a 9.999 GB	R$ 37,30
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 07 - De 10.000 GB a 14.999 GB	R$ 30,13
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 08 - De 15.000 GB a 19.999 GB	R$ 22,65
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 09 - De 20.000 GB a 24.999 GB	R$ 15,78
PSA – Ingestão Full Banco de Dados Categoria 2 - Faixa 10 - Acima de 25.000 GB	R$ 8,60
PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 2 - Anual	R$ 73,18
PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 2 - Mensal	R$ 82,45
PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 2 - Semanal	R$ 96,52
PSA – Ingestão Incremental Banco de Dados Categoria 2 - Diária	R$ 112,17
Total Categoria 2	-
2. ACESSO A DASHBOARDS - Mercado Público	
Preencha os itens abaixo:	Preço PF
GovData - Painel Personalizado – Construção	R$ 2.248,54
2.1. Sustentação painel - periodicidade de atualização dos dados (Oferta GovData):	Preço
GovData - Acesso a Dashboards (atualiz.diárial) - Mercado Público	R$ 24.800,86

GovData - Acesso a Dashboards (atualiz.semanal) - Mercado Público	R$ 18.600,64
GovData - Acesso a Dashboards (atualiz.mensal) - Mercado Público	R$ 14.767,17
2.2. Acesso Data Discovery Visualizador Mercado Publico (preço por usuário):	Preço usuário
Data Discovery Serpro - Modalidade 1 - Faixa 1 - de 1 a 10 usuários - Mercado Público	R$ 461,26
Data Discovery Serpro - Modalidade 1 - Faixa 2 - de 11 a 20 usuários - Mercado Público	R$ 440,29
Data Discovery Serpro - Modalidade 1 - Faixa 3 - de 21 a 50 usuários - Mercado Público	R$ 419,33
Data Discovery Serpro - Modalidade 1 - Faixa 4 - de 51 a 100 usuários - Mercado Público	R$ 398,36
Data Discovery Serpro - Modalidade 1 - Faixa 5 - acima de 100 usuários - Mercado Público	R$ 377,40
2.3. Acesso Data Discovery Desenvolvedor (preço por usuário):	Preço usuário
Data Discovery Serpro - Modalidade 2 - Faixa 1 - De 0 a 10 usuários	R$ 1.494,86
Data Discovery Serpro - Modalidade 2 - Faixa 2 - De 11 a 20 usuários	R$ 1.345,38
Data Discovery Serpro - Modalidade 2 - Faixa 3 - de 21 a 50 usuários	R$ 1.291,72
Data Discovery Serpro - Modalidade 2 - Faixa 4 - De 51 a 100 usuários	R$ 1.096,23
Data Discovery Serpro - Modalidade 2 - Faixa 5 - Acima de 100 usuários	R$ 996,57
2.4. Acesso Data Discovery Visualizador Painel Público não autenticado (usuário simultâneo):	Preço
PSA - Visualização de Painéis Públicos	R$ 3.772,93
3. TRANSFERÊNCIA DADOS	
Transferência de dados do ambiente do Serpro para o ambiente do cliente	Preço Unitário
PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 1 - até 99,9 GB	R$ 46,84
PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 02 - De 100 GB a 499 GB	R$ 40,06
PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 03 - De 500 GB a 999 GB	R$ 33,27
PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 04 - De 1.000 GB a 4.999 GB	R$ 27,12
PSA - Disponibilização de Arquivos via Ferramenta - Faixa 05 – Acima de 5.000 GB	R$ 19,73
4. ACESSO A FERRAMENTAS EXTERNAS	
Acesso ao lago de dados por ferramentas do cliente, externas ao Serpro:	Preço Conexão
PSA - Connect	R$ 6.852,96

5. TRANSAÇÕES POR API

Preencha o item abaixo:	Preço
PSA - Transações por API - Ambiente Gerenciador de API	R$ 4.683,89
PSA - Transações por API - Faixa 1 - De 300.001 a 600.000 requisições	R$ 0,028
PSA - Transações por API - Faixa 2 - De 600.001 a 900.000 requisições	R$ 0,019
PSA - Transações por API - Faixa 3 - A partir de 900.001 requisições	R$ 0,009

Tabela referenciada no item 7 SERPRO MULTICLOUD

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
Cloud Connect - 10000 Mbps	Valor Mensal	R$ 77.720,33
Cloud Connect - 1000 Mbps	Valor Mensal	R$ 14.507,80
Cloud Connect - 20000 Mbps	Valor Mensal	R$ 84.880,88
Cloud Connect - 2000 Mbps	Valor Mensal	R$ 24.870,51
Cloud Connect - 3000 Mbps	Valor Mensal	R$ 31.088,13
Cloud Connect - 5000 Mbps	Valor Mensal	R$ 43.076,57
Cloud Connect - 500 Mbps	Valor Mensal	R$ 8.290,17
Serpro MultiCloud - Cloud Architecture Design	Hora	R$ 1.297,00
Serpro MultiCloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	R$ 1.297,00
Serpro MultiCloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	R$ 1.297,00
Serpro MultiCloud - Cloud Migration Management	Hora	R$ 1.297,00
Serpro MultiCloud - Cloud Services Brokerage	CSB	R$ 1,77
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001	CSM	R$ 0,26
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000	CSM	R$ 0,50
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000	CSM	R$ 0,40
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000	CSM	R$ 0,32
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000	CSM	R$ 0,69
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000	CSM	R$ 0,59
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	R$ 25.000,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000	CSM	R$ 0,24
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	R$ 4.997,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001	CSM	R$ 0,33
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000	CSM	R$ 0,45
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000	CSM	R$ 0,50
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000	CSM	R$ 0,40
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	R$ 10.000,00
Serpro Multicloud - Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem	USN	R$1,77
Serpro Multicloud - Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem	Hora	R$ 1.297,00

Serpro

Tabela referenciada no item 8 INFOCONV

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
INFOCONV - Entes Públicos - 1.999 consultas	Pacote de Consultas	R$ 574,86
INFOCONV - Entes Públicos - A partir de 10.000.000 consultas	Consultas	R$ 0,03
INFOCONV - Entes Públicos - Atualização	Atualização realizada	R$ 0,59
INFOCONV - Entes Públicos - Emissão CND	Certidão emitida	R$ 0,59
INFOCONV - Entes Públicos - Emissão de comprovante de situação cadastral	Comprovante emitido	R$ 0,63
INFOCONV - Entes Públicos - faixa de 100.000 a 499.999 consultas	Consultas	R$ 0,18
INFOCONV - Entes Públicos - faixa de 2.000 a 49.999 consultas	Consultas	R$ 0,34
INFOCONV - Entes Públicos - faixa de 5.000.000 a 9.999.999 consultas	Consultas	R$ 0,06
INFOCONV - Entes Públicos - faixa de 500.000 a 4.999.999 consultas	Consultas	R$ 0,11
INFOCONV - Entes Públicos - faixa de 50.000 a 99.999 consultas	Consultas	R$ 0,23
INFOCONV - Entes Públicos - Inscrição	Inscrição realizada	R$ 0,59
INFOCONV - Entes Públicos - Reemissão de Comprovante de Inscrição	Comprovante emitido	R$ 0,59
INFOCONV - TAS - Entes Públicos	Assinatura	R$ 13.187,17

Serpro

Tabela referenciada no item 9 DIALOGA

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 100.001 a 250.000 destinatários	Valor Mensal	R$ 7.709,70
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 10.001 a 50.000 destinatários	Valor Mensal	R$ 3.011,56
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 1 a 10.000 destinatários	Valor Mensal	R$ 1.806,98
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 250.001 a 500.000 destinatários	Valor Mensal	R$ 12.335,44
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 50.001 a 100.000 destinatários	Valor Mensal	R$ 4.818,54
Dialoga - AddOn Campanha - Pacote Disparo até 50.000 mensagens	Valor Mensal	R$ 798,18
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 026 a 100 colaboradores	Valor Mensal	R$ 40,82
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 1.001 a 5.000 colaboradores	Hora	R$ 30,60
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 101 a 200 colaboradores	Hora	R$ 38,76
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 201 a 500 colaboradores	Hora	R$ 36,72
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 501 a 1.000 colaboradores	Hora	R$ 32,64
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa acima de 5.000 colaboradores	CSB	R$ 28,56
Dialoga - Consultoria - Atualização e Escalabilidade	CSM	R$ 5.681,60
Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações	CSM	R$ 5.681,60
Dialoga - Consultoria - Migração	CSM	R$ 5.681,60
Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação	CSM	R$ 5.681,60
Dialoga - Consultoria - Sessões de Design	CSM	R$ 5.681,60
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes	CSM	R$ 224,46
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 1.001 a 2.000 agentes	Unidade	R$ 123,46
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 101 a 500 agentes	CSM	R$ 190,80
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 2.001 a 5.000 agentes	Unidade	R$ 109,98
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 501 a 1.000 agentes	CSM	R$ 140,32
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa acima de 5.000 agentes	CSM	R$ 101,10

Serpro

Tabela referenciada no item 10 SERPROBOTS

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
SerproBots - Conversações inteligentes - Faixa 1 de 5.001 até 15.000	Por Conversação	R$ 0,319
SerproBots - Conversações inteligentes - Faixa 2 de 15.001 até 50.000	Por Conversação	R$ 0,302
SerproBots - Conversações inteligentes - Faixa 3 de 50.001 até 150.000	Por Conversação	R$ 0,268
SerproBots - Conversações inteligentes - Faixa 4 de 150.001 até 500.000	Por Conversação	R$ 0,235
SerproBots - Conversações inteligentes - Faixa 5 de 500.001 até 1.000.000	Por Conversação	R$ 0,201
SerproBots - Conversações inteligentes - Faixa 6 a partir de 1.000.001	Por Conversação	R$ 0,168
SerproBots - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	Franquia	R$ 1.667,00
SerproBots - Tokens de processamento de IA do modelo GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	Milheiro	R$ 0,055

Tabela referenciada no item 11 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
bCadastros - Assinatura da Base - CAEPF	Assinatura	R$ 1.425,10
bCadastros - Assinatura da Base - CNO	Assinatura	R$ 1.425,10
bCadastros - Assinatura da Base - CNPJ	Assinatura	R$ 1.425,10
bCadastros - Assinatura da Base - CPF	Assinatura	R$ 1.425,10
bCadastros - Assinatura da Base - DAU	Assinatura	R$ 1.425,10
bCadastros - Implantação	Implantação	R$ 10.962,30
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 01 - 1 a 999	Consulta	R$ 0,52
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 02 - 1.000 a 9.999	Consulta	R$ 0,41
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 03 - 10.000 a 49.999	Consulta	R$ 0,24
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 04 - 50.000 a 99.999	Consulta	R$ 0,19
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 05 - 100.000 a 249.999	Consulta	R$ 0,13
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 06 - 250.000 a 499.999	Consulta	R$ 0,12
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 07 - 500.000 a 999.999	Consulta	R$ 0,11
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 08 - 1.000.000 a 1.499.999	Consulta	R$ 0,10
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 09 - 1.500.000 a 2.999.999	Consulta	R$ 0,09
Consulta CNPJ - Consulta Básica CNPJ - Mercado Público - Faixa 10 - a partir de 3.000.000	Consulta	R$ 0,06

Serpro

Tabela referenciada no item 12 PLATAFORMA WHATSAPP

Insumo de Preço	Unidade	Preço
WhatsApp - Serviço de Instalação/Setup	Instalação	R$ 1.891,1268
WhatsApp - Assinatura Mensal	Valor mensal	R$ 425,5035
WhatsApp - Mensagem Modelo de Marketing	Por Mensagem	R$ 0,5849
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	Por Mensagem	R$ 0,0636
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 1 - de 250.001 até 2.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0608
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 2 - de 2.000.001 até 17.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0571
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 3 - de 17.000.001 até 35.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0543
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 4 - de 35.000.001 até 70.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0505
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 5 - a partir de 70.000.001	Por Mensagem	R$ 0,0477
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	Por Mensagem	R$ 0,0636
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 1 - de 500.001 até 3.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0608
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 2 - de 3.000.001 até 5.250.000	Por Mensagem	R$ 0,0571
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 3 - de 5.250.001 até 10.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0543
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 4 - de 10.000.001 até 20.000.000	Por Mensagem	R$ 0,0505
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 5 - a partir de 20.000.001	Por Mensagem	R$ 0,0477
WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	Por Mensagem	R$ 0,0100
WhatsApp - Envio de Mensagem - Modelo	Por Mensagem	R$ 0,0200

Serpro

Tabela referenciada no item 13 SERPRO VIRTUAL

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
Serpro Virtual-Consultoria-para-atividades-fora-do-escopo-padrão-do-produto	Hora	R$ 635,87
Serpro Virtual - Faixa 1 até 3.000	Valor/Mês	R$ 1,00
Serpro Virtual - Faixa 2 de 3.001 até 10.000	Valor/Mês	R$ 0,97
Serpro Virtual - Faixa 3 de 10.001 até 20.000	Valor/Mês	R$ 0,94
Serpro Virtual - Faixa 4 a partir de 20.001	Valor/Mês	R$ 0,91
Serpro Virtual-Implantação	Hora	R$ 480,81
Serpro Virtual-Licença-Solução-de-Proteção-de-Endpoint	Licença	R$ 12,00
Serpro Virtual-Tipo-1-SV1-2vCPU-8GB-RAM-128Gb-SSD-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 249,00
Serpro Virtual-Tipo-1-SV2-2vCPU-8GB-RAM-128Gb-SSD-Windows	Unitário	R$ 289,00
Serpro Virtual-Tipo-2-SV3-2vCPU-8GB-RAM-256GB-SSD-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 309,00
Serpro Virtual-Tipo-2-SV4-2vCPU-8GB-RAM-256-GB-SSD-Windows	Unitário	R$ 349,00
Serpro Virtual-Tipo-3-SV5-4vCPU-8GB-RAM-128Gb-SSD-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 299,00
Serpro Virtual-Tipo-3-SV6-4vCPU-8GB-RAM-128Gb-SSD-Windows	Unitário	R$ 339,00
Serpro Virtual-Tipo-4-SV10-4vCPU-8GB-RAM-256-GB-SSD-2GB-VGPU-Windows	Unitário	R$ 649,00
Serpro Virtual-Tipo-4-SV7-4vCPU-8GB-RAM-256GB-SSD-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 359,00
Serpro Virtual-Tipo-4-SV8-4vCPU-8GB-RAM-256GB-SSD-Windows	Unitário	R$ 399,00
Serpro Virtual-Tipo-4-SV9-4vCPU-8GB-RAM-256GB-SSD-2GB-VGPU-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 609,00
Serpro Virtual-Tipo-5-SV11-4vCPU-16GB-RAM-128Gb-SSD-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 439,00
Serpro Virtual-Tipo-5-SV12-4vCPU-16GB-RAM-128Gb-SSD-Windows	Unitário	R$ 479,00
Serpro Virtual-Tipo 5-SV27- 4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, 2GB VGPU, Windows	Unitário	R$ 729,00
Serpro Virtual-Tipo 5-SV28-4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, 2GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário	R$ 689,00
Serpro Virtual-Tipo-6-SV13-4vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 509,00
Serpro Virtual-Tipo-6-SV14-4vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-Windows	Unitário	R$ 549,00
Serpro Virtual-Tipo-6-SV15-4vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-2GB-VGPU-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 759,00
Serpro Virtual-Tipo-6-SV16-4vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-2GB-VGPU-Windows	Unitário	R$ 799,00
Serpro Virtual-Tipo-6-SV17-4vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-4GB-VGPU-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 879,00
Serpro Virtual-Tipo-6-SV18-4vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-4GB-VGPU-Windows	Unitário	R$ 919,00

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
Serpro Virtual-Tipo-7-SV19-8vCPU-16GB-RAM-256-GB-SSD-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 649,00
Serpro Virtual-Tipo-7-SV20-8vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-Windows	Unitário	R$ 689,00
Serpro Virtual-Tipo-7-SV21-8vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-2GB-VGPU-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 899,00
Serpro Virtual-Tipo-7-SV22-8vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-2GB-VGPU-Windows	Unitário	R$ 939,00
Serpro Virtual-Tipo-7-SV23-8vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-4GB-VGPU-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 1.019,00
Serpro Virtual-Tipo-7-SV24-8vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-4GB-VGPU-Windows	Unitário	R$ 1.059,00
Serpro Virtual-Tipo-7-SV25-8vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-8GB VGPU-BYOL-ou-Linux	Unitário	R$ 1.209,00
Serpro Virtual-Tipo-7-SV26-8vCPU-16GB-RAM-256GB-SSD-8GB-VGPU-Windows	Unitário	R$ 1.249,00

Tabela referenciada no item 14 GOVSHIELD

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
GovShield Adicional Anti Robô Avançado para Ouro	Valor Mensal	R$ 42.996,99
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	Valor Mensal	R$ 1.336,02
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Ouro	Valor Mensal	R$ 2.961,88
GovShield - Balanceamento de Carga	Valor Mensal	R$ 16.177,84
GovShield Modalidade Bronze	Valor Mensal	R$ 6.122,64
GovShield Modalidade Ouro	Valor Mensal	R$ 20.159,02
GovShield Modalidade Prata	Valor Mensal	R$ 7.472,60

Tabela referenciada no item 15 COLOCATION

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
Colocation - Área	Valor Mensal	R$ 2.121,42
Colocation - Área RJO	Valor Mensal	R$ 1.259,00
Colocation - Posição de Trabalho	Valor Mensal	R$ 3.121,10
Colocation - Potência	Valor Mensal	R$ 1.633,66
Colocation - Potência RJO	Valor Mensal	R$ 3.438,00
Colocation - Smart Hands	Valor Mensal	R$ 300,93

Tabela referenciada no item 16 VIO e PROID

Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário
ProID Eleição - Faixa 01 - de 1 a 4.999 - Mercado Público	Carteira emitida/Reemitida	R$ 1,53
ProID Eleição - Faixa 02 - de 5.000 a 49.999 - Mercado Público	Carteira emitida/Reemitida	R$ 1,34
ProID Eleição - Faixa 03 - de 50.000 a 249.999 - Mercado Público	Carteira emitida/Reemitida	R$ 1,16
ProID Eleição - Faixa 04 - de 250.000 a 499.999 - Mercado Público	Carteira emitida/Reemitida	R$ 1,02
ProID Eleição - Faixa 05 - a partir de 500.000 - Mercado Público	Carteira emitida/Reemitida	R$ 0,88
ProID - Faixa 01 - até 1.000	Carteira emitida/Reemitida	R$ 10,33
ProID - Faixa 02 - 1.001 a 3.000	Carteira emitida/Reemitida	R$ 9,30
ProID - Faixa 03 - 3.001 a 5.000	Carteira emitida/Reemitida	R$ 8,26
ProID - Faixa 04 - 5.001 a 10.000	Carteira emitida/Reemitida	R$ 7,24
ProID - Faixa 05 - 10.001 a 15.000	Carteira emitida/Reemitida	R$ 6,20
ProID - Faixa 06 - Acima de 15.000	Carteira emitida/Reemitida	R$ 5,17
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 01 - de 1 a 199	Franquia	R$ 586,09
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 02 - de 200 a 19.999	Por emissão	R$ 2,82
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 03 - de 20.000 a 49.999	Por emissão	R$ 2,54
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 04 - de 50.000 a 99.999	Por emissão	R$ 2,29
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 05 - de 100.000 a 169.999	Por emissão	R$ 2,06
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 06 - de 170.000 a 239.999	Por emissão	R$ 1,86
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 07 - de 240.000 a 319.999	Por emissão	R$ 1,67
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 08 - de 320.000 a 399.999	Por emissão	R$ 1,50
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 09 - de 400.000 a 499.999	Por emissão	R$ 1,35
VIO - Geração de Códigos Bidimensionais - Faixa 10 - a partir de 500.000	Por emissão	R$ 1,21
VIO - Geração e Inclusão de Códigos Bidimensionais	Por emissão	R$ 0,02

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

Secretaria / Unidade Demandante

ORDEM DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS (OFS)

A presente Ordem de Fornecimento de Serviços (OFS) constitui o instrumento formal por meio do qual a Administração solicita à Contratada (SERPRO) a execução de serviços vinculados ao objeto do contrato vigente. As solicitações poderão ser formalizadas por meio desta OFS e/ou pelo Sistema de Gestão de Demandas do SERPRO, não implicando obrigação de consumo mínimo.

1. IDENTIFICAÇÃO

Número da OFS: ____/____
Contrato nº: ____/____
Data de emissão: ___/___/____

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Item	Descrição do serviço	Métrica	Valor unitário (R$)	Quantidade/Volume	Valor estimado (R$)

3. AUTORIZAÇÃO

Fica autorizada a execução dos serviços descritos nesta Ordem de Fornecimento de Serviços, nos quantitativos, prazos e condições definidos, observadas as disposições do Termo de Referência e do Contrato.

Responsável pela Demanda / Fiscal Requisitante: _____

Gestor do Contrato: _____