



## TERMO DE CONTRATO

(Processo Administrativo SEI 18220.001182/2025-73)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 01/2026, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL E A EMPRESA PÚBLICA SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO).

A União, por intermédio da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil - RFB, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "P", Anexo A, 2º andar, desta cidade de Brasília, Distrito Federal, de um lado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.460/0058-87, neste ato representada pelo Coordenador-Geral de Programação e Logística, substituto, Sr. ROMMEL DE FREITAS ELIAS CAMPOS, nomeado pela Portaria RFB nº 2.450, de 29 de dezembro de 2022, publicada no DOU de 30 de dezembro de 2022, doravante denominada **CONTRATANTE**, e o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), Empresa Pública Federal, inscrita no CNPJ sob o nº 33.683.111/0001-07, situado no Setor de Grandes Áreas Norte, Quadra 601, Módulo V, Brasília-DF, neste ato representada pelo seu Diretor-Presidente Sr. WILTON ITAIGUARA GONÇALVES MOTA, brasileiro, Termo de Posse de 18 de Novembro de 2025, residente e domiciliado em Brasília-DF, e pela sua Diretora de Negócios Econômico-fazendários, Sra. ARIADNE DE SANTA TERESA LOPES FONSECA, brasileira, residente e domiciliada em Brasília-DF, em conformidade com o disposto no artigo art. 84, inciso VI, alínea "a", da Constituição e o disposto no art. 15 e no §8º do art. 21 do Estatuto Social do SERPRO, atualizado pela 1ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada no dia 21 de março de 2025, publicada no dia 28 de abril de 2025 no Correio Braziliense, página 14, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo acima referido e em observância às disposições da Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988; da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, da Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, com redação dada pela Lei nº 12.249, de 11 de junho de 2010, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, do Decreto nº 7.010, de 16 de novembro de 2009, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, do Decreto nº 7.746, de 5 de junho 2012, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022, da Portaria MF nº 62, de 18 de fevereiro de 2011, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho 2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 27 de dezembro de 2022, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26 de abril de 2018, Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 e demais normativos aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente de dispensa de licitação nº 01/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.



## CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação da prestação contínua e ininterrupta de serviços especializados de Tecnologia e Segurança da Informação (TI), relativos às soluções de TI em nuvem, referentes aos processos da CONTRATANTE, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento, no Termo de Referência e em Anexos.

1.2. As especificações técnicas dos serviços contratados estão descritas nos Anexos deste Contrato.

1.3. Serviços Contratados:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR TOTAL (R\$)
1	Serviço de Produção de Soluções de TI em Nuvem	27049	R\$	918.700.100,00

1.4. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.4.1. O Termo de Referência – TR (56832571), que embasou esta contratação;
- 1.4.2. O Termo de Dispensa de Licitação;
- 1.4.3. A Proposta Comercial da Contratada;
- 1.4.4. O Estudo Técnico Preliminar – ETP;
- 1.4.5. Matriz de Alocação de Riscos (56785864); e
- 1.4.6. Os Anexos dos documentos supracitados.

1.5. Em caso de divergência entre as disposições deste Contrato e do Termo de Referência, prevalecerão as deste Contrato e seus Anexos, e entre as do Termo de Referência, do Estudo Técnico Preliminar, da Proposta Comercial ou de anexos destes documentos, prevalecerão as do Termo de Referência.

## CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 263 dias, contados de 11 de janeiro de 2026 a 30 de setembro de 2026, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e



oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
  - 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
  - 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
  - 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
  - 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
  - 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).
- 2.3. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando a CONTRATADA tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os locais de prestação dos serviços, os prazos e condições de conclusão, entrega, apuração mensal dos serviços, observação e recebimento do objeto constam nos itens 6 e 7 do Termo de Referência que embasou esta contratação.

### **CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto nas condições definidas no TR que embasou esta contratação.

### **CLÁUSULA QUINTA - PREÇO**

- 5.1. O valor total estimado da contratação é de R\$ 918.700.100,00 (novecentos e dezoito milhões, setecentos mil e cem reais).
- 5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro, diárias, passagens e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação não cabendo à CONTRATANTE nenhum outro tipo de pagamento.



5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

#### **CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 8 do Termo de Referência que embasou esta contratação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE**

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no item 8 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. As obrigações da CONTRATANTE são aquelas previstas no item 5 do Termo de Referência que embasou a contratação.

#### **CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATADA são aquelas previstas no item 5 do Termo de Referência que embasou a contratação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do presente contrato administrativo, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados pessoais obtidos em razão desse contrato somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento de dados com terceiros, pela CONTRATADA, em hipóteses não previstas em lei, regulamentos, portarias ou instrumentos congêneres, sendo que qualquer outro compartilhamento de dados da CONTRATANTE somente poderá ser realizado mediante prévia e expressa autorização desta.

10.4. A CONTRATANTE deverá ser informada sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela CONTRATADA no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do início da execução do contrato de suboperação.

10.5. Terminado o tratamento dos dados, é dever da CONTRATADA, eliminá-los, nos termos do art. 15 da LGPD, salvo diante das exceções previstas no art. 16. Nesta segunda hipótese, qualquer eliminação de dados somente poderá ser realizada pela CONTRATADA mediante autorização prévia e expressa da CONTRATANTE.



10.6. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. A CONTRATADA deverá exigir de suboperadoras e subcontratadas o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento solicitar a realização de diligência a ser atendida pela CONTRATADA, que deverá atender aos pedidos de comprovação formulados pela CONTRATANTE em prazo a ser negociado entre as partes, não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado e acolhido pela CONTRATANTE para prorrogação.

10.9. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pela CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Os bancos de dados formados a partir deste contrato administrativo, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados, nos termos do art. 37 da LGPD.

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

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

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

10.14. Na execução do presente contrato, quando realizar o tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA deverá estar operacionalizando políticas públicas, nos termos do parágrafo único do artigo 24 da LGPD, mediante procedimento acordado previamente com a CONTRATANTE.

10.15. A CONTRATANTE ocupará o papel de Controlador, a quem compete as principais decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, tendo a CONTRATADA o papel de Operador, que realizará o tratamento de dados pessoais em nome da CONTRATANTE. A CONTRATADA será responsável por definir elementos não essenciais do tratamento, como o tratamento de dados pessoais em ambientes não produtivos e a adoção de medidas técnicas aptas a protegê-los.

10.16. As transferências internacionais de dados pessoais deverão ser realizadas nos termos da LGPD e de acordo com as determinações da Resolução CD/ANPD n. 19, de 23 de agosto de 2024 (ou instrumento formal que venha a lhe suceder), conforme o ANEXO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADO PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.



## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As infrações e sanções administrativas encontram-se definidas no item 9 do Termo de Referência que embasou esta contratação.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; e

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e



13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a CONTRATADA mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES**

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

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

15.1.1. UG/GESTÃO: 170010/00001

15.1.2. Programa: 0032 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo

15.1.3. Ação Orçamentária: 20VG – Gestão das Soluções Informatizadas da RFB

15.1.4. Plano Orçamentário: 0001–Soluções Informatizadas da RFB

15.1.5. Programa de Trabalho Resumido (PTRES): 171551

15.1.6. Fonte de Recursos: 10320000000

15.1.7. Plano Interno: SERPRO

15.1.8. Natureza de Despesa:



15.1.8.1. Para o item 1, Serviço de Produção de Soluções de TI em Nuvem

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPENSA DE LICITAÇÃO**

19.1. A licitação para esta contratação foi dispensada por ato do Coordenador-Geral de Programação e Logística da CONTRATANTE, com fulcro no inciso IX, do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, tendo em vista ser a CONTRATADA empresa pública federal entidade integrante da Administração Pública Federal.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – SEGURANÇA DOS SERVIÇOS**

20.1. As normas e procedimentos de segurança da CONTRATADA, referentes ao ambiente informatizado que atende à CONTRATANTE, devem estar de acordo com a Portaria SRF nº 450, de 28 de abril de 2004, ou outra que vier a substituí-la, e legislação aplicável, as quais deverão ser avaliadas previamente pelas partes, em termos de viabilidade técnica e financeira para sua implementação.

20.2. A CONTRATADA deverá adotar, em todos os serviços objeto deste contrato, sempre que tecnicamente viável, as melhores práticas nacionais e internacionais em uso referentes à segurança da informação, privacidade e proteção de dados.

20.2.1. Em havendo impacto em decorrência do disposto no item 20.2, a CONTRATADA deverá propor à CONTRATANTE adequações as quais deverão ser avaliadas previamente pelas partes em termos de viabilidade operacional e/ou financeira para sua implementação.



20.2.2. Para os casos omissos ou em que haja controvérsia em relação a quais melhores práticas devem ser adotadas, a decisão sobre a melhor prática a ser utilizada será negociada entre as partes.

20.3. A CONTRATADA deverá prestar as informações solicitadas pela CONTRATANTE em relação aos assuntos de segurança, privacidade, proteção de dados ou outros que entender necessários, no prazo máximo de até 2 (dois) meses do recebimento da solicitação formal.

20.4. A CONTRATADA deverá adotar requisitos e práticas relacionadas à segurança da informação, à privacidade e à proteção de dados previamente acordados entre as partes.

20.5. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar evidências da adoção das práticas citadas nesta Cláusula. A CONTRATADA 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, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida por esta a tais documentos.

20.6. Em até 30 (trinta) dias da assinatura deste Contrato, a CONTRATADA entregará Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, devidamente assinado pelo seu representante legal, e Termo de Ciência, devidamente assinado pelo seu Preposto.

20.7. A CONTRATADA fica obrigada a informar à RFB, nos prazos, formas e canais a serem definidos no Plano de Comunicação de Incidentes de Segurança Cibernética, sobre quaisquer incidentes de segurança cibernética que afetem direta ou indiretamente serviços, ativos ou sistemas da RFB.

20.7.1. A comunicação deverá conter informações sobre a análise do incidente, bem como sobre as ações planejadas, executadas ou pendentes nas etapas de contenção e erradicação.

20.7.2. O Plano de Comunicação de Incidentes de Segurança Cibernética deverá ser elaborado pela CONTRATADA no prazo de 60 (sessenta) dias contados a partir de vigência do contrato, e aprovado pela CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE participar de sua elaboração quando solicitada pela CONTRATADA ficando esta obrigada a cumprir os termos deste Plano de Comunicação de Incidentes de Segurança Cibernética.

20.8. A CONTRATADA deve realizar periodicamente cópias de segurança das bases de dados dos sistemas em ambiente de produção, conforme previsto em seus normativos que versam sobre o tema.

20.9. A CONTRATADA 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, de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenados nos sistemas do CONTRATANTE, exceto se expressamente autorizado por esta.



20.10. A CONTRATADA deve garantir que a transferência ou compartilhamento de dados, quando necessários, sejam realizados em ambiente protegido, de forma a manter a segurança das informações.

20.11. Todos os colaboradores da CONTRATADA são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – PROPRIEDADE INTELECTUAL**

21.1. Os direitos relativos aos programas de computador ou às soluções em tecnologia da informação, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, desenvolvidos pela CONTRATADA, relativos exclusivamente às regras de negócio dos sistemas relacionados à execução dos serviços ora contratados, formuladas pela CONTRATANTE durante a vigência deste Contrato, serão de titularidade da CONTRATANTE, nos termos do art. 4º da Lei nº 9.609, de 1998.

21.2. Os direitos relativos aos programas de computador ou às soluções em tecnologia da informação, produzidos pela CONTRATADA em decorrência deste Contrato, a partir de uma idealização da CONTRATANTE formalizada em demanda aberta por esta, ainda que não relativos exclusivamente às regras de negócio dos sistemas relacionados à execução dos serviços ora contratados serão de titularidade da CONTRATANTE.

21.3. Os direitos relativos aos programas de computador ou às soluções em tecnologia da informação, desenvolvidos pela CONTRATADA, a partir de necessidades identificadas por ela, e que venham a ser utilizados, como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços ora contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pela 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 da CONTRATADA.

21.4. De modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pela CONTRATADA, anterior ou posteriormente ao presente Contrato, sem vinculação com os serviços ora contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal da CONTRATANTE, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal deste Contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, gratuito ou oneroso, a ser celebrado entre as partes, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo da CONTRATADA.

21.5. Todos os dados e informações armazenados nos bancos de dados da CONTRATANTE, hospedados na CONTRATADA, são de titularidade daquela.

21.6. A CONTRATADA não pode divulgar ou repassar quaisquer dados e/ou informações da CONTRATANTE, salvo se autorizado por esta de forma prévia e expressa.



21.7. Os direitos relativos aos programas de computador ou às soluções em tecnologia da informação, não contemplados nos dispositivos anteriores, idealizados, desenvolvidos e custeados exclusivamente pela CONTRATADA, seja em decorrência de portarias, ou qualquer instrumento infralegal, ou autorizações de acesso a dados, fornecidos pela CONTRATANTE, serão de titularidade da CONTRATADA

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA VEDAÇÃO AO NEPOTISMO**

22.1. A CONTRATADA é obrigada a observar o disposto no Decreto 7.203, de 04 de junho de 2010, e na Portaria ME nº 1.144, de 3 de fevereiro de 2021, sobretudo o que consta no art. 4º e art. 5º, inciso IV, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

22.2. É obrigatória a assinatura de declaração atestando a ausência de relação familiar ou de parentesco que importe a prática de nepotismo nos termos do disposto no inciso II do art. 2º da Portaria n.º Portaria ME nº 1.144:

22.2.1. Do terceirizado admitido na CONTRATADA, no ato da indicação ao posto de serviço neste órgão; e

22.2.2. Do representante legal da CONTRATADA, no ato da contratação.

22.3. A Unidade de Gestão de Contratações da CONTRATANTE é responsável por promover a juntada da(s) declaração(ões) original(is) no processo de contratação.

22.4. O representante legal da CONTRATADA deverá comunicar, em caso de alterações de vínculos familiares que possam se enquadrar nos casos previstos na Portaria ME nº 1.144, de 2021, à Unidade a qual prestou ou deveria prestar a declaração, por meio escrito, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da ocorrência do fato.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO E INTEGRIDADE**

23.1. As partes declaram, de forma irrevogável e irreatável, que cumprirão a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e o respectivo Decreto regulamentador, nº 11.129, de 11 de julho de 2022, notadamente em ter e manter um Programa de Integridade (art. 2º do Decreto nº 12.304/2024), comprometendo-se a não praticarem qualquer atividade que constitua violação à referida legislação.

23.2. As partes declaram, garantem e aceitam que, com relação a este Contrato, não praticarão nem tentarão praticar quaisquer solicitações, exigências, cobranças ou obtenções para si e para outrem de vantagem indevida ou promessa de vantagem indevida, a pretexto de influir em ato praticado por agente público e/ou privado, restando expresso, ainda, que nenhum favorecimento, taxa, dinheiro ou qualquer outro objeto de valor foi ou será pago, oferecido, doado ou prometido ou por qualquer de seus agentes ou empregados, direta ou indiretamente.

23.3. As partes, por meio de todos seus colaboradores, empregados e dirigentes, que trabalham direta ou indiretamente no Contrato também se obrigam a cumprir a legislação referida nesta Cláusula e garantem que não irão, em razão deste Contrato, ou de quaisquer outras transações



comerciais as envolvendo, transferir qualquer coisa de valor, direta ou indiretamente, a qualquer pessoa do setor privado ou servidores e empregados públicos, de todas as esferas, a fim de obter ou manter qualquer outro benefício ou vantagem indevida.

23.4. As partes declaram e garantem que não estão (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) listados em alguma entidade governamental, como o CGU-CEIS e o CNEP, ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (iv) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por prática anticoncorrencial; e (v) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

23.5. As partes obrigam-se a manter registros contábeis fidedignos e concordam que, poderão, a seu critério, proceder à verificação de integridade (Due Diligence) e qualquer verificação de compliance de que trata essa Cláusula, inclusive diligências visando avaliar o cumprimento de todos os regulamentos, leis e disposições normativas anticorrupção, sendo que cooperarão totalmente no curso de qualquer verificação de conformidade, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários sempre que solicitado, inclusive quanto ao preenchimento, sempre que provocado, do Due Diligence de Integridade.

23.6. As partes realizarão, prontamente, notificação por escrito acerca do recebimento de qualquer notificação de qualquer entidade governamental – qualquer dos poderes e administração pública direta ou indireta – relacionadas a este instrumento, a fatos ou investigações relativas a atos de corrupção, a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – ANEXOS**

24.1. Constituem parte integrante deste Contrato, independente de transcrição, os seguintes anexos:

- 24.1.1. Anexo I - Serviço de Produção de Soluções de TI em Nuvem – Especificação.
- 24.1.2. Anexo I.1 - Serviço de Produção de Soluções de TI em Nuvem – Relação de Soluções.
- 24.1.3. Anexo II - Tabela de Insumos de Serviços
- 24.1.4. Anexo III - Detalhamento do Orçamento
- 24.1.5. Anexo IV - Transferência Internacional de Dados - Resolução CD/ANPD nº 19/2024.

E, para firmeza e como prova de assim haver, entre si, ajustado e contratado, foi lavrado o presente Termo de Contrato, que depois de lido e achado conforme, é assinado digitalmente pelas partes e



pelas testemunhas, abaixo nomeadas, tendo sido arquivado na Divisão de Contratos da CONTRATANTE, com registro de seu extrato.

ROMMEL DE FREITAS ELIAS CAMPOS  
Coordenador-Geral de Programação e Logística, substituto

WILTON ITAIGUARA GONÇALVES MOTA  
Diretor-Presidente do Serviço Federal de  
Processamento de Dados (SERPRO)

ARIADNE DE SANTA TERESA LOPES FONSECA  
Diretora de Relacionamento com Clientes do  
Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

Assinatura digital  
TESTEMUNHA 1

Assinatura digital  
TESTEMUNHA 2

# ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

## SUMÁRIO

1	OBJETO .....	2
2	OBJETIVO.....	2
3	REQUISITOS .....	3
3.1	REQUISITOS GERAIS.....	3
3.3	REQUISITOS GERAIS COMUNS A TODAS AS PLATAFORMAS .....	4
3.3.1	<b>Requisitos de Segurança</b> .....	4
3.3.2	<b>Requisitos de Manutenção e Armazenamento</b> .....	5
3.3.3	<b>Requisitos de Acesso</b> .....	5
3.4	REQUISITOS TECNOLÓGICOS .....	6
3.4.1	<b>Requisitos de Arquitetura</b> .....	6
3.4.2	<b>Continuidade de Negócio</b> .....	6
3.4.3	<b>Requisitos para o ambiente das categorias de Soluções de TI</b> .....	6
3.5	REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) .....	7
4	ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO .....	8
4.1	CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO .....	8
4.2	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO .....	8
4.2.1	<b>Processo de Avaliação dos indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado</b> .....	8
4.2.2	<b>Indisponibilidade dos Serviços</b> .....	12
4.2.3	<b>Auditorias</b> .....	14
5	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO .....	15
5.1	CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO .....	15
5.2	FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....	16
5.2.1	<b>Entrada em Produção de Serviços</b> .....	16
5.2.2	<b>Desativação de Serviços</b> .....	18
5.2.3	<b>Revisão Técnica das soluções em produção</b> .....	18
5.2.4	<b>Acompanhamento das Ordens de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo</b> .....	19
5.2.5	<b>Execuções de Apurações Especiais</b> .....	20
5.2.6	<b>Paradas Programadas</b> .....	21
5.2.7	<b>Manutenção Emergencial</b> .....	21
5.2.8	<b>Comunicado de Indisponibilidade</b> .....	22
5.2.9	<b>Sala de Situação</b> .....	23
5.3	<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS</b> .....	23
5.4	INDICADORES AFERIDOS POR INSTRUMENTOS DE MENSURAÇÃO DE RESULTADOS (IMR) 24	
5.5	ITEM FATURÁVEL (IFA) .....	36

## 1 OBJETO

- 1.1 Contratação de hospedagem e produção de Soluções de Tecnologia da Informação (TI) da CONTRATANTE, sob medida, relacionadas no Anexo I.1, nos ambientes de computação em nuvem de governo.
  - 1.1.1 As soluções sob medida poderão utilizar exclusivamente recursos de nuvem de governo, ou de forma híbrida entre ambiente on-premise e nuvem de governo.
- 1.2 Entende-se como solução sob medida no contexto deste anexo:
  - 1.2.1 Desenvolvida e customizada para a CONTRATANTE pela CONTRATADA;
  - 1.2.2 Desenvolvida por terceiro e absorvida pela CONTRATADA, ou seja, a manutenção, evolução e sustentação do código-fonte é de responsabilidade da CONTRATADA; e
  - 1.2.3 Hospedada em ambiente da CONTRATADA.
- 1.3 Não se considera solução sob medida em nuvem quaisquer soluções ou serviços em que a CONTRATADA figure como integradora de serviços em nuvem (Cloud Broker).

## 2 OBJETIVO

- 2.1 Prover a disponibilidade das soluções de TI em conformidade com item 1.1 deste anexo para utilização pelos servidores da CONTRATANTE, órgãos, entidades externas e sociedade, necessárias para atingir os objetivos da administração tributária e aduaneira federal.

### 2.2 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

2.2.1 O serviço é composto por insumos essenciais para pleno funcionamento da solução, provendo de infraestrutura, de atividades relacionadas ao gerenciamento dos serviços de infraestrutura, e gerenciamento de aplicação necessárias para manter o software em funcionamento.

2.2.2 As soluções relacionadas no Anexo I.1 deverão ser quantificadas e precificadas utilizando-se dos seguintes insumos:

2.2.2.1 **Recursos computacionais em nuvem:** mensurado em Unidades de Serviços em Nuvem (USN), métrica aplicável aos serviços de computação em nuvem (IaaS, PaaS e SaaS), com a finalidade de aferir e remunerar os serviços de computação em nuvem consumidos, de modo a vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados.

2.2.2.2 Recursos on-premise: recursos computacionais não baseados em nuvem e não quantificados em USN nem em outro modelo remuneratório previsto na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, referente à infraestrutura de TI própria da CONTRATADA, mantida e operada localmente nas instalações da CONTRATADA.

2.2.2.3 Serviços Agregados: recursos fundamentais à execução dos serviços sob medida, referente aos processos de sustentação, manutenção e gerenciamento das aplicações disponibilizadas pela CONTRATADA no escopo deste contrato

### 3 REQUISITOS

#### 3.1 REQUISITOS GERAIS

3.1.1 O serviço de hospedagem e produção de soluções de TI será prestado nos centros de dados de alta disponibilidade da CONTRATADA, aderente ao Tier 2 da TIA-942, no mínimo. Contempla a implementação, configuração e manutenção de recursos de *hardware* e *software*, conectividade internet, quando necessário, bem como a estruturação de processos de armazenamento, segurança, monitoração, gerenciamento e processamento.

3.1.2 A CONTRATADA, na execução dos serviços operacionais objeto da contratação, deverá obedecer às melhores práticas de gerenciamento de serviços definidas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

3.1.3 Adicionalmente às soluções de TI constantes do Anexo I.1, poderão ser incluídas, excluídas e/ou alteradas, para acréscimos ou diminuição de funcionalidades, soluções não previstas quando da assinatura deste contrato, mediante proposta comercial específica e sua respectiva aprovação pela CONTRATANTE, por meio de instrumento específico.

3.1.4 Poderão ser incluídas também novas versões de soluções de TI já em produção que venham a substituir versão anterior, em vista de necessidade de aprimoramento ou de atendimento a novas regras de negócio e novas determinações legais, mediante proposta comercial específica, aprovada pela CONTRATANTE.

3.2.1 Logs de infraestrutura (firewall, servidores de aplicação), que contenham informações que auxiliem em processos de auditoria e investigação, em consonância ao marco civil da internet (Lei nº 12.965/2014) e a LGPD (Lei nº 13.709/2018) serão armazenadas pelo prazo de 5 anos.

3.2.1.1 O armazenamento necessário para a guarda de logs de infraestrutura deve ser previsto na Ordem de Serviço (OS) do ambiente de nuvem.

- 3.2.2 Logs de negócio serão armazenadas pelo prazo definido no artefato Levantamento de Eventos de Log - LEL preenchido pela CONTRATANTE e validado pela Coordenação-Geral de Auditoria Interna (Audit) e Corregedoria-Geral (Coger), vinculado aos requisitos funcionais e não funcionais do sistema, em consonância com a Portaria RFB Nº 693/2014, ou ato que vier a substituí-lo, acordado entre as partes.
- 3.2.3 Nos casos em que não houver artefato LEL preenchido pela CONTRATANTE, os logs de negócio, definidos nos requisitos funcionais e não funcionais do sistema, serão armazenados por no mínimo 16 (dezesesseis) anos, conforme documento "Informação Coger/Codis/Diedi nº 073/2008", podendo a CONTRATADA solicitar ajuste do prazo quando identificar dificuldades técnicas de armazenamento.
- 3.2.4 À CONTRATADA é vedada a divulgação de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades, conforme determinação do Código Tributário Nacional – CTN, sem prejuízo de outras normas legais.
- 3.2.5 Em relação às soluções que utilizam recursos computacionais em nuvem, no todo ou em parte, a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão seguir as determinações presentes na Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.

### 3.3 REQUISITOS GERAIS COMUNS A TODAS AS PLATAFORMAS

#### 3.3.1 Requisitos de Segurança

- 3.3.1.1 O acesso às bases de produção das soluções da CONTRATANTE deverá observar os requisitos de segurança estabelecidos pela CONTRATANTE e ao que segue:
- 3.3.1.1.1 Computadores instalados em sala de segurança máxima, com controle de acesso físico feito por meio de dispositivos de segurança;
- 3.3.1.1.2 Conexão à rede de comunicações e internet protegida por firewall;
- 3.3.1.1.3 Certificado digital de servidores, quando aplicável;
- 3.3.1.1.4 Proteção contra acessos indevidos aos arquivos de dados.
- 3.3.1.2 Permanente monitoração, gerenciamento e administração do ambiente produtivo para garantir redundância de ambiente e alta disponibilidade da infraestrutura;
- 3.3.1.3 A CONTRATADA é detentora exclusiva das credenciais administrativas das contas de ambientes em nuvem das soluções desenvolvidas e/ou customizadas para a CONTRATANTE e responsabiliza-se por todas as atividades que ocorram na conta, por manter a sua confidencialidade e segurança, inclusive, notificando

a CONTRATANTE em caso de uso não autorizado ou indevido destas credenciais administrativas.

### **3.3.2 Requisitos de Manutenção e Armazenamento**

- 3.3.2.1 Execução automatizada de atividades de programação e controle da operação dos serviços;
- 3.3.2.2 Execução e restauração de backups em observância à Portaria COTEC/RFB nº 94/2022 ou outro ato acordado entre as partes, que vier a substituí-la, e normas complementares.
  - 3.3.2.1.1 O armazenamento necessário para a execução e restauração de backups deve ser previsto na Ordem de Serviço do ambiente de nuvem.
- 3.3.2.3 Descarte de Logs em conformidade com o item 3.2.1 conforme definição da CONTRATANTE comunicada formalmente à CONTRATADA.

### **3.3.3 Requisitos de Acesso**

- 3.3.3.1 Deverá ser permitido o acesso direto para consulta às bases de dados das soluções de TI, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante critérios de acesso e responsabilidades a serem definidos pela CONTRATANTE e acordados com a CONTRATADA, com avaliação das áreas de segurança da CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme atos pertinentes.
  - 3.3.3.1.1 Caso a concessão de acesso às bases implique indisponibilidade dos serviços por culpa ou dolo dos servidores da CONTRATANTE, os descontos e as penalidades previstas no contrato não serão aplicados à CONTRATADA.
  - 3.3.3.2 Caso seja necessário incremento de infraestrutura para viabilizar o acesso direto às bases de dados, o custo adicional será objeto de proposta comercial a ser aprovada previamente pela CONTRATANTE, acompanhada da respectiva abertura de preços.
  - 3.3.3.3 Na hipótese do item 3.3.3.3, após a realização do acesso às bases de dados, o incremento de infraestrutura será desfeito mediante demanda de desativação parcial.

### 3.4 REQUISITOS TECNOLÓGICOS

#### 3.4.1 Requisitos de Arquitetura

3.4.1.1 A CONTRATADA deverá prover o conjunto de software básico necessário ao processamento e armazenamento das soluções de TI e dados da CONTRATANTE, composto de no mínimo: sistema operacional, software de comunicação, sistemas de bancos de dados, sistemas de arquivos distribuídos, softwares utilitários e de monitoração.

#### 3.4.2 Continuidade de Negócio

3.4.2.1 Os requisitos de contingência para disponibilidade das soluções de TI constantes neste Anexo serão apresentados nas respectivas propostas comerciais de cada serviço e no Artefato de Requisitos Não Funcionais.

3.4.2.2 A implantação do nível de contingência para garantia de continuidade de negócios, baseada em solução de Disaster Recovery, será objeto de propostas comerciais específicas, quando a plataforma não tiver a solução em operação.

#### 3.4.3 Requisitos para o ambiente das categorias de Soluções de TI

3.4.3.1 As soluções de TI do Anexo I.1 estão agrupadas em categorias, que doravante serão referidas como CATXXX, levando em conta o regime de produção e o percentual de disponibilidade.

CATEGORIAS, REGIME DE PRODUÇÃO E PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE		
CATEGORIA	REGIME DE PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE MENSAL
CAT145	Das 07h00 às 21h00, durante 14 horas, em dias úteis (Tm=17.640 minutos). Janela de manutenção fora do horário de disponibilidade contratada.	98%
CAT227	Das 03h00 às 00h59, durante 22 horas, 7 dias/semana (Tm=39.600 minutos), considerando a janela de manutenção diária de 2 horas (01:00 às 02:59 horas).	99%
CAT247	Das 00:00 às 23:59 horas, durante 24 horas, 7 dias por	98%

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

	<p>semana (Tm=43.200 minutos).</p> <p>As soluções de TI que dependerem da CAT145 estarão com as respectivas funcionalidades disponíveis nas janelas de disponibilidade daquela categoria.</p>	
CAT125	<p>Das 07h00 às 19h00, durante 12 horas, em dias úteis (Tm=15.120 minutos).</p> <p>Janela de manutenção fora do horário de disponibilidade contratada.</p>	95%

### 3.5 REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

#### 3.5.1 Requisitos Gerais relacionadas ao uso de IA

3.5.1.1 A CONTRATANTE é responsável por validar a conformidade normativa e o desempenho da solução de IA desenvolvida, decidindo sobre sua adequação para uso em produção. Para viabilizar essa avaliação contínua, a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem definir, sob demanda específica, em documento funcional e não funcional da solução, os recursos técnicos necessários à curadoria e ao monitoramento da solução, conforme detalhamento contido no item 3.3 REQUISITOS DE SOLUÇÕES COM USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL do ANEXO II - Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas - Especificação do Contrato **RFB/COPOL 25/2023** ou o que vier a substituí-lo.

3.5.1.2 As partes reconhecem que as métricas foram estabelecidas com base nas condições e no cenário de uso da IA vigentes na data de homologação da solução.

3.5.1.2.1 "Cenário de Uso da IA" refere-se ao conjunto de variáveis e condições operacionais, de dados, regulatórias, tecnológicas e comportamentais (ex: perfil do usuário, volume de interações, qualidade e volume dos dados de entrada, mudanças em sistemas legados, novas regulamentações, novas tecnologias) que impactam diretamente o comportamento, a performance e a eficácia da solução de Inteligência Artificial conforme originalmente acordado.

#### 3.5.2 Requisitos Legais relacionadas ao uso de IA

3.5.2.1 À CONTRATADA e a CONTRATANTE devem respeitar no que diz respeito à contratação e utilização de tecnologia de inteligência artificial, a Resolução CTSI/RFB Nº 2, de 14 de junho de 2024 e Nota Técnica Cotec/Sucor/RFB nº 82, 17 de dezembro de 2024 ou outro ato que vier a substituí-la e normas complementares, mediante acordo entre as

partes.

## **4 ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO**

### **4.1 CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO**

4.1.1 Os serviços objeto desse contrato, definidos no ANEXO I.1 e/ou incluídos ou alterados no decorrer do contrato, serão submetidos à avaliação por meio de indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado (IMR). A avaliação das soluções que utilizam recursos computacionais de nuvem deverá respeitar o previsto no item 19 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

### **4.2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

#### **4.2.1 Processo de Avaliação dos indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado**

4.2.1.1 Durante a prestação mensal dos serviços, a CONTRATANTE acompanhará as ocorrências na prestação dos serviços, registrando todas as informações em controle próprio. Nessa apuração, a CONTRATANTE utilizar-se-á, além de todas as outras fontes de informação, da ferramenta de gestão de registro de incidentes para caracterização do evento de indisponibilidade, ocorrido no ambiente central da CONTRATADA.

4.2.1.2 A CONTRATADA informará para ateste da CONTRATANTE, mensalmente, os serviços que efetivamente estão em produção. Nessa apuração deverão ser incluídas soluções de TI que entraram e as que se encontram em produção e os demais serviços em execução. Nessa apuração deverão ser excluídas as soluções de TI que saíram de produção e soluções de TI que tiveram seus pagamentos suspensos. Nessa análise, deverá ser considerada a proporcionalidade de dias efetivamente em produção. Igualmente, a CONTRATANTE realizará a apuração conforme seus controles, seguindo esses mesmos critérios.

4.2.1.3 Quando um período de apuração for diferente do período de aferição mensal, os serviços deverão ser recebidos e atestados de maneira proporcional e os IMR avaliados também de maneira proporcional.

4.2.1.4 A CONTRATADA deverá enviar mensalmente Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) em meio magnético com o objetivo de prestar conta dos serviços contratados, informando minimamente:

4.2.1.4.1 Relação de ocorrências, contendo minimamente para cada evento:

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o número do registro do acionamento;
- a data e hora de início da abertura e encerramento do acionamento;
- a data e hora de início comprovado da ocorrência e da normalização do serviço;
- o tempo total da indisponibilidade calculada;
- a descrição detalhada do acionamento;
- a ferramenta de origem das informações;
- as ações realizadas para o restabelecimento da disponibilidade, conforme registrado na ferramenta de registro de acionamento;
- a informação da causa-raiz da ocorrência, quando cabível; e
- opcionalmente, poderão ser incluídas no relatório as justificativas da CONTRATADA.

#### 4.2.1.4.2 Cálculo do Indicador de Disponibilidade (DISP):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o somatório do tempo total da indisponibilidade do serviço, por código de serviço;
- o valor de disponibilidade do serviço em percentual;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

#### 4.2.1.4.3 Cálculo do Indicador de Tempo Médio de Reparo (MTTR):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;

- o MTTR, em minutos, por código de serviço;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

#### 4.2.1.4.4 Cálculo do Indicador de Quantidade de Ocorrências (IQOM):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- a quantidade de acionamentos considerados como indisponibilidade;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

#### 4.2.1.4.5 Quadro Resumo da Competência:

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador DISP, por código de serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador MTTR, por código de serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador IQOM, por código de serviço;
- valor total dos descontos, por código de serviço; e
- valor total dos descontos.

4.2.1.5 Antes de encaminhar à CONTRATADA os registros de ocorrências considerados como indisponibilidade, caso a CONTRATANTE necessite de esclarecimentos acerca dos indicadores apurados pelos instrumentos de mensuração de resultados, esta poderá solicitar informações complementares, sem ônus, para avaliar as ocorrências na prestação de serviços.

4.2.1.5.1 Esses esclarecimentos poderão ser extrações de dados em períodos específicos, consulta de logs de soluções de TI, estatísticas de uso, relatos de usuários (Gestor Usuário e/ou Analista de Negócios) ou quaisquer outras evidências complementares.

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 4.2.1.5.2 A solicitação, que será encaminhada de forma expressa e acompanhada de justificativa, destina-se para fins de averiguação do indício de indisponibilidade de um serviço.
- 4.2.1.5.3 A apresentação de esclarecimentos complementares à CONTRATANTE pela CONTRATADA, caso esta disponha de tais informações e seja possível do ponto de vista técnico, poderá ocorrer a qualquer tempo.
- 4.2.1.6 À vista dos seus registros de ocorrências no RGNS e de informações complementares recebidas durante o período de avaliação dos IMR, a CONTRATANTE realizará o cotejo de todos esses elementos e apurará os indicadores resultantes da mensuração de resultado praticados. O resultado dessa análise, será enviado à CONTRATADA de forma expressa e acompanhada de ato administrativo motivado para apreciação e eventual contestação. De forma complementar, poderão ser encaminhadas as evidências da ocorrência, se houver, nos casos em que a evidência não estiver registrada na ferramenta de registro de ocorrências.
- 4.2.1.7 Durante o período de aferição da prestação do serviço da competência, caso a CONTRATADA decida contestar algum registro de ocorrência considerado pela CONTRATANTE como indisponibilidade, aquela deverá enviar evidências, conforme item 4.2.1.5 com a indicação das cláusulas contratuais que embasaram a contestação e argumentações para análise da CONTRATANTE.
- 4.2.1.7.1 Em caso de recusa às contestações feitas pela CONTRATADA em relação aos indicadores apurados e informados, a CONTRATANTE deverá apresentar à CONTRATADA uma resposta por escrito motivando o ato administrativo.
- 4.2.1.8 Após a conclusão do ateste da competência e autorização de faturamento pela CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente contestação, essa deverá seguir o rito de processo administrativo junto à CONTRATANTE, sendo sempre observados o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório.
- 4.2.1.8.1 Caso a contestação apresentada pela CONTRATADA seja considerada procedente pela CONTRATANTE, total ou parcialmente, o faturamento do valor correspondente à parcela incontroversa será autorizado até a competência seguinte à notificação da decisão, pela Fiscalização Administrativa, à CONTRATADA e ao Gestor do Contrato, salvo mediante justificativa da CONTRATANTE, hipótese em que este prazo poderá ser prorrogado em até 6 (seis) competências.
- 4.2.1.8.2 Caso a contestação seja considerada parcial ou totalmente improcedente, a CONTRATANTE deverá apresentar os fundamentos por escrito, os quais poderão ser objeto de recurso pela CONTRATADA, observando o respectivo rito de processo administrativo, com ampla defesa e contraditório.

## 4.2.2 Indisponibilidade dos Serviços

4.2.2.1 Para efeito de aferição dos indicadores apurados pelos Instrumentos de Mensuração de Resultado, considera-se:

4.2.2.1.1 Indisponibilidade é qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço contratado, que cause interrupção ou redução da sua qualidade, conforme os requisitos contratados.

4.2.2.1.1.1 Considera-se operação padrão as funcionalidades core, declaradas pelo Gestor Usuário e/ou pelo Analista de Negócio do serviço.

4.2.2.1.1.2 As funcionalidades core deverão estar definidas no Documento de Visão do Sistema como críticas ou importantes. Caso a manifestação do Gestor Usuário ou do Analista de Negócio do serviço seja divergente do Documento de Visão do Sistema, este deverá ser atualizado e novamente validado pelo Gestor, nos termos do anexo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.

4.2.2.1.1.2.1 No caso de não existir Documento de Visão do Sistema elaborado e aprovado pela CONTRATANTE, todas as funcionalidades do sistema serão consideradas como core.

4.2.2.1.2 Para se caracterizar uma indisponibilidade é necessário que esse evento seja generalizado.

4.2.2.1.2.1 A responsabilidade de demonstrar que o evento não foi generalizado é da CONTRATADA e deve ser concordado pela CONTRATANTE.

4.2.2.1.2.2 A CONTRATADA poderá solicitar a descaracterização do evento como generalizado apresentando gráficos, logs de aplicação e de uso de máquina, prints de tela, registros de banco de dados ou outras evidências da disponibilidade da solução de TI, considerando o volumes aferidos em períodos anteriores à ocorrência, desde que as evidências apresentadas tenham relação direta com o fato gerador da ocorrência e que o período comparado guarde semelhança de uso do serviço com o período de suspeita de indisponibilidade em análise.

4.2.2.1.2.3 A CONTRATADA poderá solicitar a descaracterização do evento como generalizado por meio de apresentação de declaração escrita do Gestor Usuário e/ou do Analista de Negócio com o entendimento de que o evento foi pontual, local ou de alguma forma restrito, de maneira que não seria entendido como um evento generalizado.

4.2.2.1.2.4 O não acatamento da solicitação de descaracterização do evento como generalizado deve ser efetivado em ato administrativo motivado da CONTRATANTE.

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 4.2.2.1.3 O serviço é considerado indisponível quando ocorrer queda de um ou mais equipamentos de infraestrutura e que o usuário não seja direcionado a uma infraestrutura em funcionamento normal. O que significa dizer que, se um ativo ficar inoperante e as requisições dos usuários forem direcionadas para outros ativos sem comprometimento dos níveis de serviço contratados, considerar-se-á disponível o serviço, não afetando o indicador de resultado.
- 4.2.2.1.3.1 O serviço será considerado indisponível quando não for possível executar as operações padrões de uma solução de TI, mesmo que todos os ativos da infraestrutura para hospedar o serviço estejam disponíveis.
- 4.2.2.2 Não caracterizam indisponibilidade:
- 4.2.2.2.1 A quantidade de minutos que um serviço ficar interrompido fora do horário definido como período de disponibilidade para a solução de TI.
- 4.2.2.2.2 Os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação do serviço objeto de outro anexo específico deste contrato.
- 4.2.2.2.3 Os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação das soluções de TI da CONTRATANTE causadas por serviços integrados (externos ou não) que não são objeto da presente contratação, sejam eles produzidos ou não pela CONTRATADA.
- 4.2.2.2.4 Os eventos causados pela falha em outros serviços deste anexo que se integram com o serviço afetado, desde que assim declarado pelo Gestor Usuário e/ou pelo Analista de Negócio dos serviços com falha. Neste caso, a eventual glosa se restringirá ao serviço indicado como causa raiz da indisponibilidade.
- 4.2.2.2.5 A quantidade de minutos que um serviço for interrompido dentro de uma janela de manutenção preventiva/corretiva previamente estabelecida nesse anexo ou dentro de uma janela de manutenção previamente autorizada pela CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.6 As ocorrências que comprovadamente foram descaracterizadas como indisponibilidade pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.7 A impossibilidade de acesso a um serviço desde que exista outro meio disponível ao usuário para acessar o serviço.
- 4.2.2.2.8 A interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extra-polação dos requisitos não-funcionais documentados.
- 4.2.2.2.9 Alertas e ocorrências exclusivamente oriundos de monitoração, dado que esses eventos decorrem do processo interno da CONTRATADA para garantia de qualidade do serviço e manutenção do IMR.

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 4.2.2.2.9.1 A cláusula acima se aplica desde que a descaracterização do evento seja devidamente motivada com argumentos que permitam a CONTRATANTE excluir esta notificação como evidência.
- 4.2.2.2.10 Ocorrências por erro ou falta de especificação do produto por parte da CONTRATANTE ou por concordância com a especificação de requisitos realizada pela CONTRATADA, cabendo à CONTRATADA demonstrar, em tempo de ateste, a concordância do Gestor usuário e/ou Analista de Negócio.
- 4.2.2.2.11 A ocorrência de indisponibilidade nas situações de calamidade pública, caso fortuito e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.
- 4.2.2.2.12 Ocorrências caracterizadas como necessidade de evolução no serviço, não contemplados nos requisitos aprovados pela CONTRATANTE, desde que assim declaradas pelo Gestor Usuário e/ou Analista de Negócios ou mediante demanda aberta pela CONTRATANTE no sistema de controle de demandas.
- 4.2.2.2.13 Tempo da apuração especial para correção dos registros afetados pela ocorrência de indisponibilidade, quando depender de atuação e/ou definição da CONTRATANTE, mediante evidências que apresentem os tempos de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.14 Respostas incorretas ou fictícias geradas dos modelos de IA homologadas pela CONTRATANTE e registrados em requisitos aprovados no desenvolvimento da solução, não serão classificados como indisponibilidade ou sujeitos a penalidades contratuais, mesmo que impactem outras soluções, com exceção de falha decorrente de indisponibilidade nos termos deste contrato.

### 4.2.3 Auditorias

- 4.2.3.1 A CONTRATANTE poderá realizar auditorias nos ambientes de produção da CONTRATADA, dedicados à prestação de serviços para a CONTRATANTE, informando previamente à CONTRATADA:
- Escopo da auditoria;
  - Período desejado; e
  - Identificação do responsável e participantes da auditoria.

- 4.2.3.2 A CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE, formalmente, as condições para realização da auditoria, incluindo aspectos de segurança a serem observados.
- 4.2.3.3 Mediante solicitação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer relatório discriminando quantitativo de usuários e transações diárias das soluções onde estes requisitos se aplicam.

## **5 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

### **5.1 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

5.1.1 O serviço previsto no item 1.1 deste Anexo contempla as seguintes atividades:

- 5.1.1.1 Operação de computadores, fitotecas e equipamentos periféricos;
- 5.1.1.2 Administração e manutenção de bases de dados;
- 5.1.1.3 Monitoração de ambientes, de soluções de TI (que envolvem sistemas, aplicativos, entre outros tipos de soluções de TI) e de serviços;
- 5.1.1.4 Gerenciamento de disponibilidade;
- 5.1.1.5 Gerenciamento de incidentes e de problemas;
- 5.1.1.6 Planejamento e análise da produção (PAP);
- 5.1.1.7 Administração de armazenamento;
- 5.1.1.8 Suporte às plataformas de soluções de TI da CONTRATANTE;
- 5.1.1.9 Gerenciamento de mudanças;
- 5.1.1.10 Gerenciamento de configuração;
- 5.1.1.11 Gerenciamento de níveis de serviços;
- 5.1.1.12 Suporte à homologação de soluções de TI;
- 5.1.1.13 Administração de segurança da informação;
- 5.1.1.14 Plano de contingência;
- 5.1.1.15 Fornecimento de informações para os entes conveniados com a CONTRATANTE;
- 5.1.1.16 Fornecimento de relatórios gerenciais e apuração especial;
- 5.1.1.17 Implantação das soluções objeto deste Anexo;
- 5.1.1.18 Suporte no atendimento aos incidentes em soluções de TI em produção.

## 5.2 FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

### 5.2.1 Entrada em Produção de Serviços

- 5.2.1.1 Previamente à entrada em produção de novas soluções de TI ou novas versões de soluções de TI cuja infraestrutura instalada seja comprovadamente insuficiente ou quando forem necessários ajustes e/ou incremento na solução arquitetural para o atingimento dos IMR estabelecidos, a CONTRATANTE deverá receber uma proposta comercial contendo, minimamente, as seguintes informações:
- 5.2.1.1.1 Nome e código de serviço da nova solução de TI.
  - 5.2.1.1.2 Nome e código de serviço da nova versão da solução de TI já em produção e da antiga versão, caso haja alteração dessas informações na nova versão.
  - 5.2.1.1.3 Categoria de Nível de Serviço, conforme ANEXO I.1.
  - 5.2.1.1.4 Necessidade de investimento em infraestrutura para atendimento da Demanda, se houver, com a devida justificativa para essa aquisição.
  - 5.2.1.1.5 Nível de impacto em seu ambiente produtivo.
  - 5.2.1.1.6 Diagrama de arquitetura da solução de TI, que deverá trazer a informação das interfaces que a nova solução de TI (ou nova versão) faz com outras soluções de TI ou base de dados da CONTRATANTE, podendo ser entregue o Documento de Arquitetura de Software (DAS), constante da metodologia de desenvolvimento de sistemas adotada pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.
  - 5.2.1.1.7 Fato motivador da Proposta, se é para novo serviço, nova funcionalidade, nova versão, aumento de volumetria, entre outros.
  - 5.2.1.1.8 Mapa de integrações.
  - 5.2.1.1.9 Versão atualizada do artefato Requisitos Não Funcionais (RNF).
  - 5.2.1.1.10 Demonstrativo de formação de preços da nova solução de TI ou da nova versão da solução de TI em conformidade com o Acórdão TCU 598/2018 Plenário, ou outro ato que venha a substituí-lo, em formato digital que permita a importação dessas informações para o sistema de controle da CONTRATANTE.
  - 5.2.1.1.11 Demonstrativo dos recursos computacionais de nuvem de governo, quantificados em USN, e necessários ao atendimento dos níveis de serviço da categoria estabelecida.

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 5.2.1.2 Os recursos computacionais de nuvem de governo e os demais recursos necessários ao atingimento dos objetivos da solução (serviços agregados e/ou ambientes tradicionais) deverão ser apresentados de formas separadas na Proposta Comercial.
- 5.2.1.3 A entrada em produção de soluções está regulamentada pela Portaria CO-TEC/RFB Nº 173/2023, ou outro ato a substituí-la, acordado entre as partes.
- 5.2.1.4 A entrada em produção de soluções de TI e novas versões de soluções de TI, que dependem de aprovação de propostas comerciais, deverá ser oficializada pela CONTRATANTE à CONTRATADA por meio de demanda específica no sistema de controle de demandas da CONTRATANTE, que terá o caráter de Ordem de Serviço (OS). Nas OS serão indicadas data e condições da implantação da solução de TI objeto da Proposta Comercial aprovada.
- 5.2.1.5 Sob nenhuma hipótese serão admitidas implantações sem a aprovação prévia, pela CONTRATANTE, de uma demanda específica para este fim, quando se tratar de implantação que altere o preço do serviço.
- 5.2.1.6 Após a implantação da solução de TI, a CONTRATADA deverá informar na respectiva demanda a efetiva data de implantação, a ser confirmada posteriormente pela CONTRATANTE. Esta data será utilizada para determinar quando a nova solução deverá começar a ser paga ou quando a nova versão de uma solução existente terá seu preço alterado.
- 5.2.1.7 A partir da entrada em produção, a solução estará sujeita aos IMR estabelecidos neste Anexo.
- 5.2.1.8 A demanda específica poderá conter duas Ordens de Serviço (OS), de acordo com as seguintes disposições:
  - 5.2.1.8.1 Ordem de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo (OSNuv), que deverá conter, expressamente:
    - 5.2.1.8.1.1 O objetivo do documento e a justificativa da necessidade;
    - 5.2.1.8.1.2 A descrição do que deve ser executado;
    - 5.2.1.8.1.3 Os recursos computacionais de nuvem de governo necessários à solução, bem como a quantidade expressa em USN;
    - 5.2.1.8.1.4 O prazo de atendimento; e
    - 5.2.1.8.1.5 O prazo de vigência.

5.2.1.8.2 Ordem de Serviço de Serviços Agregados e/ou Recursos Tradicionais (OSTrad), que deverá conter data e condições da implantação, sem indicação de vencimento de vigência.

5.2.1.8.3 As Ordens de Serviço iniciais deverão ser emitidas em conjunto pela CONTRATANTE.

## **5.2.2 Desativação de Serviços**

5.2.2.1 O rito para a desativação total ou parcial de soluções é o definido pela Portaria COTEC/RFB nº 7/2020 ou ato que vier substituí-la, acordada entre as partes.

5.2.2.2 Após o ateste da desativação da solução de TI na produção pela CONTRATANTE, eventual prestação do serviço não será reconhecida pela CONTRATANTE, desobrigando-a do recebimento e pagamento referente à solução de TI.

5.2.2.3 Eventuais custos de desativação poderão ser analisados sob a ótica do anexo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e estarão informados na respectiva demanda de desativação.

5.2.2.4 As desativações parciais também deverão ser objeto de proposta comercial, incluindo os casos de guarda temporária de dados, quando cabível.

5.2.2.5 A data de desativação da solução de TI será informada pela CONTRATADA e confirmada pela CONTRATANTE. O pagamento do serviço prestado dar-se-á, inclusive, até a data da desativação confirmada pela CONTRATANTE.

## **5.2.3 Revisão Técnica das soluções em produção**

5.2.3.1 Anualmente, as soluções em produção serão objeto de revisão técnica quanto ao quantitativo dos insumos não relacionados a recursos computacionais em nuvem que constam de suas respectivas demonstrações de abertura de preços.

5.2.3.2 O ajuste decorrente da revisão técnica contemplará a revisão dos insumos relacionados a serviços agregados ou ambientes on-premises alocados na prestação de serviços referentes à execução de cada solução em produção, considerando-se a sua efetiva utilização nos últimos doze meses.

5.2.3.3 Visando manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, sempre que possível, a revisão técnica deverá ser realizada por blocos compostos de soluções que serão objeto de redução de preço decorrente da diminuição do quantitativo de insumos e de soluções que terão preços majorados em função do aumento do quantitativo de seus insumos.

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 5.2.3.4 Não está abrangida pela revisão técnica a alteração dos preços unitários dos insumos que compõem as soluções.
- 5.2.3.5 A revisão técnica das soluções em produção nos termos do item 5.2.3.1 não afasta elegibilidade dos sistemas revisados à concessão de reajuste anual prevista na Cláusula Sétima – DO REAJUSTE deste contrato.
- 5.2.3.6 A CONTRATADA deverá prover meios para que a CONTRATANTE tenha visibilidade das variações de consumo dos insumos das soluções que serão submetidas à revisão.
- 5.2.3.7 Serão objeto da Revisão Técnica os sistemas que já estavam em produção até o último dia do mês anterior à abertura da janela de apuração, a saber, 12 meses anteriores ao mês de aniversário contratual, com exceção dos sistemas que sofreram alguma alteração de valores contratuais (acréscimos ou diminuições) durante a janela de apuração estabelecida.
- 5.2.3.8 A revisão técnica não se aplica aos insumos relacionados a recursos computacionais em nuvem, uma vez que estes insumos possuem mecanismo próprio de ajustes de necessidades a partir da emissão das ordens de serviço e da mensuração dos recursos efetivamente utilizados nos períodos.

### **5.2.4 Acompanhamento das Ordens de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo**

- 5.2.4.1 As Ordens de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo (OSNuv) deverão ser emitidas a partir das estimativas presentes na Proposta Comercial, considerando percentual adicional limite de variação, tendo sua execução acompanhada pela CONTRATANTE, a fim de identificar as necessidades e oportunidades de otimização dos recursos ora solicitados.
- 5.2.4.2 O limite percentual de variação estabelecido na OSNuv indica o respeito à não extrapolação da Ordem de Serviço específica, de acordo com o ordenamento estabelecido no item 7.5.2.2 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.
- 5.2.4.3 A CONTRATADA deverá estabelecer processos de acompanhamento da utilização dos recursos alocados a partir da OSNuv, devendo gerar alertas à CONTRATANTE sobre o nível de uso dos recursos, caso haja tendência de ultrapassar os percentuais máximos estabelecidos na OS.
  - 5.2.4.3.1 Os percentuais de alertas deverão acordados entre as partes.
  - 5.2.4.3.2 Caso seja necessário a CONTRATANTE deverá emitir ordem de serviço complementar a fim de assegurar a utilização dos serviços em nuvem.

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 5.2.4.4 As mudanças e necessidades conforme descrito no item 5.2.1.1 deste Anexo deverão ser objeto de nova Proposta Comercial para a solução.
- 5.2.4.5 A emissão de OS para os serviços que se utilizam de recursos computacionais de nuvem de governo (OSNuv) deverá ser precedida de levantamento da demanda real dos volumes, considerando as atuais necessidades de negócio e eventuais riscos inerentes à prestação dos serviços finalísticos da CONTRATANTE, observando os limites previstos no contrato.
- 5.2.4.6 No caso de soluções sob medida em produção, a CONTRATANTE deverá emitir nova OSNuv em até 30 dias antes do término da vigência da OSNuv anterior, contendo as mesmas condições expressas no item 5.2.1.8.1, reavaliando as necessidades de recursos de nuvem de governo a cada emissão.
- 5.2.4.7 Em caso de inviabilidade da CONTRATANTE de emitir nova OSNuv, seja complementar ou de renovação, dentro do prazo necessário para manutenção do ambiente em nuvem, a CONTRATANTE deve indicar o que deve ser feito com os dados hospedados na nuvem de modo a permitir que o ambiente seja desativado, evitando o consumo de recursos em nuvem sem a previsão de OSNuv.

### **5.2.5 Execuções de Apurações Especiais**

- 5.2.5.1 Apurações especiais para uso interno ou que se destinem a terceiros correrão sem ônus adicional de produção e serão computadas no custo total da produção para ambiente on-premise, que é objeto de revisão técnica anual.
  - 5.2.5.1.1 Para recursos computacionais em nuvem, poderão ser computados no relatório de acompanhamento.
- 5.2.5.2 Apurações especiais que se destinem a terceiros com instrumentos de cooperação indicando ônus do conveniente correrão sem ônus para a CONTRATANTE, mas não prescindem de autorização prévia da CONTRATANTE.
- 5.2.5.3 Para apuração especial, entende-se como produto final os dados extraídos das bases de dados da CONTRATANTE que atendam às especificações registradas na demanda de Apuração Especial.
- 5.2.5.4 O fornecimento de informações para convenientes da CONTRATANTE seguirá trâmite próprio definido na Portaria RFB/SUCOR/COTEC Nº 54/2017, ou por outro ato que vier a substituí-la, acordada entre as partes.

### 5.2.6 Paradas Programadas

- 5.2.6.1 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE com, no mínimo, 15 dias corridos de antecedência os eventos de parada programada, que impactem na disponibilidade dos serviços contratados.
- 5.2.6.2 A CONTRATANTE deverá autorizar formalmente a execução da parada programada, com no mínimo, 7 dias corridos de antecedência ao evento. A CONTRATADA não poderá executar o serviço sem a autorização da CONTRATANTE.
- 5.2.6.3 As paradas para evoluções de sistemas com publicações de novos serviços, módulos ou funcionalidades, devem conciliar data e horário que atendam as atividades a serem realizadas pela CONTRATADA e a validação da Área Usuária da CONTRATANTE ao término das atividades, e a janela de menor impacto aos usuários, considerando o cronograma do projeto e a quitação dos respectivos procedimentos contratuais como aprovação da demanda de implantação e a respectiva proposta comercial, se houver.
- 5.2.6.4 A CONTRATADA deverá enviar comunicado de parada programada, por e-mail, informando minimamente:
- data e hora de início da parada;
  - data e hora prevista de fim da parada;
  - descrição da atividade a ser realizada;
  - impacto para o usuário; e
  - código e nome dos serviços afetados.
- 5.2.6.5 Na descrição do impacto para o usuário, a CONTRATADA deverá informar se o impacto possui extensão em nível local, regional ou nacional. Se não for nacional, a CONTRATADA deverá informar quais regiões e/ou localidades.
- 5.2.6.6 A CONTRATADA deverá informar as paradas programadas no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE.

### 5.2.7 Manutenção Emergencial

- 5.2.7.1 Manutenções emergenciais são as que envolvem tratamento de vulnerabilidades de segurança, atualização de hardware e/ou software, redimensionamento e/ou reconfiguração do ambiente para garantia de disponibilidade dos serviços.
- 5.2.7.2 A execução de manutenção emergencial, deverá ser negociada tempestivamente.

- 5.2.7.3 A CONTRATADA deverá enviar comunicado de manutenção emergencial, por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora de início da manutenção;
  - data e hora prevista de fim da manutenção;
  - descrição da atividade a ser realizada;
  - impacto para o usuário; e
  - código e nome dos serviços afetados.
- 5.2.7.4 Na descrição do impacto para o usuário, a CONTRATADA deverá informar se possui extensão em nível local, regional ou nacional. Se não for nacional, a CONTRATADA deverá informar quais regiões e/ou localidades.
- 5.2.7.5 A CONTRATADA deverá informar as manutenções emergenciais no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE.

## **5.2.8 Comunicado de Indisponibilidade**

- 5.2.8.1 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, sempre que detectar um evento de indisponibilidade dos serviços, por modalidade eletrônica, e disponibilizar a informação no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE; e da mesma forma, reportar o restabelecimento normal da operação da solução de TI.
- 5.2.8.2 Ao detectar o evento de indisponibilidade, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora de início da indisponibilidade com nº de RI ou manutenção;
  - data e hora de previsão de normalização (opcional); e
  - descrição resumida da indisponibilidade.
- 5.2.8.3 Quando o evento de indisponibilidade for solucionado, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE o evento de indisponibilidade por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora do registro de indisponibilidade;
  - data e hora fim do restabelecimento do funcionamento normal do serviço;
  - número do registro de indisponibilidade;
  - descrição da indisponibilidade;
  - impacto;

- causa-raiz, quando houver sido detectada; e
- solução aplicada.

### **5.2.9 Sala de Situação**

- 5.2.9.1 Sala de Situação é uma forma de organização interna das equipes técnicas da CONTRATADA, para acompanhar um processo crítico e dar agilidade no tratamento de ocorrências, se necessário. Uma sala de situação pode ser presencial ou virtual, tendo um prazo determinado de existência e um evento crítico específico.
- 5.2.9.2 A CONTRATADA poderá utilizar o recurso de Sala de Situação para acompanhar eventos críticos, tais como:
- implantação de soluções de TI ou nova versão de solução de TI;
  - eventos tributários e aduaneiros com massiva utilização das soluções de TI da CONTRATANTE.
- 5.2.9.3 Poderá solicitar a criação de salas de situação em eventos e situações críticas e estratégicas que envolvam as soluções de TI da CONTRATANTE, a ser negociada entre as partes.

## **5.3 PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

- 5.3.1 A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, conforme prazos acordados neste Contrato, ao Fiscal do Contrato da CONTRATANTE e ao Gestor do Serviço da CONTRATANTE, o RGNS e o Relatório de Ateste de Serviços - RAS, com a apuração dos serviços realizados.
- 5.3.2 O RAS deverá ser entregue em meio eletrônico e ser editável. O RAS deverá conter, discriminadamente:
- 5.3.2.1 Valor total contratado, separado por categoria;
- 5.3.2.2 Eventuais acréscimos em virtude de nova solução de TI ou nova versão de solução de TI. Nestes casos, deverão ser informados: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;
- 5.3.2.3 Eventuais decréscimos em virtude de desativação de solução de TI, suspensão de pagamento ou nova versão da solução de TI. Nestes casos, deverão ser informados: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;
- 5.3.2.4 Informações dos recursos em nuvem alocados e/ou consumidos no período;

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

5.3.2.5 Outros acréscimos, compensações e decréscimos;

5.3.2.6 Eventuais descontos por descumprimento de Níveis de Serviço; e

5.3.2.7 Valor final a ser atestado.

5.3.3 A CONTRATADA apresentará, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, Relatório de Ocorrência, após uma ocorrência de alta severidade que afete as soluções de TI objeto deste serviço, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada.

5.3.4 A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE consoles para que esta disponha de meios próprios para aferição dos recursos computacionais em nuvem efetivamente utilizados, mensurados através de USN.

### 5.4 INDICADORES AFERIDOS POR INSTRUMENTOS DE MENSURAÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

5.4.1 As soluções objeto deste anexo e relacionadas no Anexo I.1 serão submetidas a 3 (três) indicadores de IMR.

5.4.1.1 Em obediência ao item 19.2 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, os instrumentos de mensuração de resultados que avaliam o nível de serviço das soluções de nuvem objeto deste Anexo encontram aderência, *mutatis mutandis*, aos indicadores presentes no rol do item 19.2.9.3 do citado normativo, de acordo com a análise comparativa e das justificativas de aplicabilidade presentes no Termo de Referência deste contrato.

INDICADORES AFERIDOS POR IMR		
IMR	SIGLA	NOME
IMR01	DISP	Disponibilidade
IMR02	MTTR	Tempo Médio para Reparo
IMR03	IQOM	Indicador de Quantidade de Ocorrências Mensais

5.4.2 IMR 01 – Indicador de Disponibilidade

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

<b>IMR 01 – DISP</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Verificar a disponibilidade da solução de TI para o usuário final.
Meta a cumprir	% de Disponibilidade conforme tabela de meta a cumprir item 3.4.3.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM  
NUVEM

Periodicidade

Mensal.

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

### Mecanismo de cálculo

- i. Para cada solução de TI será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula:  
$$D = [(T_m - T_i) / T_m] * 100$$
, onde:  
D = Percentual de Disponibilidade;  
T<sub>i</sub> = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada solução de TI, durante o período de faturamento.  
T<sub>m</sub> = Total de minutos no mês, em média (30 dias para o mês, se 7 dias por semana, e 21 dias por mês, se dias úteis). A justificativa para os 21 dias por mês, quando se refere a dias úteis, pode ser obtida, dentre outras formas, da quantidade de edições do DOU (ou Diário da Justiça) por ano. Tomando por base que no ano de 2007, foram 250 dias úteis e em 2006, 249, a média de dias úteis não deve ultrapassar 21 dias por mês.
- ii. Será computada a quantidade de minutos diários em que a solução de TI ficou indisponível, considerando registros de incidentes de alta severidade, sendo calculada a proporcionalidade da indisponibilidade, de modo a apurar o percentual correspondente ao horário de disponibilidade acordado.
- iii. Não será computada como indisponibilidade a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para a solução de TI de cada categoria.
- iv. O período reservado para os processamentos batch é entre o horário final e o inicial da disponibilidade de cada categoria de nível de serviço, nos casos em que isto for possível, ou fora do horário de pico sempre dando preferência para processamento on-line.
- v. O Termo de Início de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a interrupção do serviço ou uma redução de sua qualidade. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, tanto abertos por ferramentas automatizadas quanto por usuários. Na determinação do termo de 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 essa última). A caracterização do termo de início deve ser feita comparando as informações disponíveis, sejam elas relatadas por usuários ou por mecanismos automáticos. Vale ressaltar que as ferramentas automáticas de monitoração acompanham uma infraestrutura, mas dificilmente monitoram o negócio em si, assim, podendo haver registros de indisponibilidade de infraestrutura que afete ou não a disponibilidade do serviço. Isso pode

## ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

acarretar alteração do termo de início de uma indisponibilidade. Portanto, a determinação do termo de início de uma indisponibilidade se dará pelo cotejo entre as informações de ferramentas automáticas, os acionamentos registrados na Central de Serviços e demais informações relevantes como: telas de erros, registros de reclamações na Ouvidoria da CONTRATANTE ou Fale Conosco, volume de declarações entregues em um período, entre outras.

vi. O termo de fim de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a operação normal de um serviço. Para isso, poderá ser utilizado os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, bem como informações de ferramentas automáticas. Assim como na determinação do termo de início, deve-se realizar o cotejo das informações disponíveis para determinar o termo de fim da indisponibilidade, observando os relatos de fim da indisponibilidade registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, logs de ferramentas de monitoração de ambiente, constatação de normalização de serviço por qualquer usuário ou contribuinte.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Início de vigência

Início da vigência do contrato.

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

Faixas de ajuste no pagamento

i. Para soluções de TI das categorias CAT145 e CAT247:

<b>Faixa Métrica</b>	<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>
98% <= disponibilidade	<b>0%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
94% <= disponibilidade < 98%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
90% <= disponibilidade < 94%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
80% <= disponibilidade < 90%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
disponibilidade < 80%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)

ii. Para soluções de TI da categoria CAT227:

<b>Faixa Métrica</b>	<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>
99% <= Disponibilidade	<b>0%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
95% <= disponibilidade < 99%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
90% <= disponibilidade < 95%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
80% <= disponibilidade < 90%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
Disponibilidade < 80%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)

iii. Para soluções de TI da categoria CAT125:

<b>Faixa Métrica</b>	<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>
95% <= Disponibilidade	<b>0%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

	<table border="1"> <tr> <td>90% &lt;= disponibilidade &lt; 95%</td> <td><b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)</td> </tr> <tr> <td>85% &lt;= disponibilidade &lt; 90%</td> <td><b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)</td> </tr> <tr> <td>75% &lt;= disponibilidade &lt; 85%</td> <td><b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidade &lt; 75%</td> <td><b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)</td> </tr> </table> <p>A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à faixa métrica e às faixas de ajuste no pagamento.</p> <p>O valor total do desconto será o somatório dos valores de descontos apurados para cada solução de TI que ficou com disponibilidade abaixo da garantia contratada.</p>	90% <= disponibilidade < 95%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)	85% <= disponibilidade < 90%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)	75% <= disponibilidade < 85%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)	Disponibilidade < 75%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
90% <= disponibilidade < 95%	<b>0,65%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)								
85% <= disponibilidade < 90%	<b>1,17%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)								
75% <= disponibilidade < 85%	<b>2,10%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)								
Disponibilidade < 75%	<b>2,70%</b> do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)								
Sanções	Quando a disponibilidade aferida para cada serviço for inferior ao patamar mínimo estabelecido no IMR01 - DISP (< 75% ou < 80%, conforme a CAT), será passível de aplicação de multa, conforme preconizado na Cláusula Décima Segunda do Contrato.								
Observações	<p>i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>ii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o mesmo deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.</p> <p>iii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1).</p> <p>iv. O horário considerado na disponibilidade dos serviços</p>								

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

contratados é o de Brasília-DF.

**5.4.3 IMR 02 – Indicador de Tempo Médio de Reparação (MTTR)**

<b>IMR 02 – MTTR</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Verificar o tempo médio gasto para sanar uma indisponibilidade de sistema, considerando os registros de incidente de alta severidade.
Meta a cumprir	Tempo médio máximo de 2 (duas) horas para sanar a indisponibilidade.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>i. Somatório dos tempos de indisponibilidade, por solução de TI, dividido pelo número de ocorrências de indisponibilidade, por solução de TI.</p> <p>ii. Não será computada, para fins de apuração do tempo gasto para sanar a indisponibilidade, a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para as soluções de TI de cada categoria.</p>
Início de vigência	Início da vigência do contrato.

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

Faixas de ajuste no pagamento	<b>Faixa de tempo excedente à garantia contratada</b>	<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>
	MTTR ≤ 120 minutos (2 horas)	0,00% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	120 minutos < MTTR ≤ 150 minutos	0,12% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	150 minutos < MTTR ≤ 180 minutos	0,24% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	180 minutos < MTTR ≤ 210 minutos	0,36% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	210 minutos < MTTR ≤ 240 minutos	0,50% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	MTTR > 240 minutos	0,60% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
<p>A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à faixa de tempo excedente à garantia contratada e às faixas de ajuste no pagamento.</p> <p>Garantia – é o tempo da garantia contratada (2 horas).</p> <p>MTTR – Tempo médio de recuperação efetivamente praticado.</p> <p>O valor total do desconto será resultado do somatório dos valores de descontos apurados para cada ocorrência que ficou com tempo de recuperação abaixo da Garantia contratada, para cada solução de TI.</p>		

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável
Observações	<p>i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>ii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</p> <p>iii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o acionamento deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.</p>

**5.4.4. IMR 03 - Indicador de Quantidade de Ocorrência Mensal (IQOM)**

<b>IMR 03 – IQOM</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Verificar a quantidade de vezes que uma solução de TI ficou indisponível
Meta a cumprir	Máximo de 2 (duas) ocorrências de indisponibilidade no mês.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

Mecanismo de cálculo	i. Somatório das ocorrências de indisponibilidade por solução de TI, dentro de seu horário de operação.	
Início de vigência	Início da vigência do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento	<b>Quantidade de indisponibilidades</b>	<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>
	De 0 a 2	0,00% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 3 a 5	0,35% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 6 a 8	0,70% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 9 a 11	1,12% do valor da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	Acima de 11	1,47% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à quantidade de indisponibilidades e às faixas de ajuste no pagamento.	
Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável	

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Observações	<p>i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas.</p> <p>ii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1).</p> <p>iii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o acionamento deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.</p>
-------------	--

- 5.4.5 A tabela do item 3.4.3 contém os critérios de meta a cumprir para o IMR de Disponibilidade, por categoria.
- 5.4.6 Mediante solicitação da CONTRATANTE e acordo entre as partes, poderá ser solicitada, de maneira pontual, a ampliação do período de disponibilidade das soluções de TI, incluindo para dias não-úteis, respeitando prioritariamente o calendário de paradas programadas da CONTRATADA, para atender a uma necessidade específica, podendo acarretar custo adicional para solução, a ser negociado entre as partes. Caso a ampliação seja não onerosa, o período não será computado para fins de aferição de Níveis de Serviços.
- 5.4.7 Os descontos previstos nos indicadores aferidos por instrumentos de mensuração de resultados poderão ser aplicados cumulativamente.

5.5 ITEM FATURÁVEL (IFA)

<b>ITEM FATURÁVEL</b>
<b>CÓDIGO - NOME DO IFA</b>
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM**

<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 125 de regime de produção e percentual de disponibilidade
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados
01.01.02 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT145	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 145 de regime de produção e percentual de disponibilidade
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados
01.01.03 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT227	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 227 de regime de produção e percentual de disponibilidade
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados
01.01.04 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT247	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 247 de regime de produção e percentual de disponibilidade
<b>NATUREZA DO SERVIÇO</b>	Serviços de Processamento de Dados

Anexo I.1. Relação de Serviços de Produção de Soluções de TI em Nuvem

CAT	Código	Nome	Descrição	Valor Mensal Período 01/01/2025 a 31/01/2025
247	13260	[RFB - 13260 - 13260] RTC PLATAFORMA	Solução projetada para orquestrar a comunicação entre diferentes sistemas que compõem a Reforma Tributária do Consumo de forma segura, íntegra e resiliente. Disponibiliza o gerenciamento dos eventos para controlar o ciclo de vida dos documentos, pagamento, transferência e ressarcimento; o monitoramento da solução RTC; a resposta a falhas; o registro e armazenamento de histórico completo dos eventos relacionados para rastreabilidade e observabilidade e também o simulador de eventos e documentos fiscais.	R\$ 106.208.512,00

## Anexo II – Tabela de Insumos de Serviços

### 1. Insumos de Serviços de Produção de Soluções de TI em Nuvem

<b>Serviços Padrão e Insumos</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Valor unitário</b>
Plataforma Baixa - Processamento	UP - Unidade de Processamento	R\$ 316,0700
Plataforma Baixa - Armazenamento em Disco	GB – GigaByte	R\$ 1,4900
Plataforma Estaleiro - Container	Container/Hora	R\$ 0,6700
Plataforma Estaleiro - Armazenamento de Objetos	Objeto/Hora	R\$ 2,0100
Produção Gerenciada de Soluções - Unidade de Serviço em Nuvem	USN - Unidade de Serviços de Nuvem	R\$ 1,7700
Sustentação - Negócio e Relacionamento	Homem-Hora de Sustentação - Negócio e Relacionamento – HHNR	R\$ 661,5700
Sustentação - Operação e Suporte de TI	Homem-Hora de Sustentação - Operação e Suporte de TI - HHTI	R\$ 649,4500
Sustentação - Sustentação de Software	Homem-Hora de Desenvolvimento - HHDE	R\$ 663,8500

<b>Anexo III - Detalhamento do Orçamento</b>		
<b>1 - Período de Execução</b>		
<b>Item</b>		<b>Período 1</b>
Dia início		11/1/2026
Dia fim		30/9/2026
Meses		8,649967
<b>2 - Valores por serviço</b>		
<b>2.1 – Hospedagem de Aplicações – Parcela Mensal</b>		
<b>Valor mensal</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	Parcela Mensal	-
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	Parcela Mensal	-
01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	Parcela Mensal	-
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	Parcela Mensal	42.504.340,77
<b>Total</b>	<b>Parcela Mensal</b>	<b>42.504.340,77</b>
<b>Valor no período</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,00
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,00
01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,00
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	367.661.135,43
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>367.661.135,43</b>
<b>2.2 – Hospedagem de Aplicações – USN</b>		
<b>Quantidade Mensal</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	USN	0,00
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	USN	0,00
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	USN	0,00
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	USN	35.991.057,19
<b>Total</b>	<b>USN</b>	<b>35.991.057,19</b>
<b>Valor unitário</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	1,7700
<b>Valor Mensal</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	63.704.171,23
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>63.704.171,23</b>
<b>Quantidade no período</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125		0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145		0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227		0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247		311.321.448,91
<b>Valor no período</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	551.038.964,57
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>551.038.964,57</b>
<b>3 - Resumo</b>		

<b>3.1 - Valor Mensal</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	42.504.340,77
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	63.704.171,23
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>106.208.512,00</b>
<b>3.2 - Valor no Período</b>		
<b>Valor no Período - Custeio</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	367.661.135,43
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	551.038.964,57
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>918.700.100,00</b>
<b>Valor no Período - Total</b>		
<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Período 1</b>
<b>2.1 – Hospedagem de Aplicações – Parcela Mensal</b>	R\$	367.661.135,43
<b>2.2 – Hospedagem de Aplicações – USN</b>	R\$	551.038.964,57
<b>Valor no período total</b>	<b>R\$</b>	<b>918.700.100,00</b>

**ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

Seção I - Informações Gerais

CLÁUSULA 1. Identificação das Partes

1.1. Pelo presente instrumento contratual, o Exportador e o Importador (doravante, Partes), abaixo identificados, resolvem adotar as cláusulas-padrão contratuais (doravante Cláusulas) aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para reger a Transferência Internacional de Dados descrita na Cláusula 2, em conformidade com as disposições da Legislação Nacional.

**Nome:** Nome do Cliente especificado no Contrato de Serviços  
**Qualificação:** qualificação do Cliente especificado no Contrato de Serviços  
**Endereço principal:** endereço do Cliente especificado no Contrato de Serviços  
**Endereço de e-mail:** e-mail do Cliente especificado no Contrato de Serviços  
**Contato para o Titular:** contato do Cliente especificado no Contrato de Serviços  
**Outras informações:**

(  ) Exportador/Controlador (  ) Exportador/Operador

**QUALIFICAÇÃO DOS IMPORTADORES DISPONÍVEIS CONFORME TERMOS ADITIVOS INCLUÍDOS NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO NO QUAL ESSE APÊNDICE ESTÁ INSERIDO, DE ACORDO COM ART. 9.1.**

Nome:  
Qualificação:  
Endereço principal:  
Endereço de e-mail:  
Contato para o Titular:  
Outras informações:

(  ) Importador/Controlador (  ) Importador/Operador

CLÁUSULA 2. Objeto

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

2.1. Estas Cláusulas se aplicam às Transferências Internacionais de Dados do Exportador para o Importador, conforme a descrição abaixo.

Descrição da transferência internacional de dados:

### **INFORMAÇÕES DEVEM SER PREENCHIDAS PELO EXPORTADOR**

Principais finalidades da transferência: Finalidades definidas

Categorias de dados pessoais transferidos:

Período de armazenamento dos dados:

Outras informações:

### CLÁUSULA 3. Transferências Posteriores

3.1. O Importador poderá realizar Transferência Posterior dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas nas hipóteses e conforme as condições descritas abaixo e desde que observadas as disposições da Cláusula 18.

### **INFORMAÇÕES DEFINIDAS CONFORME TERMOS ADITIVOS INCLUÍDOS NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO NO QUAL ESSE APÊNDICE ESTÁ INSERIDO, DE ACORDO COM ART. 9.1.**

Principais finalidades da transferência:

Categorias de dados pessoais transferidos:

Período de armazenamento dos dados:

Outras informações:

### CLÁUSULA 4. Responsabilidades das Partes

4.1. Sem prejuízo do dever de assistência mútua e das obrigações gerais das Partes, caberá à Parte Designada abaixo, na condição de Controlador, a responsabilidade pelo cumprimento das seguintes obrigações previstas nestas Cláusulas:

**ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS  
APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

a) Responsável por publicar o documento previsto na Cláusula 14;

Exportador  Importador

b) Responsável por atender às solicitações de titulares de que trata a CLÁUSULA 15:

Exportador  Importador

c) Responsável por realizar a comunicação de incidente de segurança prevista na Cláusula 16:

Exportador  Importador

4.2. Para os fins destas Cláusulas, verificado, posteriormente, que a Parte Designada na forma do item 4.1. atua como Operador, o Controlador permanecerá responsável:

a) pelo cumprimento das obrigações previstas nas Cláusulas 14, 15 e 16 e demais disposições estabelecidas na Legislação Nacional, especialmente em caso de omissão ou descumprimento das obrigações pela Parte Designada;

b) pelo atendimento às determinações da ANPD; e

c) pela garantia dos direitos dos Titulares e pela reparação dos danos causados, observado o disposto na Cláusula 17.

Seção II - Cláusulas Mandatórias

CLÁUSULA 5. Finalidade

5.1. Estas Cláusulas se apresentam como mecanismo viabilizador do fluxo internacional seguro de dados pessoais, estabelecem garantias mínimas e condições válidas para a realização de Transferência Internacional de Dados e visam garantir a adoção das salvaguardas adequadas para o cumprimento dos princípios, dos direitos do Titular e do regime de proteção de dados previstos na Legislação Nacional.

CLÁUSULA 6. Definições

6.1. Para os fins destas Cláusulas, serão consideradas as definições do art. 5º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do art. 3º do Regulamento de Transferência Internacional de Dados Pessoais, sem prejuízo de outros atos normativos expedidos

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

pela ANPD. As Partes concordam, ainda, em considerar os termos e seus respectivos significados, conforme exposto a seguir:

- a) Agentes de tratamento: o controlador e o operador;
- b) ANPD: Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- c) Cláusulas: as cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD, que integram as Seções I, II e III;
- d) Contrato Coligado: instrumento contratual firmado entre as Partes ou, pelo menos, entre uma destas e um terceiro, incluindo um Terceiro Controlador, que possua propósito comum, vinculação ou relação de dependência com o contrato que rege a Transferência Internacional de Dados;
- e) Controlador: Parte ou terceiro ("Terceiro Controlador") a quem compete as decisões referentes ao tratamento de Dados Pessoais;
- f) Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- g) Dado Pessoal Sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- h) Eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- i) Exportador: agente de tratamento, localizado no território nacional ou em país estrangeiro, que transfere dados pessoais para Importador;
- j) Importador: agente de tratamento, localizado em país estrangeiro ou que seja organismo internacional, que recebe dados pessoais transferidos por Exportador;
- k) Legislação Nacional: conjunto de dispositivos constitucionais, legais e regulamentares brasileiros a respeito da proteção de Dados Pessoais, incluindo a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o Regulamento de Transferência Internacional de Dados e outros atos normativos expedidos pela ANPD;
- l) Lei de Arbitragem: Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996;

#### **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

m) Medidas de Segurança: medidas técnicas e administrativas adotadas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

n) Órgão de Pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico;

o) Operador: Parte ou terceiro, incluindo um Subcontratado, que realiza o tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;

p) Parte Designada: Parte do contrato designada, nos termos da Cláusula 4 ("Opção A"), para cumprir, na condição de Controlador, obrigações específicas relativas à transparência, direitos dos Titulares e comunicação de incidentes de segurança;

q) Partes: Exportador e Importador;

r) Solicitação de Acesso: solicitação de atendimento obrigatório, por força de lei, regulamento ou determinação de autoridade pública, para conceder acesso aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;

s) Subcontratado: agente de tratamento contratado pelo Importador, sem vínculo com o Exportador, para realizar tratamento de Dados Pessoais após uma Transferência Internacional de Dados;

t) Terceiro Controlador: Controlador dos Dados Pessoais que fornece instruções por escrito para a realização, em seu nome, da Transferência Internacional de Dados entre Operadores regida por estas Cláusulas, na forma da Cláusula 4 ("Opção B");

u) Titular: pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;

v) Transferência: modalidade de tratamento por meio da qual um agente de tratamento transmite, compartilha ou disponibiliza acesso a Dados Pessoais a outro agente de tratamento;

w) Transferência Internacional de Dados: transferência de Dados Pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro; e

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

x) Transferência Posterior: transferência Internacional de Dados, originada de um Importador, e destinada a um terceiro, incluindo um Subcontratado, desde que não configure Solicitação de Acesso.

### **CLÁUSULA 7. Legislação aplicável e fiscalização da ANPD**

7.1. A Transferência Internacional de Dados objeto das presentes Cláusulas submete-se à Legislação Nacional e à fiscalização da ANPD, incluindo o poder de aplicar medidas preventivas e sanções administrativas a ambas as Partes, conforme o caso, bem como o de limitar, suspender ou proibir as transferências internacionais decorrentes destas Cláusulas ou de um Contrato Coligado.

### **CLÁUSULA 8. Interpretação**

8.1. Qualquer aplicação destas Cláusulas deve ocorrer de acordo com os seguintes termos:

a) estas Cláusulas devem sempre ser interpretadas de forma mais favorável ao Titular e de acordo com as disposições da Legislação Nacional;

b) em caso de dúvida sobre o significado de termos destas Cláusulas, aplica-se o significado que mais se alinha com a Legislação Nacional;

c) nenhum item destas Cláusulas, incluindo-se aqui um Contrato Coligado e as disposições previstas na Seção IV, poderá ser interpretado com o objetivo de limitar ou excluir a responsabilidade de qualquer uma das Partes em relação a obrigações previstas na Legislação Nacional; e

d) as disposições das Seções I e II prevalecem em caso de conflito de interpretação com Cláusulas adicionais e demais disposições previstas nas Seções III e IV deste instrumento ou em Contratos Coligados.

### **CLÁUSULA 9. Possibilidade de adesão de terceiros**

9.1. Em comum acordo entre as Partes, é possível a um agente de tratamento aderir a estas Cláusulas na condição de Exportador ou de Importador, por meio do preenchimento e assinatura de documento escrito, que integrará o presente instrumento.

9.2. A parte aderente terá os mesmos direitos e obrigações das Partes originárias, conforme a posição assumida de Exportador ou Importador e de acordo com a categoria de agente de tratamento correspondente.

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

### CLÁUSULA 10. Obrigações gerais das Partes

10.1. As Partes se comprometem a adotar e, quando necessário, demonstrar a adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das disposições destas Cláusulas e da Legislação Nacional e, inclusive, da eficácia dessas medidas e, em especial:

a) utilizar os Dados Pessoais somente para as finalidades específicas descritas na Cláusula 2, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades, observadas, em qualquer caso, as limitações, garantias e salvaguardas previstas nestas Cláusulas;

b) garantir a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao Titular, de acordo com o contexto do tratamento;

c) limitar o tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de Dados Pessoais;

d) garantir aos Titulares, observado o disposto na Cláusula 4.

(d.1.) informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

(d.2.) consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus Dados Pessoais; e

(d.3.) a exatidão, clareza, relevância e atualização dos Dados Pessoais, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

e) adotar as medidas de segurança apropriadas e compatíveis com os riscos envolvidos na Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;

f) não realizar tratamento de Dados Pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

g) assegurar que qualquer pessoa que atue sob sua autoridade, inclusive subcontratados ou qualquer agente que com ele colabore, de forma gratuita ou onerosa, realize tratamento de dados apenas em conformidade com suas instruções e com o disposto nestas Cláusulas; e

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

h) manter registro das operações de tratamento dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, e apresentar a documentação pertinente à ANPD, quando solicitado.

### **CLÁUSULA 11. Dados pessoais sensíveis**

11.1. Caso a Transferência Internacional de Dados envolva Dados Pessoais sensíveis, as Partes aplicarão salvaguardas adicionais, incluindo medidas de segurança específicas e proporcionais aos riscos da atividade de tratamento, à natureza específica dos dados e aos interesses, direitos e garantias a serem protegidos, conforme descrito na Seção III.

### **CLÁUSULA 12. Dados pessoais de crianças e adolescentes**

12.1. Caso a Transferência Internacional de Dados envolva Dados Pessoais de crianças e adolescentes, as Partes aplicarão salvaguardas adicionais, incluindo medidas que assegurem que o tratamento seja realizado em seu melhor interesse, nos termos da Legislação Nacional e dos instrumentos pertinentes de direito internacional.

### **CLÁUSULA 13. Uso legal dos dados**

13.1. O Exportador garante que os Dados Pessoais foram coletados, tratados e transferidos para o Importador de acordo com a Legislação Nacional.

### **CLÁUSULA 14. Transparência**

14.1. A Parte Designada publicará, em sua página na Internet, documento contendo informações facilmente acessíveis redigidas em linguagem simples, clara e precisa sobre a realização da Transferência Internacional de Dados, incluindo, pelo menos, informações sobre:

- a) a forma, a duração e a finalidade específica da transferência internacional;
- b) o país de destino dos dados transferidos;
- c) a identificação e os contatos da Parte Designada;
- d) o uso compartilhado de dados pelas Partes e a finalidade;
- e) as responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento;

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

f) os direitos do Titular e os meios para o seu exercício, incluindo canal de fácil acesso disponibilizado para atendimento às suas solicitações e o direito de peticionar contra o Controlador perante a ANPD; e

g) Transferências Posteriores, incluindo as relativas aos destinatários e à finalidade da transferência.

14.2. O documento referido no item 14.1. poderá ser disponibilizado em página específica ou integrado, de forma destacada e de fácil acesso, à Política de Privacidade ou documento equivalente.

14.3. A pedido, as Partes devem disponibilizar, gratuitamente, ao Titular uma cópia destas Cláusulas, observados os segredos comercial e industrial.

14.4. Todas as informações disponibilizadas aos titulares, nos termos destas Cláusulas, deverão ser redigidas na língua portuguesa.

### **CLÁUSULA 15. Direitos do Titular**

15.1. O Titular tem direito a obter da Parte Designada, em relação aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, a qualquer momento, e mediante requisição, nos termos da Legislação Nacional:

a) confirmação da existência de tratamento;

b) acesso aos dados;

c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com estas Cláusulas e com o disposto na Legislação Nacional;

e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;

f) eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do Titular, exceto nas hipóteses previstas na Cláusula 20;

g) informação das entidades públicas e privadas com as quais as Partes realizaram uso compartilhado de dados;

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

- h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) revogação do consentimento mediante procedimento gratuito e facilitado, ratificados os tratamentos realizados antes do requerimento de eliminação;
- j) revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade; e
- k) informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.

15.2. O titular pode opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto nestas Cláusulas ou na Legislação Nacional.

15.3. O prazo para atendimento às solicitações previstas nesta Cláusula e no item 14.3. é de 15 (quinze) dias contados da data do requerimento do titular, ressalvada a hipótese de prazo distinto estabelecido em regulamentação específica da ANPD.

15.4. Caso a solicitação do Titular seja direcionada à Parte não designada como responsável pelas obrigações previstas nesta Cláusula ou no item 14.3., a Parte deverá:

- a) informar ao Titular o canal de atendimento disponibilizado pela Parte Designada; ou
- b) encaminhar a solicitação para a Parte Designada o quanto antes, a fim de viabilizar a resposta no prazo previsto no item 15.2.

15.5. As Partes deverão informar, imediatamente, aos Agentes de Tratamento com os quais tenham realizado uso compartilhado de dados a correção, a eliminação, a anonimização ou o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

15.6. As Partes devem promover assistência mútua com a finalidade de atender às solicitações dos Titulares.

**CLÁUSULA 16. Comunicação de Incidente de Segurança**

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

16.1. A Parte Designada deverá comunicar à ANPD e aos Titulares, no prazo de 3 (três) dias úteis, a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante para os Titulares, observado o disposto na Legislação Nacional.

16.2. O Importador deve manter o registro de incidentes de segurança nos termos da Legislação Nacional.

### **CLÁUSULA 17. Responsabilidade e ressarcimento de danos**

17.1. A Parte que, em razão do exercício da atividade de tratamento de Dados Pessoais, causar dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação às disposições destas Cláusulas e da Legislação Nacional, é obrigada a repará-lo.

17.2. O Titular poderá pleitear a reparação do dano causado por quaisquer das Partes em razão da violação destas Cláusulas.

17.3. A defesa dos interesses e dos direitos dos Titulares poderá ser pleiteada em juízo, individual ou coletivamente, na forma do disposto na legislação pertinente acerca dos instrumentos de tutela individual e coletiva.

17.4. A Parte que atuar como Operador responde, solidariamente, pelos danos causados pelo tratamento quando descumprir as presentes Cláusulas ou quando não tiver seguido as instruções lícitas do Controlador, ressalvado o disposto no item 17.6.

17.5. Os Controladores que estiverem diretamente envolvidos no tratamento do qual decorreram danos ao Titular respondem, solidariamente, por estes danos, ressalvado o disposto no item 17.6.

17.6. Não caberá responsabilização das Partes se comprovado que:

a) não realizaram o tratamento de Dados Pessoais que lhes é atribuído;

b) embora tenham realizado o tratamento de Dados Pessoais que lhes é atribuído, não houve violação a estas Cláusulas ou à Legislação Nacional; ou

c) o dano é decorrente de culpa exclusiva do Titular ou de terceiro que não seja destinatário de Transferência Posterior ou subcontratado pelas Partes.

17.7. Nos termos da Legislação Nacional, o juiz poderá inverter o ônus da prova a favor do Titular quando, a seu juízo, for verossímil a alegação, houver hipossuficiência para fins de produção de prova ou quando a produção de prova pelo Titular resultar-lhe excessivamente onerosa.

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

17.8. As ações de reparação por danos coletivos que tenham por objeto a responsabilização nos termos desta Cláusula podem ser exercidas coletivamente em juízo, observado o disposto na legislação pertinente.

17.9. A Parte que reparar o dano ao titular tem direito de regresso contra os demais responsáveis, na medida de sua participação no evento danoso.

### **CLÁUSULA 18. Salvaguardas para Transferência Posterior**

18.1. O Importador somente poderá realizar Transferências Posteriores dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas se expressamente autorizado, conforme as hipóteses e condições descritas na Cláusula 3.

18.2. Em qualquer caso, o Importador:

a) deve assegurar que a finalidade da Transferência Posterior é compatível com as finalidades específicas descritas na Cláusula 2;

b) deve garantir, mediante instrumento contratual escrito, que as salvaguardas previstas nestas Cláusulas serão observadas pelo terceiro destinatário da Transferência Posterior; e

c) para fins destas Cláusulas, e em relação aos Dados Pessoais transferidos, será considerado o responsável por eventuais irregularidades praticadas pelo terceiro destinatário da Transferência Posterior.

18.3. A Transferência Posterior poderá, ainda, ser realizada com base em outro mecanismo válido de Transferência Internacional de Dados previsto na Legislação Nacional, independentemente da autorização de que trata a Cláusula 3.

### **CLÁUSULA 19. Notificação de Solicitação de Acesso**

19.1. O Importador notificará o Exportador e o Titular sobre Solicitação de Acesso relacionada aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, ressalvada a hipótese de vedação de notificação pela lei do país de tratamento dos dados.

19.2. O Importador adotará as medidas legais cabíveis, incluindo ações judiciais, para proteger os direitos dos Titulares sempre que houver fundamento jurídico adequado

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

para questionar a legalidade da Solicitação de Acesso e, se for o caso, a vedação de realizar a notificação referida no item 19.1.

19.3. Para atender às solicitações da ANPD e do Exportador, o Importador deve manter registro de Solicitações de Acesso, incluindo data, solicitante, finalidade da solicitação, tipo de dados solicitados, número de solicitações recebidas e medidas legais adotadas.

### **CLÁUSULA 20. Término do tratamento e eliminação dos dados**

20.1. As Partes deverão eliminar os Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas após o término do tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação apenas para as seguintes finalidades:

- a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador;
- b) estudo por Órgão de Pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos Dados Pessoais;
- c) transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos previstos nestas Cláusulas e na Legislação Nacional; e
- d) uso exclusivo do Controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

20.2. Para fins desta Cláusula, considera-se que o término do tratamento ocorrerá quando:

- a) alcançada a finalidade prevista nestas Cláusulas;
- b) os Dados Pessoais deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica prevista nestas Cláusulas;
- c) finalizado o período de tratamento;
- d) atendida solicitação do Titular; e
- e) determinado pela ANPD, quando houver violação ao disposto nestas Cláusulas ou na Legislação Nacional.

### **CLÁUSULA 21. Segurança no tratamento dos dados**

## **ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

21.1. As Partes deverão adotar medidas de segurança que garantam proteção aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, mesmo após o seu término.

21.2. As Partes informarão, na Seção III, as Medidas de Segurança adotadas, considerando a natureza das informações tratadas, as características específicas e a finalidade do tratamento, o estado atual da tecnologia e os riscos para os direitos dos Titulares, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis e de crianças e adolescentes.

21.3. As Partes deverão realizar os esforços necessários para adotar medidas periódicas de avaliação e revisão visando manter nível de segurança adequado às características do tratamento de dados.

### **CLÁUSULA 22. Legislação do país destinatário dos dados**

22.1. O Importador declara que não identificou leis ou práticas administrativas do país destinatário dos Dados Pessoais que o impeçam de cumprir as obrigações assumidas nestas Cláusulas.

22.2. Sobrevindo alteração normativa que altere esta situação, o Importador notificará, de imediato, o Exportador para avaliação da continuidade do contrato.

### **CLÁUSULA 23. Descumprimento das Cláusulas pelo Importador**

23.1. Havendo violação das salvaguardas e garantias previstas nestas Cláusulas ou a impossibilidade de seu cumprimento pelo Importador, o Exportador deverá ser comunicado imediatamente, ressalvado o disposto no item 19.1.

23.2. Recebida a comunicação de que trata o item 23.1 ou verificado o descumprimento destas Cláusulas pelo Importador, o Exportador adotará as providências pertinentes para assegurar a proteção aos direitos dos Titulares e a conformidade da Transferência Internacional de Dados com a Legislação Nacional e as presentes Cláusulas, podendo, conforme o caso:

- a) suspender a Transferência Internacional de Dados;
- b) solicitar a devolução dos Dados Pessoais, sua transferência a um terceiro, ou a sua eliminação; e
- c) rescindir o contrato.

**ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

CLÁUSULA 24. Eleição do foro e jurisdição

24.1. Aplica-se a estas Cláusulas a legislação brasileira e qualquer controvérsia entre as Partes decorrente destas Cláusulas será resolvida perante os tribunais competentes do Brasil, observado, se for o caso, o foro eleito pelas Partes na Seção IV.

24.2. Os Titulares podem ajuizar ações judiciais contra o Exportador ou o Importador, conforme sua escolha, perante os tribunais competentes no Brasil, inclusive naqueles localizados no local de sua residência.

24.3. Em comum acordo, as Partes poderão se valer da arbitragem para resolver os conflitos decorrentes destas Cláusulas, desde que realizada no Brasil e conforme as disposições da Lei de Arbitragem.

Seção III - Medidas De Segurança

**INFORMAÇÕES DEFINIDAS CONFORME TERMOS ADITIVOS INCLUÍDOS NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO NO QUAL ESSE APÊNDICE ESTÁ INSERIDO, DE ACORDO COM ART. 9.1.**

Seção IV - Cláusulas Adicionais e Anexos

CLÁUSULA 25. Do foro de eleição, da validade e da vigência do presente Termo Aditivo

25.1 As Partes elegem o Foro da Comarca de Brasília/DF para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo Aditivo.

25.2 O presente Termo Aditivo terá vigência a partir da data de sua assinatura e eficácia imediata.

**Nome do Cliente especificado no Contrato de Serviços**

Assinatura Autorizada: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

**ANEXO IV - REGULAMENTO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS  
APROVADOS PELA RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19/2024**

Cargo: \_\_\_\_\_

Data da Assinatura: \_\_\_\_\_