



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

DESPACHO DIGER 864/2023

Trata-se de demanda oficializada pela SECTI/SUINF, visando a contratação de Infraestrutura como Serviço (Infrastructure as a Service - IaaS) para atender às necessidades de funcionamento dos sistemas do Tribunal Regional Federal da 6ª Região, a qual foi autorizada por esta Diretoria Geral no Despacho de id. 0232918.

2. Finalizado o planejamento para a contratação, no Encaminhamento 0430128, a SECTI informou que a solução técnica e financeiramente mais vantajosa foi a contratação do serviço de computação em nuvem SERPRO Multicloud, sob demanda, conforme demonstrado na Análise 0427279.

3. A esse respeito, esclareceu que *"a solução proposta somente pode ser contratada através de adesão ao contrato padrão do SERPRO, conforme modelo/minuta 0424218 e foi orçado ao custo anual de R\$ 9.110.580,72, conforme orçamento 0430087. Sobre isso, acrescenta que, "por tratar-se de serviço de nuvem, é de natureza de prestação continuada e o valor mensal será calculado com base no volume efetivamente consumido em cada mês". Portanto, "o valor total é estimado para atender as necessidades do TRF6 no período de um ano, mas pode não ser gasto completamente durante a vigência contratual."*

4. Na sequência, a SECTI junto, no id.0427811, novo Termo de Referência.

5. Ainda sobre a vantajosidade apontada na análise supramencionada, cumpre registrar que, após o encaminhamento da SECTI, foi adicionada outra proposta, da Prodemge (0432488, 0432496, 0432497 e 0432498), cujo valor também é superior ao do SERPRO, o que reforça a conclusão apresentada por aquela unidade.

6. Frente ao pedido em exame, às justificativas e às informações apresentadas, manifesto-me de acordo com a análise e o encaminhamento propostos, razão pela qual autorizo o prosseguimento do processo nos termos da melhor solução apresentada pela SECTI.

7. Restituo os autos à SECOF para ciência e continuidade providências, observada a urgência requerida na tramitação, tendo em vista tratar-se de contratação fundamental para superarmos os principais desafios e dificuldades enfrentados no ambiente tecnológico do Tribunal.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Edmundo Veras dos Santos Filho, Diretor-Geral**, em 21/08/2023, às 15:14, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0432660** e o código CRC **2831FB4C**.

Av. Álvares Cabral, 1805 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-001 - Belo Horizonte - MG - www.trf6.jus.br
0002731-16.2023.4.06.8000

0432660v2



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Definição do objeto

1.1.1. Contratação de Solução de Computação em Nuvem - SERPRO Multicloud, sob demanda, para atendimento às necessidades do Tribunal Regional Federal da 6ª Região.

1.2. Descrição detalhada do objeto

1.2.1. Contratação de prestador de serviços em tecnologia da informação, SOB DEMANDA, contemplando os seguintes serviços integrados: Multicloud (computação em nuvem, sob o modelo de cloud broker - integrador), incluindo provisionamento de infraestrutura de TIC e gestão de topologias em dois ou mais provedores de nuvem, além de serviços técnicos especializados, pelo prazo inicial de 12 (doze) meses, renováveis até os limites de amparo legal.

ITENS	CATSER	SERVIÇOS	QUANTIDADES
01	26069	Cloud Service Broker - CSD	250.000
02	27260	MultiCloud - CSM (intermediário)	430.000
03	27332	Cloud Generic Professional Services	95

Tabela 1 - Objeto Detalhado

1.3. A contratação será na modalidade de Dispensa de Licitação, com fundamento nos seguintes normativos:

1.3.1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que dispõe sobre as normas para licitações e contratos administrativos;

1.3.2. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI 2021/2026, aprovado pela Resolução CJF n. 685/2020;

1.3.3. Resolução CNJ 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o período 2021/2026;

1.3.4. Resolução CNJ 468/2022, dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

1.4. Os critérios de seleção da proposta foram esclarecidos de forma detalhada no artefato Análise Crítica das Propostas e Contratação (0427279), conforme quadros abaixo:

COMPARATIVO DE VALORES (ITEM 01 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM)		
Prestadores	Valores Mensais	Valores Anuais
EMBRATEL	R\$ 510.025,04 (AWS - 100%) R\$ 415.786,92 (Google - Parcial)	R\$ 6.120.300,48 (AWS - 100%) R\$ 4.989.443,04 (Google - Parcial)
SERPRO	R\$ 317.653,99	R\$ 3.811.847,86
BRLINK	R\$ 695.654,88 (AWS - 100%) R\$ 1.086.401,38 (Azure - Parcial)	R\$ 8.347.858,56 (AWS - 100%) R\$ 13.036.816,56 (Azure - Parcial)
PRODEMG	R\$ 420.948,03	R\$ 5.051.376,36

1.4.1. Percebe-se, portanto, que os valores praticados pelo SERPRO se encontram abaixo daqueles apresentados pela EMBRATEL para os mesmos serviços, ainda que não tenha sido possível refletir todos os serviços descritos na [Calculadora dos Serviços](#) utilizada para a cotação, em razão da utilização de métricas de faturamento diferentes das previstas no Anexo IV (0327922) do Termo de Referência (0363337), tais como o tráfego de rede do CDN e o serviço de balanceamento de carga. Assim, nem todos os recursos orçados pelo SERPRO foram registrados nas planilhas do Cenário 2 e os preços ainda se mostram menos onerosos que aqueles apresentados pela EMBRATEL (0423893), pela BRLINK (0427271) e pela PRODEMG (0432498).

1.4.2. Destaca-se, ainda, que as nuvens cotadas pela EMBRATEL (AWS e Google) e BRLINK (AWS e Azure) integram o serviço *MultiCloud* prestado pelo SERPRO, conforme informação disponível em <https://campanhas.serpro.gov.br/serpro-multicloud/> (Acesso em 11/08/2023). Assim, pode-se concluir que foi possível realizar uma comparação igualitária entre as propostas avaliadas, já que foram utilizados os mesmos parâmetros de recursos para a definição dos preços.

CARACTERÍSTICAS	EMBRATEL E BRLINK (TR 0363337)	SERPRO	PRODEMG	OBSERVAÇÕES
Flexibilidade das Operações	Parcial	Sim	Sim	A contratação do modelo do SERPRO permite a utilização de qu nuvens, enquanto a contratação baseada no Termo de Referên um rol taxativo de serviços.
Ampliação do Escopo Contratado	Não	Sim	Sim	Em razão da utilização do portfólio das nuvens, a contratação l inclusão futura de itens ainda indisponíveis.
Consultoria sob Demanda	Não	Sim	Sim	Os valores referentes às consultorias técnicas são opcionais e p conforme a demanda necessária.
Quantidades de Nuvens Públicas	02	07		O serviço MultiCloud integra mais nuvens públicas que uma coi
Escolha da Nuvem Utilizada	Sim	Sim	Sim	Ambas as contratações permitem a escolha da nuvem de opero o modelo MultiCloud possibilita o faturamento diferenciado enq Termo de Referência 0363337 define um valor fixo independen operação.

Transparência das Operações	Parcial	Sim	Parcial	A contratação segundo o modelo do Termo de Referência 0363 conforme o <i>broker</i> contratado, uma plataforma de operação de que não aponta o local de operação dos serviços e não oferece custos envolvidos. O modelo multicloud do SERPRO garante a entrega a plataforma própria do provedor de nuvem em controle dos custos envolvidos e eventuais migrações entre as disponíveis.
Variação Cambial	Possibilidade	Não	Indeterminado	O modelo adotado pelo SERPRO é diretamente ligado ao Fator de elaboração da proposta, enquanto o modelo de contratação do 0363337 não possui ligação direta com a variação cambial. Ainda é possível ao contratado provar o desequilíbrio econômico em factuais.

1.4.3. A análise da planilha acima permite concluir que o modelo de contratação MultiCloud possui vantagens relevantes como a flexibilidade das operações e possibilidade de ampliação de recursos. O rol taxativo dos serviços contratados impede a inclusão de recursos como ferramentas de Business Intelligence (BI) e de automação, entre outras possibilidades. O modelo permite, ainda, avaliar com exatidão o funcionamento dos serviços e definir com segurança eventuais otimizações para melhoria de desempenho e economia de recursos.

1.5. O regime de execução do contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário, nos termos do Art. 6º, XXVIII da Lei nº 14.133/2021.

2. JUSTIFICATIVA, FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O *Datacenter* que atende ao Tribunal Regional Federal da 6ª Região e suas Subseções Judiciárias foi reformado no ano de 2012 para atender às necessidades da Seção Judiciária de Minas Gerais. Assim, a atual infraestrutura de TI que atende ao TRF6 foi preparada para o funcionamento de uma Seccional, razão pela qual o recebimento de sistemas anteriormente centralizados no TRF1 como o PJe, o SEI, Acordo 58, SIREA, eSiest, bancos de dados, entre outros, representou um consumo de recursos não previstos quando das aquisições, conforme cenário de escassez reportado por meio dos autos 0000724-85.2022.4.06.8000.

Diante do crescimento dos sistemas do TRF6, alguns equipamentos já obsoletos e sem garantia contratual passaram a apresentar problemas relacionados ao aumento da carga, entre os quais a queda de desempenho, travamento e até danos físicos, como ocorreu com o Switch Core de tombo 46157. Por se tratar de equipamento de alta criticidade, o defeito do Core provocou a indisponibilidade total do PJe no período de 06 a 10/02/2023 e os serviços somente foram restabelecidos após o isolamento do equipamento, o que representou a perda da redundância e a sobrecarga correspondente do outro equipamento.

Destaca-se que um ativo de rede possui uma garantia de 05 anos e a recomendação de substituição após a vigência, nos termos da [Resolução CJF nº 477/2018](#), em razão da obsolescência técnica ou funcional dos equipamentos. Por tal razão e considerando que diversos equipamentos do *Datacenter* possuem mais de 10 anos de uso, além de não atenderem à demanda técnico-operacional, torna-se necessária a substituição urgente para adequação às necessidades de funcionamento do TRF6.

A substituição de equipamentos de *Datacenter*, por sua vez, demanda a realização de aquisições de diversas áreas de operação, como as redes SAN (*Storage Area Network*), FC (*Fibre Channel*) e Ethernet. A aquisição de novos equipamentos também deve ser acompanhada do licenciamento de *softwares* necessários ao funcionamento dos serviços e sistemas, logo tantas outras contratações devem ser realizadas simultaneamente para o legal desenvolvimento das atividades. Assim, ainda que as aquisições ocorram em conjunto, os recebimentos dos equipamentos, as suas respectivas instalações e configurações de uso, assim como o licenciamento dos diversos *softwares* necessários ao funcionamento, ocorrem em diferentes etapas, o que torna a atualização da infraestrutura um procedimento extremamente moroso.

Outro fator a ser considerado é a demanda por maior espaço físico para acondicionamento das máquinas, em razão do funcionamento simultâneo até que seja realizada a transferência dos serviços. Assim, a instalação de novos equipamentos necessários ao funcionamento da infraestrutura de TI provoca o consumo de maiores recursos de energia e refrigeração durante o período de substituição.

Há, ainda, um elemento essencial à infraestrutura: a disponibilidade. Todos os sistemas do TRF6 devem estar disponíveis para funcionamento em regime de 24 x 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), o que pode acarretar em situações de falhas em horários sem acompanhamento por equipe especializada e, conseqüentemente, em atraso para o início do atendimento. Considerando que os sistemas e serviços de TI do TRF6 sustentam a área finalística da instituição, torna-se cada vez mais importante que estejam hospedados em ambiente de infraestrutura tecnológica que garanta a disponibilidade e integridade das informações.

Uma alternativa que permite solucionar os problemas acima relatados é a terceirização da infraestrutura, por se tratar de uma solução disponível no mercado. A infraestrutura como Serviço (*Infrastructure as a Service - IaaS*) já se encontra bastante difundida e permite ao contratante alocar os seus serviços e sistemas em uma nuvem e provida de toda a robustez, disponibilidade, segurança e suporte inerentes ao funcionamento do ambiente tecnológico. Além dos fatores citados, trata-se de uma solução que atende aos recursos demandados pelo contratante em um prazo muito mais célere e faturado conforme a utilização do serviço.

Destaca-se que a solução encontra respaldo na [Resolução CNJ nº 370/2021](#), que define em seu Art. 35:

Art. 35. Recomenda-se utilizar serviços em nuvem que simplifiquem a estrutura física, viabilizem a integração, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário.

Por tudo exposto, busca-se com a presente contratação:

- Obter serviços de alta disponibilidade e com suporte prestados em regime de atendimento 24 x 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana);
- Reduzir a necessidade de investimento de grande vulto com a aquisição de equipamentos e suas respectivas substituições em períodos médios de 04 a 05 anos;
- Terceirizar custos operacionais e reduzir custos de infraestrutura e serviços de TI por meio de aplicações hospedadas em infraestrutura em nuvem;
- Reduzir custos de licenciamento de *softwares* utilizados pelo TRF6;
- Otimizar a produtividade da equipe de TI do TRF6, que passa a se dedicar à qualidade do serviço e ao suporte especializado;
- Ampliar os mecanismos de segurança da informação através de recursos como: retenção de dados; sistema de prevenção contra perda de dados; controle de acesso e gerenciamento de dispositivos, aplicativos e auditoria;
- Disponibilidade dos serviços em produção;
- Redução de custos de manutenção e melhor eficiência pelo uso racional dos recursos;
- Possibilitar o ajuste, sob demanda, da capacidade dessas aplicações, sistemas e serviços;
- Possibilitar, ainda, a disponibilização de novas aplicações, sistemas e serviços;
- Agilizar o processo de aquisição, de forma a garantir o restabelecimento da infraestrutura necessária o mais rápido possível e, ainda, a manutenção do parque tecnológico atualizado com menor esforço;

- Terceirização dos custos para fornecimento de energia, refrigeração, monitoramento, segurança física, prevenção e combate a incêndio;
- Redução da dependência de pessoal interno qualificado, permitindo que os servidores possam focar na gestão do poder computacional contratado;
- Modernização de acesso à rede de modo global, conveniente e sob demanda, utilizando recursos computacionais configuráveis.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- [Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021 - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário \(ENTIC-JUD\)](#);
- [Resolução CJF nº 685, de 15 de dezembro de 2020 - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal](#)

Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

Objetivos Estratégicos da Justiça Federal:

1) Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal.

Indicadores	Metas
1 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI.	1 - Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI.
2 - Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI.	2 - Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.

4. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

Por se tratar de contratação do SERPRO que segue as cláusulas do modelo de comercialização dos serviços, não há necessidade subsidiária ou complementar de aceitação relacionados a alguma exigência técnica, restando demonstrado nos contratos consultados do SERPRO junto a outras entidades públicas a capacidade de prestar os serviços.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 5.1.1. Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o TRF6 e o SERPRO.
- 5.1.2. Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 5.1.3. Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 5.1.4. Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 5.1.5. Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 5.1.6. TAM (do inglês, *Technical Account Manager*, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do TRF6 sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do TRF6, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.
- 5.1.7. DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de: <https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>.
- 5.1.8. Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.
- 5.1.9. Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.
- 5.1.10. Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do TRF6, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O TRF6 define o escopo do projeto dentro de seu contexto.
- 5.1.11. Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.
- 5.1.12. MVP: Produto mínimo viável (em inglês, *Minimum Viable Product – MVP*) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).
- 5.1.13. Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de: <https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>
- 5.1.14. Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.
- 5.1.15. Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads>

5.2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 5.2.1. SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.
- 5.2.2. A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na

nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

5.2.3. A oferta integrada de serviços possibilita ao TRF6 acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

5.2.4. Através da plataforma SERPRO Multicloud, o TRF6 terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

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

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

5.3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

5.3.1. O atendimento às demandas do TRF6 será feito por projeto.

5.3.2. A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

5.3.2.1. Cloud Services Brokerage

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

5.3.2.1.2. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo TRF6, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

5.3.2.1.3. O que faz?

5.3.2.1.3.1. O SERPRO mantém uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão fica ativa para os CLIENTES das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

5.3.2.1.3.2. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o TRF6 poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para o Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o TRF6 dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

5.3.2.1.4. Como funciona?

5.3.2.1.4.1. O TRF6 terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

5.3.2.1.4.2. O TRF6 escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança.

No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

5.3.2.1.4.3. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação.

A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do TRF6, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

5.3.2.1.4.4. Para novas aplicações, o ideal é que o DevOps (Cloud Engineering and Automation) participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do TRF6.

5.3.2.1.5. Entregas do Cloud Services Brokerage:

5.3.2.1.5.1. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

5.3.2.1.5.1.1. O TRF6 terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

5.3.2.1.5.2. Recomendações para otimização de consumo

5.3.2.1.5.2.1. Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o TRF6 poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

5.3.2.1.5.3. Corretagem customizada

5.3.2.1.5.3.1. Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo TRF6 durante a vigência do contrato.

5.3.2.1.5.4. Suporte de atendimento unificado

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

5.3.2.1.5.5. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

5.3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o TRF6 fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o TRF6 no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo TRF6 por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

5.3.2.1.5.6. Conectividade

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

5.3.2.1.5.7. Marketplace

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

5.3.2.1.5.7.2. No Marketplace, o TRF6 poderá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o TRF6 poderá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

5.3.2.1.5.7.3. No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao TRF6 a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

Observação: O SERPRO não fornece nenhum tipo de garantia sobre os softwares ou serviços obtidos no Marketplace dos provedores.

5.3.2.1.5.7.4. Caberá ao TRF6:

5.3.2.1.5.7.4.1. Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

5.3.2.1.5.7.4.2. Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem.

5.3.2.1.5.7.4.3. Solicitar ao SERPRO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

5.3.2.2. Cloud Architecture Design

5.3.2.2.1. Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do TRF6.

5.3.2.2.2. O que faz?

5.3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o TRF6, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o TRF6 com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

5.3.2.2.2.1.1. Identificar as interações entre soluções distintas;

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

5.3.2.2.2.1.3. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do TRF6;

5.3.2.2.2.1.4. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

5.3.2.2.2.1.6. Mensurar os custos da arquitetura proposta.

5.3.2.2.3. Como funciona?

5.3.2.2.3.1. Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao TRF6 quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

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

5.3.2.2.3.3. Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 5.3.2.2.3.1.

5.3.2.2.3.4. Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao TRF6 escolher conforme os critérios apresentados.

5.3.2.2.4. O que entrega?

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

5.3.2.3. Cloud Migration Management

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

5.3.2.3.2. O que faz?

5.3.2.3.2.1. O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade.

A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

5.3.2.3.3. Como funciona?

5.3.2.3.3.1. Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do TRF6, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo TRF6, antes de sua execução.

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

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

5.3.2.3.3.4. Ao final, é realizada junto ao TRF6 uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

5.3.2.3.4. O que entrega?

5.3.2.3.4.1. O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao TRF6 um relatório de entrega.

5.3.2.4. Cloud Engineering and Automation

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

5.3.2.4.2. O que faz?

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

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

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

5.3.2.4.2.4. Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

5.3.2.4.2.5. Orquestra a execução do backlog priorizado;

5.3.2.4.2.6. Atualiza a IaC no repositório do projeto;

5.3.2.4.2.7. Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

5.3.2.4.3. Como funciona?

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

5.3.2.4.3.1.1. Analisar a necessidade do cliente;

5.3.2.4.3.1.2. Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

5.3.2.4.3.1.3. Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

5.3.2.4.3.1.4. Executar as atividades planejadas;

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

5.3.2.4.4. O que entrega?

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

5.3.2.5. Cloud Services Management

5.3.2.5.1. Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do TRF6, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

5.3.2.5.2. O que faz?

5.3.2.5.2.1. O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do TRF6 em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

5.3.2.5.2.2. O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do TRF6, visa mapear as necessidades do TRF6 e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

5.3.2.5.2.3. Plano Básico

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

5.3.2.5.2.3.2. Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo TRF6 para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do TRF6.

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

5.3.2.5.2.3.3.1. Serviço implantado na nuvem;

5.3.2.5.2.3.3.2. Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

5.3.2.5.2.3.3.3. Time de suporte do TRF6 disponível e com conhecimento para resolver os incidentes

que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

5.3.2.5.2.4. Plano Intermediário

5.3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o TRF6 deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

5.3.2.5.2.5. Plano Avançado

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

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

5.3.2.5.2.6. Suporte a Produto de Software do Marketplace

5.3.2.5.2.6.1. O plano CSM Avançado será ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo TRF6 no Marketplace dos provedores.

5.3.2.5.2.6.2. No contexto do Cloud Service Management, O SERPRO fará os acionamentos e todos os contatos necessários para canal de suporte disponibilizado pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano CSM Avançado estão disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação do SERPRO.

Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo TRF6 por meio do Marketplace.

5.3.2.5.2.6.3 Caberá ao TRF6:

- Abri os acionamentos na Central de Serviço do SERPRO para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.
- Repassar todas as informações necessárias para que o SERPRO possa acionar o suporte do fabricante.

5.3.2.5.3. Dos serviços e processo oferecidos

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

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	X	X	X
Catálogo de Scripts (junto ao cliente)	X	X	X
Gestão de Banco de Soluções		X	X
Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	2º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	suporte assistido	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	APM
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: " "=> Não Contempla; "X"=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

Tabela 2 - Serviços Incluídos nos pacotes CSM

5.3.2.5.3.1. Gestão Técnica de Contas

5.3.2.5.3.1.1. Previsto para o plano avançado.

5.3.2.5.3.1.2. O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo TRF6 através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o TRF6 no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO.

5.3.2.5.3.2. Central de Atendimento

5.3.2.5.3.2.1. Formulário de Atendimento

5.3.2.5.3.2.1.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

- 5.3.2.5.3.2.1.2. O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o TRF6 contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.
- 5.3.2.5.3.2.2. Catalogação de Scripts (junto ao cliente)
- 5.3.2.5.3.2.2.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.2.2. Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.
- 5.3.2.5.3.2.3. Gestão de Banco de Soluções
- 5.3.2.5.3.2.3.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.3.2. Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim de reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.
- 5.3.2.5.3.2.4. Linha vermelha
- 5.3.2.5.3.2.4.1. Previsto para o plano avançado.
- 5.3.2.5.3.2.4.2. Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do TRF6 (indisponibilidade).
- 5.3.2.5.3.2.5. Resposta a incidentes
- 5.3.2.5.3.2.5.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.5.2. Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).
- 5.3.2.5.3.2.6. Medição de maturidade de segurança
- 5.3.2.5.3.2.6.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.6.2. A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.
- 5.3.2.5.3.2.6.3. É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade de infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente.
- 5.3.2.5.3.2.6.4. Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.
- 5.3.2.5.3.2.6.5. O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do TRF6.
- 5.3.2.5.3.2.6.6. Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.
- 5.3.2.5.3.2.7. Gestão de backup
- 5.3.2.5.3.2.7.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.7.2. Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.
- 5.3.2.5.3.2.8. Criação de VPN site-to-site
- 5.3.2.5.3.2.8.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.8.2. A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.
- 5.3.2.5.3.2.8.3. Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o TRF6 estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e TRF6, funcionando de forma redundante.
- 5.3.2.5.3.2.8.4. Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e TRF6, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o TRF6 fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.
- 5.3.2.5.3.2.8.5. A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.
- 5.3.2.5.3.2.9. Gestão de Monitoração
- 5.3.2.5.3.2.9.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.9.2. Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do TRF6
- 5.3.2.5.3.2.9.3. No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.
- 5.3.2.5.3.2.9.4. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.
- 5.3.2.5.3.2.10. Gestão de Mudanças
- 5.3.2.5.3.2.10.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 5.3.2.5.3.2.10.2. A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com

o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do TRF6. Esse serviço possui as seguintes etapas:

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

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

5.3.2.5.3.2.10.2.3. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

5.3.2.5.3.2.11. Gerenciamento de problemas

5.3.2.5.3.2.11.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

5.3.2.5.3.2.11.3. A investigação do problema pode ser solicitada pelo TRF6 ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

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

5.3.2.5.3.2.12. Suporte operacional (tempo de atendimento)

5.3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do TRF6, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

5.3.2.5.3.2.13. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

5.3.2.5.3.2.13.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.13.2. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do TRF6, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

5.3.2.5.3.2.14. Configurar WAF no ambiente de nuvem

5.3.2.5.3.2.14.1. Previsto para planos intermediário e avançado.

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

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

5.3.2.5.3.2.15. Gerenciamento de níveis de Serviços

5.3.2.5.3.2.15.1. Previsto para o plano avançado.

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

5.3.2.5.3.2.15.3. Gestão de crise

5.3.2.5.3.2.15.3.1. Previsto para o plano avançado.

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

5.3.2.5.3.2.15.3.3. Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do TRF6 (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo TRF6).

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

5.3.2.5.3.2.16. Análise de desempenho

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

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

5.3.2.5.4. Como funciona?

5.3.2.5.4.1. A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do TRF6, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o TRF6 está ativando o serviço.

5.3.2.5.4.2. O SERPRO definirá com o apoio do TRF6 o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do TRF6.

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

5.3.2.6. Cloud Generic Professional Services

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

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

5.3.2.6.3. O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam

compatíveis com os serviços contratados.

5.3.2.6.4. Disponibilização

5.3.2.6.4.1. Será feita a avaliação das necessidades do TRF6 e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

5.3.2.6.5. O que faz?

5.3.2.6.5.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do TRF6, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo TRF6.

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

5.3.2.6.6. O que entrega?

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

5.4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

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

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

5.4.3. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

5.4.3.1. SERPRO:

5.4.3.1.1. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

5.4.3.1.2. Fornecer material de capacitação na ferramenta;

5.4.3.1.3. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

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

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

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

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

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

5.4.3.2. TRF6:

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

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

5.4.4. Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

5.4.4.1. SERPRO:

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

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

5.4.4.1.3. Identificar as interações entre soluções distintas;

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

5.4.4.1.5. Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

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

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

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

5.4.4.1.9. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

5.4.4.1.11. Mensurar os custos da arquitetura proposta;

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

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

5.4.4.2. TRF6:

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

5.4.4.2.2. Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

5.4.4.2.3. Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

5.4.5. Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

5.4.5.1. SERPRO:

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

5.4.5.1.2. Analisar a documentação de arquitetura;

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

5.4.5.1.4. Identificar qual melhor estratégia de migração;

5.4.5.1.5. Acompanhar execução e tratar desvios.

5.4.5.2. TRF6:

5.4.5.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

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

5.4.6. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management.

5.4.6.1. SERPRO:

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

5.4.6.2. TRF6:

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

5.4.7. Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

5.4.7.1. SERPRO:

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

5.4.7.2. TRF6:

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

5.4.8. Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

5.4.8.1. SERPRO:

5.4.8.1.1. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

5.4.8.1.2. Analisar a necessidade do cliente;

5.4.8.1.3. Estimar o esforço para execução do serviço;

5.4.8.1.4. Estabelecer o plano de trabalho;

5.4.8.1.5. Executar o plano de trabalho;

5.4.8.1.6. Tratar riscos/desvios;

5.4.8.1.7. Propor solução.

5.4.8.2. TRF6:

5.4.8.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

5.4.8.2.2. Realizar validação do plano de trabalho.

5.5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.6.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

5.6.1.1. O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

5.6.1.2. O TRF6 deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

5.6.1.3. A área de TI do TRF6 é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

5.6.1.4. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

5.6.1.5. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do TRF6, para um ou mais projetos, são competência do TRF6;

5.6.1.6. Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a

estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

5.6.1.7. Após a contratação, o ponto de contato do TRF6 é sempre o SERPRO, não devendo o TRF6 solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

5.6.1.8. O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do TRF6;

5.6.1.9. A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo TRF6, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

5.6.1.10. O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

5.6.1.11. Cabe ao TRF6 manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

5.6.1.12. Cabe ao TRF6 observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

5.6.1.13. O TRF6 responsável por:

(a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal),

(b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e

(c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato.

À medida que o TRF6 divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

5.6.1.14. O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do TRF6 de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao TRF6.

5.6.1.14.1. O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o TRF6 ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

5.6.1.14.2. O TRF6 manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

5.6.1.15. O TRF6 será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

5.6.1.15.1. É de responsabilidade do TRF6 notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

5.6.1.15.2. O TRF6 reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

6. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

6.1. A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do TRF6 definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

7.1. As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

7.2. Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

7.2.1. Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

7.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

7.2.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

7.2.4. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

7.2.5. Para os fins do presente contrato, a expressão "Informação Confidencial" significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados "REPRESENTANTES") no âmbito do contrato.

7.2.6. Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados "Informação Confidencial" para os fins do contrato.

7.3. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

7.4. O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

7.4.1. Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

7.4.2. O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

7.5. A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados

inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

7.6. O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

8. NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1. Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: * Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível * Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço * Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

Tabela 3 - Indicadores de Acordos de Níveis de Serviço

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

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

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

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

8.5. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo TRF6 para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

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

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

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

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

8.6.1.1. onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

8.6.2. O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

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

8.6.2.1 onde:

8.6.2.1.1. D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

8.6.2.1.2. T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

8.6.2.1.3. ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

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

8.6.3. O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$TR = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$$

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

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

8.7. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

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

8.7.1.1. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

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

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

8.7.1.2. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

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

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

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

8.7.1.3. O indicador Tempo de Reação

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

8.7.1.3.1 onde:

8.7.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

8.7.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

8.7.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

8.7.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

9. PRAZOS E PROCEDIMENTOS

9.1. Ativação (entrega após a contratação)

9.1.1. Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

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

9.2. Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

9.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do TRF6 após a vigência contratual ser encerrada.

9.2.2 Caberá ao TRF6 proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

9.2.3 Os ambientes em nuvem do TRF6 serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

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

9.3. Recuperação de dados e de ambientes

9.3.1. O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo TRF6.

10. ATENDIMENTO TÉCNICO

10.1. Atendimento Técnico

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

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

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

10.1.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo TRF6 para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

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

10.1.6. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do TRF6 e para acompanhamento do tempo de atendimento.

10.1.7. Caso haja algum desvio, o TRF6 deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

10.1.8. Ao final do atendimento o TRF6 receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
------------	-----------	---------------------

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

Tabela 4 - Classificação de Prioridades

10.2. Canais de Atendimento

10.2.1. O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao TRF6, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

11. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

11.1. Observadas as normas vigentes relativas ao desenvolvimento sustentável nas licitações e contratações públicas, assim como o Plano de Logística Sustentável da Seção Judiciária de Minas Gerais e em especial o Art. 21 da Resolução CNJ nº 400/2021, por se tratar de contratação sem oferta de produto por meio físico ou mão de obra dedicada, não se vislumbra exigências editalícias ou contratuais compatíveis com o objeto.

12. DAS RESPONSABILIDADES

12.1. Responsabilidades da CONTRATANTE

12.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo "Descrição dos Serviços" do contrato.

12.1.2. Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo "Descrição dos Serviços", qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

12.1.3. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

12.1.4. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

12.1.5. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do TRF6, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

12.1.6. Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

12.1.6.1. Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

12.2. Responsabilidades da CONTRATADA

12.2.1. Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o TRF6 tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

12.2.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o TRF6 na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

12.2.3. Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo TRF6 por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

12.2.4. Comunicar, formalmente, ao TRF6 qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

13. MODELOS DE GESTÃO, EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

13.1. Papéis desempenhados na contratação

13.1.1. Para a execução do contrato, é mandatário que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:

13.1.1.1. Autoridade competente: Titular da Diretoria-Geral ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;

13.1.1.2. Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão;

13.1.1.3. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;

13.1.1.4. Preposto: funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e

13.1.1.5. Representante da Contratada: Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.

13.2. Formas de comunicação/acompanhamento da execução do contrato

13.2.1. Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:

13.2.1.1. Correio eletrônico (e-mail); e

13.2.1.2. Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

13.3. Dinâmica da Execução do contrato

13.3.1. A Tabela 5 abaixo foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução do contrato:

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
1	Assinatura do contrato.	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	Diretor-Geral / Preposto ou Representante da contratada	Contrato assinado	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	Diretor-Geral	Portaria de designação	
3	Ativação do serviço do item 1	Até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial	Gestor do Contrato / Preposto	Ordem de Serviço	
4	Ativação dos demais itens	Negocialmente entre as PARTES	Gestor do Contrato / Preposto	Ordem de Serviço	
5	Entrega do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO).	Até o 3º (terceiro) dia útil após o registro de cada ocorrência	Preposto	Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	
6	Análise do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	Em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Notificação de avaliação do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	Correio Eletrônico (e-mail)

Tabela 5 - Cronograma de Execução

13.3.2. Em virtude das particularidades técnicas dos serviços a serem contratados, a Contratada, sempre que possível, está desobrigada de apresentar ou comprovar a execução dos produtos (objeto da prestação de serviços) de forma impressa. Dessa forma, sempre que possível, os documentos resultantes da prestação de serviços serão apresentados em formato eletrônico.

13.3.3. Os serviços que compõem o objeto deste termo de Referência poderão ser prestados em quaisquer dos estabelecimentos do SERPRO.

13.3.4. Para a correta tributação as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento onde os serviços forem prestados.

13.3.5. O contrato terá vigência a partir da data de sua assinatura e duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

13.3.5.1. O critério para o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, reajuste, dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

13.3.5.1.1. A alteração do índice de referência poderá ser realizada por meio de Termo Aditivo ao Contrato para adequação às normas seguidas pelo contratante.

13.3.5.2. Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto na Lei nº 14.133/2021 e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

13.4. Da Fiscalização do Contrato

13.4.1. Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o TRF6 designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

14. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

14.1. Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medidas e seus preços unitários estão definidos a seguir:

14.1.1. Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

14.1.1.1. Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

14.1.2. Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

14.1.3. Itens Faturáveis por grupo de serviço:

14.1.3.1. Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R\$) = hora x preço

14.1.3.1.1. Onde:

14.1.3.1.1.1. hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

14.1.3.1.1.2. preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

14.1.3.2. O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R\$) = Volume de CSB x Preço.

14.1.3.2.1. Onde:

14.1.3.2.1.1. Volume de CSB = $vcc * fc * (1-FA) + (VMP * fc1)$

14.2. Somente se usa fator de câmbio na fórmula acima se o volume do marketplace do servidor for em dólares. Caso seja informado em reais, não é usada a multiplicação pelo fator de câmbio.

14.2.1. vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

14.2.2 Fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar;
- O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
- Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a <Valor do Fator de Câmbio>;
- Catálogo de serviços apresentados em reais: Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

14.2.2.1. O fator de câmbio (<Valor do Fator de Câmbio>) a ser aplicado nos cálculos de volumes dos serviços do Serpro Multicloud ficará fixo enquanto o contrato estiver vigente.

14.2.3. fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

14.2.4. vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo TRF6 por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

14.2.5. O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

14.2.6. O percentual do Fator de Ajuste deve seguir a tabela abaixo:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Huawei	30%
Serpro	0%
Oracle	0%
IBM	0%
Outras Nuvens	Conforme respectivo fator de ajuste definido

14.2.7. O TRF6 poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas no anexo do Termo de Adesão. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

14.2.8. O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

14.2.9. Cloud Services Management:

14.2.9.1. O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado será feita de acordo com os planos oferecidos.

14.2.9.2. A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, conforme detalhamento da planilha abaixo.

14.2.9.3. Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

14.2.9.4. Caso o CSM seja superior as faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, multiplicando-se o Volume de CSB pelo Fator de Regulação e pelo preço do esforço de gerenciamento por faixa (para os planos básicos, intermediário e avançado) conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = Volume de CSB * (1+Fator de Regulação)

Valor a ser faturado (R\$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

14.2.9.4.1. Onde:

14.2.9.4.1.1. Volume de CSB = corresponde ao volume de consumo oriundo da console do provedor, já com todos os descontos, créditos e fatores aplicados. Vide item 14.1.3.2 no Cloud Service Brokerage.

14.2.9.4.1.2. Fator de regulação = percentual, limitado a 150% (Cento e cinquenta por cento), que corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico OU SERVIÇOS CONSULTIVOS.

14.2.9.4.1.3. Esforço de gerenciamento por faixa = corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM, busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

14.2.9.5. Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

14.2.9.6. Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

14.2.9.7. Plano Intermediário:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

14.3. Do Preço e das Condições de Pagamento

14.3.1. O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 9.110.580,00, conforme detalhamento do Item 18.

14.3.2. Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

14.3.3. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo TRF6 estão descritos no anexo "Relatório Consolidado de Preços e Volumes" deste contrato.

14.3.4. Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo TRF6 no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

14.3.5. Caberá ao TRF6 indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

14.3.6. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo TRF6 no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE" deste contrato.

14.3.6.1. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o TRF6 acesse e se cadastre no portal.

14.3.7. O não recebimento pelo TRF6, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o TRF6 deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

14.3.8. Nas notas fiscais emitidas o nome do TRF6 terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB do Ministério da Economia - ME.

14.3.9. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo TRF6 no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

14.3.10. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

14.3.11. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

14.3.11.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do TRF6, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

15. TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS

15.1. Finalidade e Condições Gerais

15.1.1. O respectivo Anexo ao Termo de Adesão tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

15.2. Definições

15.2.1. Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

15.2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

15.2.1.2. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

15.2.1.3. Dados Pessoais - significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

15.2.1.4. Serviço - refere-se à contraprestação, nos termos do Contrato.

15.2.1.5. Colaborador(es) - qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

15.2.1.6. Incidente de Segurança da informação - significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

15.2.1.7. Autoridades Fiscalizadoras - significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

15.2.2. Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular" e "Relatório de Impacto à Proteção de Dados", terão o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

15.2.2.1. O SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

15.2.2.2. Para os efeitos do Anexo ao Termo de Adesão, o TRF6 será:

15.2.2.2.1. Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

15.2.2.2.2. Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

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

15.3 Do Tratamento de Dados Pessoais

15.3.1. São deveres das PARTES:

15.3.1.1. Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

15.3.1.2. Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

15.3.1.2.1. qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

15.3.1.2.2. quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

15.3.1.2.3. qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

15.3.1.3. O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas no Contrato e seus demais anexos.

15.3.2. São deveres do TRF6:

15.3.2.1. Responsabilizar-se:

15.3.2.1.1. pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

15.3.2.1.2. por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

15.3.2.1.3. pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

15.3.2.1.4. pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao TRF6 informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

15.3.2.1.5. por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

15.3.2.1.6. pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade - DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

15.3.2.1.7. por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

15.3.2.2. Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

15.3.3. São deveres do SERPRO:

15.3.3.1. Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

15.3.3.2. Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

15.3.3.2.1. Até o limite necessário para a prestação do serviço;

15.3.3.2.2. Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

15.3.3.2.3. Em razão de determinação legal.

15.3.3.3. Cooperar com o TRF6 no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

15.3.3.4. Comunicar, em até dez dias, ao TRF6, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

15.3.3.5. Informar imediatamente ao TRF6, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

15.3.3.6. Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

15.3.3.7. Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo TRF6 ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o TRF6.

15.4. Dos Colaboradores do SERPRO

15.4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela TRF6 fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

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

15.4.1.2. Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do Termo.

15.4.2. Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

15.4.3. O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o TRF6 acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o TRF6 possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

15.5. Dos Cooperadores

15.5.1. O TRF6 concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do TRF6 e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

15.6. Da Segurança dos Dados Pessoais

15.6.1. O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

15.6.2. O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do TRF6 e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

15.6.3. Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo TRF6, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao trf6 imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

15.6.4. Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o TRF6 e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

15.7. Da Transferência Internacional de Dados

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

15.8. Da Exclusão e Devolução dos Dados Pessoais do TRF6

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

15.9. Das Responsabilidades

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

15.10. Dos Direitos dos Titulares

15.10.1. Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo TRF6, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

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

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

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

15.11. Das Disposições Finais

15.11.1. Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

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

15.11.3. As PARTES ajustarão variações ao Anexo do Termo de Adesão que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

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

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

16. DAS SANÇÕES

16.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

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

16.3. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

16.3.1. Constituirá:

16.3.1.1. Advertência - Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

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

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

16.3.1.4. Inexecução total - O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

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

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

16.3.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

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

16.3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

16.3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

16.4. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

16.5. Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao TRF6 por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

17. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

17.1.1. Fonte de recursos: Constante da Classificação de Despesa 0434944.

18. ESTIMATIVA DE PREÇO

O custo mensal estimado para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência é de R\$ 759.215,00, conforme quadro comparativo de preços abaixo:

ITENS	SERVIÇOS	QUANTIDADES	VALORES UNITÁRIOS (R\$)	VALORES ESTIMADOS MENSAIS (R\$)	VALORES ESTIMADOS ANUAIS (R\$)
01	Cloud Service Broker - CSD	250.000	1,77	442.500,00	5.310.000,00
02	MultiCloud - CSM (intermediário)	430.000	0,45	193.500,00	2.322.000,00
03	Cloud Generic Professional Services	95	1.297,00	123.215,00	1.478.580,00
TOTAIS				759.215,00	9.110.580,00

18. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Daniel Santos Rodrigues
Integrante Requisitante

Heli Lopes Rios
Integrante Técnico

Bruno Vieira de Souza
Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Heli Lopes Rios, Diretor(a) de Secretaria em exercício**, em 11/09/2023, às 17:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Santos Rodrigues, Diretor(a) de Secretaria**, em 11/09/2023, às 17:08, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0456781** e o código CRC **DCAD0108**.



ANÁLISE

1. DAS PROPOSTAS RECEBIDAS

Os prestadores de serviços de nuvem foram contatados em 26/06/2023 (0376045) e 07/07/2023 (0423598) para apresentação de críticas e sugestões ao Termo de Referência 0324471 e apresentação de orçamento estimativo. Apesar do prazo decorrido de mais de 45 (quarenta e cinco) dias, até o presente momento somente foram recebidos os orçamentos fornecidos pela EMBRATEL, SERPRO e BRLINK, conforme detalhamento abaixo:

1.1. EMBRATEL - 0423613

A proposta possui as seguintes características:

1.1.1. Seguiu o catálogo de serviços referentes ao item 01 do Objeto (serviços de computação em nuvem) e não tratou dos demais itens da contratação (02 a 08);

1.1.2. Utilizou o Anexo IV (0327922) do Termo de Referência e definiu em moeda nacional (R\$) ao invés de Fator de USNs os serviços do catálogo;

1.1.3. Apresentou duas nuvens públicas que atendem às exigências da contratação, já que a AWS atende a 100% dos itens e a Google atende a mais de 50% do catálogo.

1.2. SERPRO - 0423637

A proposta possui as seguintes características, em razão do modelo de operação adotado pelo prestador:

1.2.1. A definição dos preços segue a métrica tratada como 'Fator de Câmbio' e definido como referência o valor de R\$ 4,75;

1.2.2. Todos os serviços de computação em nuvem foram conglobados em um item (*Cloud Service Brokerage*) com valor unitário único de R\$ 1,77;

1.2.3. O item 02 do orçamento englobou os itens 02 a 05 do Objeto e definiu um valor unitário único de R\$ 0,45;

1.2.4. Incluiu itens de consultoria técnica para utilização conforme a necessidade;

1.2.5. Por não delimitar expressamente os serviços de nuvem contratados, o modelo permite a utilização de quaisquer serviços dos provedores;

1.2.6. Os quantitativos orçados seguiram os parâmetros referentes ao sistema judicial de 1º Grau do TRF6 para a definição das quantidades, conforme detalhamento da [Calculadora dos Serviços](#).

1.3. BRLINK - 0427233

A proposta possui as seguintes características:

1.3.1. Seguiu o catálogo de serviços referentes ao item 01 do Objeto (serviços de computação em nuvem) e ainda tratou dos demais itens da contratação (02 a 08);

1.3.2. Utilizou o Anexo IV (0327922) do Termo de Referência e definiu em moeda nacional (R\$) ao invés de Fator de USNs os serviços do catálogo;

1.3.3. Apresentou duas nuvens públicas que atendem às exigências da contratação, já que a AWS atende a 100% dos itens e a Azure atende a mais de 50% do catálogo;

1.3.4. A prestadora ainda apresentou uma série de observações e sugestões de alteração do Termo de Referência, conforme documento 0427248.

2. MÉTRICAS DE COMPARAÇÃO DE PREÇOS E ANÁLISE CRÍTICA DOS VALORES

Em virtude do recebimento de orçamentos apresentados que seguem diferentes modelos de prestação de serviços, tornou-se necessária a conversão aos parâmetros da contratação para avaliação dos custos envolvidos para garantir uma comparação igualitária entre as propostas. Assim, buscou-se refletir a necessidade de recursos de infraestrutura segundo os valores apresentados pela EMBRATEL e BRLINK.

O Cenário 1 (0423879) lista a quase totalidade dos recursos de Datacenter do TRF6 necessários para a migração para a nuvem, uma vez que alguns recursos como os de bancos Oracle e de tráfegos de rede e balanceamento de carga ainda não são passíveis de definição precisa em razão da falta de ferramentas operacionais. Por sua vez, o Cenário 2 utiliza como referência os quantitativos seguidos pelo SERPRO e apontados na [Calculadora dos Serviços](#) para a validação dos preços da EMBRATEL (0423893) e da BRLINK (0427271).

Assim, foi possível definir por meio do Cenário 02 uma comparação dos mesmos serviços referentes ao item 01 do Objeto da contratação, conforme planilha abaixo:

COMPARATIVO DE VALORES (ITEM 01 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM)		
Prestadores	Valores Mensais	Valores Anuais
EMBRATEL	R\$ 510.025,04 (AWS - 100%) R\$ 415.786,92 (Google - Parcial)	R\$ 6.120.300,48 (AWS - 100%) R\$ 4.989.443,04 (Google - Parcial)
SERPRO	R\$ 317.653,99	R\$ 3.811.847,86
BRLINK	R\$ 695.654,88 (AWS - 100%) R\$ 1.086.401,38 (Azure - Parcial)	R\$ 8.347.858,56 (AWS - 100%) R\$ 13.036.816,56 (Azure - Parcial)

Percebe-se, portanto, que os valores praticados pelo SERPRO se encontram abaixo daqueles apresentados pela EMBRATEL para os mesmos serviços, ainda que não tenha sido possível refletir todos os serviços descritos na [Calculadora dos Serviços](#) utilizada para a cotação, em razão da utilização de métricas de faturamento diferentes das previstas no Anexo IV (0327922) do Termo de Referência (0363337), tais como o tráfego de rede do CDN e o serviço de balanceamento de carga. Assim, nem todos os recursos orçados pelo SERPRO foram registrados nas planilhas do Cenário 2 e os preços ainda se mostram menos onerosos que aqueles apresentados pela EMBRATEL (0423893) e pela BRLINK (0427271).

Destaca-se, ainda, que as nuvens cotadas pela EMBRATEL (AWS e Google) e BRLINK (AWS e Azure) integram o serviço *MultiCloud* prestado pelo SERPRO, conforme informação disponível em <https://campanhas.serpro.gov.br/serpro-multicloud/> (Acesso em 11/08/2023). Assim, pode-se concluir que foi possível realizar uma comparação igualitária entre as propostas avaliadas, já que foram utilizados os mesmos parâmetros de recursos para a definição dos preços.

3. COMPARAÇÃO DE PREÇOS PRATICADOS PELO SERPRO

Considerando-se que os custos praticados pelo SERPRO se mostraram vantajosos em relação aos apresentados pela EMBRATEL e pela BRLINK, tornou-se necessária a realização de comparação de preços praticados pelo primeiro para contratações similares. Após a realização de pesquisas em plataformas públicas como o [Painel de Preços](#) e [ComprasNET](#), além de fontes de consultas privadas como o [Banco de Preços](#), foi possível levantar os seguintes preços públicos:

Órgãos	Contratos	Itens	Valores (R\$)	Fatores de Câmbio	Fontes
Conselho Nacional de Justiça - CNJ	34/2022	Cloud Service Broker - CSD	1,77	5,16	0424117
		Cloud Architecture Design	1.297,00		
		Cloud Migration Management	1.297,00		
		Cloud Engineering and Automation	1.297,00		
		Cloud Generic Professional Services	1.297,00		
		MultiCloud - CSM (intermediário)	0,45		
Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina	1223/2022	Cloud Service Broker - CSD	1,77	5,23	0424118
		Cloud Architecture Design	1.297,00		
		Cloud Migration Management	1.297,00		
		Cloud Engineering and Automation	1.297,00		
		Cloud Generic Professional Services	1.297,00		
		MultiCloud - CSM (intermediário)	0,58		
		Cloud Service Broker - CSD	1,77		
		Cloud Architecture Design	1.297,00		

Câmara Municipal de Curitiba	311/2022	Cloud Migration Management	1.297,00	5,11	0424129
		Cloud Engineering and Automation	1.297,00		
		Cloud Generic Professional Services	1.297,00		
		MultiCloud - CSM (intermediário)	0,58		
Município de Castro - PR	-	Cloud Service Broker - CSD	1,77	5,04	0424130
		Cloud Architecture Design	1.297,00		
		Cloud Migration Management	1.297,00		
		Cloud Engineering and Automation	1.297,00		
		Cloud Generic Professional Services	1.297,00		
		MultiCloud - CSM (intermediário)	0,58		
Tribunal de Contas do Estado do Maranhão	-	Cloud Service Broker - CSD	1,77	4,74	0424131
		Cloud Architecture Design	1.297,00		
		Cloud Migration Management	1.297,00		
		Cloud Engineering and Automation	1.297,00		
		Cloud Generic Professional Services	1.297,00		
		MultiCloud - CSM (intermediário)	0,58		
Secretaria da Receita Federal - DF	-	Cloud Service Broker - CSD	1,7699	Indisponível	0424132
		MultiCloud - CSM (avançado)	0,9899		
		Consultoria	1.297,00		
Coordenação Geral de Material e Patrimônio do Min. da Saúde	-	Cloud Service Broker - CSD	1,77	Indisponível	0424135
Tribunal Superior Eleitoral - TSE	86/2022	Cloud Service Broker - CSD	1,77	Indisponível	0424143
		MultiCloud - CSM (intermediário)	0,45		
		Consultoria	1.297,00		
		Link de Dados - 10 Gbps	15.350,00		

A análise da planilha acima permite concluir que o SERPRO pratica o mesmo preço para todos os órgãos contratantes, já que a tabela é fixa e a adequação à volumetria depende do ambiente tecnológico a ser hospedado na nuvem. As variações de valores finais ocorrem no fator de ajuste, tratado pelo SERPRO como 'Fator de Câmbio', em razão das grandes nuvens públicas serem prestadas por multinacionais com faturamento em dólar.

4. VANTAJOSIDADE TÉCNICA DA CONTRATAÇÃO

O modelo de negócio prestado pelo SERPRO possui características diferentes e mais vantajosas em relação à contratação fundada no Termo de Referência 0363337, seguidos pela EMBRATEL e BRLINK, conforme detalhamento na planilha abaixo:

CARACTERÍSTICAS	EMBRATEL E BRLINK (TR 0363337)	SERPRO	OBSERVAÇÕES
Flexibilidade das Operações	Parcial	Sim	A contratação do modelo do SERPRO permite a utilização de quaisquer recursos das nuvens, enquanto a contratação baseada no Termo de Referência 0363337 apresenta um rol taxativo de serviços. Em razão da utilização do portfólio das nuvens, a contratação MultiCloud possibilita a inclusão futura de itens ainda indisponíveis.
Ampliação do Escopo Contratado	Não	Sim	
Consultoria sob Demanda	Não	Sim	Os valores referentes às consultorias técnicas são opcionais e podem ser utilizados conforme a demanda necessária.
Quantidades de Nuvens Públicas	02	07	O serviço MultiCloud integra mais nuvens públicas que uma contratação pré-fixada.
Escolha da Nuvem Utilizada	Sim	Sim	Ambas as contratações permitem a escolha da nuvem de operação dos serviços, porém o modelo MultiCloud possibilita o faturamento diferenciado enquanto o modelo do Termo de Referência 0363337 define um valor fixo independente da nuvem de operação.
Transparência das Operações	Parcial	Sim	A contratação segundo o modelo do Termo de Referência 0363337 pode envolver, conforme o <i>broker</i> contratado, uma plataforma de operação desenvolvida pelo <i>broker</i> que não aponta o local de operação dos serviços e não oferece transparência sobre os custos envolvidos. O modelo multcloud do SERPRO garante a total transparência por entregar a plataforma própria do provedor de nuvem em operação, permitindo total controle dos custos envolvidos e eventuais migrações entre as varias operadoras disponíveis.
Variação Cambial	Possibilidade	Sim	O modelo adotado pelo SERPRO é diretamente ligado ao Fator de Câmbio, enquanto o modelo de contratação do Termo de Referência 0363337 não possui ligação direta com a variação cambial. Entretanto, em ambos é possível ao contratado provar o desequilíbrio econômico em face de abruptas variações cambiais.

A análise da planilha acima permite concluir que o modelo de contratação MultiCloud possui vantagens relevantes como a flexibilidade das operações e possibilidade de ampliação de recursos. O rol taxativo dos serviços contratados impede a inclusão de recursos como ferramentas de Business Intelligence (BI) e de automação, entre outras possibilidades. O modelo permite, ainda, avaliar com exatidão o funcionamento dos serviços e definir com segurança eventuais otimizações para melhoria de desempenho e economia de recursos.

5. DA INSTABILIDADE DOS SERVIÇOS E REDIMENSIONAMENTO DA CONTRATAÇÃO

O sistema judicial do TRF6 (PJe) foi instalado em uma infraestrutura idealizada para atendimento às necessidade de uma Seção Judiciária e não de um Tribunal Regional Federal. Assim, em virtude da indisponibilidade de recursos técnicos e humanos, a ocorrência de falhas têm se repetido e o impacto atinge a todos os usuários internos e externos do serviço, além do dano causado ao jurisdicionado com o atraso para a prestação jurisdicional.

Desde a liberação do PJe-TRF6 em 12/09/2022, o sistema passou por 03 grandes crises, sendo duas delas após o início da presente contratação, conforme detalhamento dos Relatórios de Indisponibilidade 0424185: de 07 a 10/02/2023, de 23 a 26/06/2023 e de 10 a 25/07/2023. Tais crises impactaram de forma tão relevante que geraram indisponibilidades com efeito de prorrogação de prazos, segundo o Art. 11 da [Resolução CNJ 185/2013](#), e há ainda inúmeros casos de instabilidades momentâneas em outros períodos.

Diante da escassez de recursos de infraestrutura, conforme detalhamento dos autos SEI 0000724-85.2022.4.06.8000, e das constantes ocorrências de indisponibilidade do sistema PJe, propõe-se que a contratação seja direcionada ao atendimento prioritário dos sistemas críticos do TRF6, de forma a garantir a continuidade das operações e possibilitar a maior aprendizagem das equipes gestoras e técnicas em relação aos serviços de nuvem, já que as operações possuem particularidades como a otimização por horários e serviços gerenciados, entre outros tantos. Pelo exposto, sugere-se a contratação conforme quantidades abaixo para atendimento da necessidade de operacionalização do sistema judicial do 1º Grau e do 2º Grau, incluindo a possibilidade de migração de outros recursos em operação *on premisses*:

SERVIÇOS	QUANTIDADES	VALORES UNITÁRIOS (R\$)	VALORES ESTIMADOS MENSAIS (R\$)	VALORES ESTIMADOS ANUAIS (R\$)
Cloud Service Broker - CSD	250.000	1,77	442.500,00	5.310.000,00
MultiCloud - CSM (intermediário)	430.000	0,45	193.500,00	2.322.000,00
Cloud Generic Professional Services	95	1.297,00	123.215,00	1.478.580,00
TOTAIS *			759.215,00	9.110.580,00

A opção pela contratação do item *Cloud Generic Professional Services* engloba quaisquer serviços profissionais de consultoria, o que permite ainda maior flexibilidade de utilização.

Destaca-se que a contratação de nuvem é faturada conforme o consumo dos recursos, razão pela não é possível ocorrer o superdimensionamento orçamentário. Assim, eventuais disponibilidades orçamentárias podem ser direcionadas à migração de outros sistemas para a nuvem, de forma a aliviar a carga de operação do Datacenter do TRF6, ou a integração de novas ferramentas disponíveis nos serviços contratados.

6. CONCLUSÕES

É importante destacar que o SERPRO possui um modelo de contratação já preparado para entidades públicas, logo o contrato a ser celebrado segue as cláusulas pré-definidas pelo prestador. Trata-se de um procedimento que torna a contratação ainda mais célere e o controle da execução contratual menos onerosa, uma vez que o sistema a ser disponibilizado já está parametrizado conforme as cláusulas contratuais do contratado.

Destaca-se que a contratação segundo o modelo MultiCloud permitirá que a SECTI-TRF6 mantenha o controle das operações de infraestrutura e sobre os sistemas hospedados nas nuvens públicas, além de possibilitar a adoção de recursos indisponíveis atualmente em razão de falta de licenciamento ou mesmo de *hardware* que suporte os serviços. Garante-se, com a contratação, maiores disponibilidades e desempenho de recursos que aqueles oferecidos atualmente sob o modelo *on premises*.

Por tudo exposto e considerando a viabilidade econômica, a vantajosidade técnica, a urgente necessidade de recursos de infraestrutura, a possibilidade de modernização tecnológica, a adoção de procedimento similar por diversos outros órgãos e diante da possibilidade de contratação por meio de dispensa de licitação, nos termos do Art. 75, IX da [Lei nº 14.133/2021](#), conclui-se que a melhor solução para a presente necessidade é a contratação do SERPRO conforme as quantidades e serviços detalhados no Item 05.

Heli Lopes Rios
Integrante Técnico

Daniel Santos Rodrigues
Integrante Requirante



Documento assinado eletronicamente por **Heli Lopes Rios, Diretor(a) de Subsecretaria**, em 17/08/2023, às 19:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Santos Rodrigues, Diretor(a) de Secretaria**, em 17/08/2023, às 19:41, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0427279** e o código CRC **0FD587A0**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

INFORMAÇÃO

Senhor Diretor da SECTI,

Informo que a PRODEMGE apresentou nesta data o orçamento para a prestação dos serviços, conforme documentos 0432488, 0432496 e 0432497.

Destaco que os valores mensais apresentados (R\$ 420.948,03) também se mostram mais onerosos que aqueles apresentados pelo SERPRO (R\$ 317.653,99), conforme detalhamento da Planilha de Cenário do Sistema Judicial 0432498.

Atenciosamente,

Heli Lopes Rios
Diretor da Subsecretaria de Infraestrutura - SUINF / SECTI

De acordo.
À DIGER, para ciência.

Daniel Santos Rodrigues
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação - SECTI



Documento assinado eletronicamente por **Heli Lopes Rios, Diretor(a) de Subsecretaria**, em 21/08/2023, às 14:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Santos Rodrigues, Diretor(a) de Secretaria**, em 21/08/2023, às 14:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0432502** e o código CRC **D807D6DC**.

Av. Alvares Cabral, 1805 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-001 - Belo Horizonte - MG - www.trf6.jus.br
0002731-16.2023.4.06.8000

0432502v2

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº PC 20230147

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

CNPJ 47.784.477/0001-79

Serviço: SERPRO MULTICLOUD

Brasília, 21 de agosto de 2023

SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	4
1. FINALIDADE.....	4
2. OBJETO.....	4
3. VALOR DA PROPOSTA.....	4
4. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	4
5. VALIDADE DA PROPOSTA.....	5
ANEXO 1 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.....	6
ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO.....	8

CONDIÇÕES GERAIS

1. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO, CNPJ 47.784.477/0001-79, doravante denominado DEMANDANTE.

2. OBJETO

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

ANEXO 1 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO DO SERPRO MULTICLOUD

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 9.110.580,00 (Nove Milhões e Cento e Dez Mil e Quinhentos e Oitenta Reais), tendo os seus preços e volumes discriminados no Anexo 1 – Relatório Consolidado de Preços e Volumes.

4. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O Serviço SERPRO MULTICLOUD ora proposto é classificado pelo Proponente como padronizado, onde, sua descrição, prazo de execução, relatórios de prestação de serviço, prazo para emissão dos relatórios mensais, bilhetagem e faturamento, estão automatizados para uma execução mais rápida e eficiente.

4.1.1 Os serviços dessa natureza são elaborados de forma conjunta entre as mais diversas áreas do SERPRO.

4.1.2 Caso o DEMANDANTE tenha interesse nas condições estabelecidas para a prestação desse serviço, não poderá alterar as condições contidas no documento do Termo de Adesão, ficando este ciente e autorizando a contratação no modelo apresentado.

4.1.3 O detalhamento e as condições gerais para a prestação do serviço estão especificadas nos anexos, desta Proposta Comercial.

5. VALIDADE DA PROPOSTA

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

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

Brasília, 21 de agosto de 2023.



Mary D'Artson
Gerente de Divisão
Serviço Federal de Processamento de Dados



Ricardo Matos Giachini
Gerente de Departamento
Serviço Federal de Processamento de Dados

ANEXO 1 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

SERPRO MULTICLOUD – 12 MESES							
GRUPO	ITENS FATURÁVEIS	UNIDADE DE MEDIDA	PREÇO UNITÁRIO	VOLUME ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO MENSAL	QUANTIDADE MENSAL TOTAL	VALOR ESTIMADO TOTAL
1	SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	R\$ 1,77	250.000,00	R\$ 442.500,00	3.000.000,00	R\$ 5.310.000,00
2	SERPRO Multicloud - Cloud Service Management	-	-	-	-	-	-
2.1	SERPRO Multicloud - CSM – Básico Projeto Gerenciado	Unidade	R\$ 4.997,00	-	-	-	-
2.2	SERPRO Multicloud - CSM – Básico Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,24	-	-	-	-
2.3	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Projeto Gerenciado	Fixo	R\$ 10.000,00	-	-	-	-
2.4	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,50	-	-	-	-
2.5	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,45	430.000,00	R\$ 193.500,00	5.160.000,00	R\$ 2.322.000,00
2.6	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,40	-	-	-	-
2.7	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,33	-	-	-	-
2.8	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Projeto Gerenciado	Unidade	R\$ 25.000,00	-	-	-	-
2.9	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,69	-	-	-	-
2.10	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,59	-	-	-	-
2.11	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,50	-	-	-	-
2.12	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,40	-	-	-	-
2.13	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,32	-	-	-	-
2.14	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (Vol. CSM)	CSM	R\$ 0,26	-	-	-	-
3	SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services	Hora	R\$ 1.297,00	95	R\$ 123.215,00	1.140	R\$ 1.478.580,00
- O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.					VALOR ESTIMADO MENSAL		R\$ 759.215,00
- Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.					VALOR ESTIMADO TOTAL		R\$ 9.110.580,00

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE”, e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO”, conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Esse contrato integra o processo Administrativo do CLIENTE nº <Duplo clique para preencher>.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 <Clique para selecionar uma opção>

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.
- 6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.
- 6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.
- 6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.
- 6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.
 - 6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.
- 6.2 São obrigações do SERPRO:
 - 6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
 - 6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
 - 6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
 - 6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.
- 8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.
- 8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- 8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.
- 8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de <Duplo clique para preencher> (<Duplo clique para preencher>).
- 11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
- 11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.
- 11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.
- 11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.
- 11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.
- 11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
- 11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- 11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.
- 11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
- 11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
- 11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

- 12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
- 12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e
- 12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- 12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

- 13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigorará por <Clique para selecionar uma opção>, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: <Duplo clique para preencher>.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 Caso o CLIENTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.
- 16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:
- $$I_r = (I_1 - I_0) / I_0$$
- $$R = V_0 \times I_r$$
- $$V_1 = V_0 + R$$
- Onde:
- I_r - índice de reajustamento
- I_1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)
- I_0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)
- R - valor do reajustamento procurado
- V_1 - preço final já reajustado
- V_0 - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)
- 16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:
- https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.
- 16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço:
- <http://www.ipea.gov.br>.
- 16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.
- 16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.
- 16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.
- 16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.
- 16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:
- 16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

- 20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.
- 20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.
- 20.3.1 Constituirá:
- 20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.
- 20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.
- 20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.
- 20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.
- 20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

- 21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.
- 21.2 O CLIENTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

- 22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.
- 22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.
- 22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

- 23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

24 DOS CASOS OMISSOS

- 24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

- 25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

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

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

- 28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

<Duplo clique para preencher>, 21 de agosto de 2023

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

<Clique para selecionar uma opção>
<Clique para selecionar uma opção>
SERPRO

<Clique para selecionar uma opção>
<Clique para selecionar uma opção>
SERPRO

<Duplo clique para preencher>
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>
CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0103/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.
- 1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:
<https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>
- 1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.
- 1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.
- 1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.
- 1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).
- 1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:
<https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>
- 1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.
- 1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:
<https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads>

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.
- 2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.
- 2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.
- 2.4 Através da plataforma SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.
- 2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

- 3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.
- 3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:
- 3.2.1 Cloud Services Brokerage
- 3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).
- 3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.
- 3.2.1.3 O que faz?
- 3.2.1.3.1 O SERPRO mantém uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão fica ativa para os clientes CLIENTES das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.
- 3.2.1.3.2 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para o Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.
- 3.2.1.4 Como funciona?
- 3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.
- 3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.
- 3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o DevOps (Cloud Engineering and Automation) participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.
- 3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:
- 3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:
- 3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.
- 3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo
- 3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.
- 3.2.1.5.3 Corretagem customizada
- 3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

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

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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

3.2.1.5.6 Conectividade

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

3.2.1.5.7 Marketplace

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

3.2.1.5.7.2 No Marketplace, o CLIENTEE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

Observação: O SERPRO não fornece nenhum tipo de garantia sobre os softwares ou serviços obtidos no Marketplace dos provedores.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

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

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem.

3.2.1.5.7.4.3 Solicitar ao SERPRO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

3.2.2 Cloud Architecture Design

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

3.2.2.2 O que faz?

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

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

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

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

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

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

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

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

3.2.2.4 O que entrega?

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

3.2.3 Cloud Migration Management

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.
- 3.2.3.2 O que faz?
- 3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.
- 3.2.3.3 Como funciona?
- 3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.
- 3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.
- 3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.
- 3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.
- 3.2.3.4 O que entrega?
- 3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.
- 3.2.4 Cloud Engineering and Automation
- 3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

3.2.4.2 O que faz?

- 3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;
- 3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;
- 3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);
- 3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;
- 3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;
- 3.2.4.2.6 Atualiza a IaC no repositório do projeto;
- 3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

3.2.4.3 Como funciona?

- 3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:
 - 3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;
 - 3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;
 - 3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;
 - 3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;
 - 3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

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

3.2.5 Cloud Services Management

- 3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

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

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

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

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

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

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

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

3.2.5.2.5 Plano Avançado

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

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

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 O plano CSM Avançado será ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo CLIENTE no Marketplace dos provedores.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

3.2.5.2.6.2 No contexto do Cloud Service Management, O SERPRO fará os acionamentos e todos os contatos necessários para canal de suporte disponibilizado pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano CSM Avançado estão disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação do SERPRO.

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

3.2.5.2.6.3 Caberá ao CLIENTE:

- a) Abrir os acionamentos na Central de Serviço do SERPRO para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.
- b) Repassar todas as informações necessárias para que o SERPRO possa acionar o suporte do fabricante.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

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

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____ Formulário de Atendimento	X	X	X
_____ Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____ Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____ Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	2º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	suporte assistido	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	APM
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo CLIENTE através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o CLIENTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

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

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

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

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

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.
- 3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.
- 3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração
- 3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.
- 3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.
- 3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.
- 3.2.5.3.2.10Gestão de Mudanças
- 3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:
- 3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;
- 3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;
- 3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.
- 3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas
- 3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.
- 3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.
- 3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)
- 3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.
- 3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem
- 3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.
- 3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem
- 3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.
- 3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.
- 3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços
- 3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.
- 3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.
- 3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise
- 3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.
- 3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.
- 3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.
- 3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho
- 3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.
- 3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.
- 3.2.5.4 Como funciona?
- 3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.
- 3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.
- 3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).
- 3.2.6 Cloud Generic Professional Services
- 3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.
- 3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.
- 3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.
- 3.2.6.4 Disponibilização
- 3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.
- 3.2.6.5 O que faz?

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.
- 3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.
- 3.2.6.6 O que entrega?
- 3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

- 4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud,
- 4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.
- 4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage
 - 4.3.1 SERPRO:
 - 4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
 - 4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;
 - 4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
 - 4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
 - 4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
 - 4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
 - 4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
 - 4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.
 - 4.3.2 CLIENTE:
 - 4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;
 - 4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.
- 4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design
 - 4.4.1 SERPRO:

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
 - 4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;
 - 4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;
 - 4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;
 - 4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
 - 4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;
 - 4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
 - 4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;
 - 4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
 - 4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
 - 4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;
 - 4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;
 - 4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).
- 4.4.2 **CLIENTE:**
- 4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
 - 4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;
 - 4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.
- 4.5 **Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management**
- 4.5.1 **SERPRO:**
- 4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);
 - 4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;
 - 4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;
 - 4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;
 - 4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.
- 4.5.2 **CLIENTE:**
- 4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

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

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

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

4.6.2 CLIENTE:

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

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

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

4.7.2 CLIENTE:

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

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

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

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.
- 5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.
- 5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.
- 5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.
- 5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.
- 5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.
- 5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.
- 5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:
 - 6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;
 - 6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;
 - 6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

- 6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;
- 6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;
- 6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;
- 6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;
- 6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;
- 6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.
- 6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.
- 6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.
- 6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.
- 6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.
- 6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.
- 6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.
- 6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.
- 6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.
- 6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

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

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

- 9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Reação	Cloud Services Management	<p>Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:</p> <p>Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível</p> <p>Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço</p> <p>Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço</p>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.6.1.1 onde:

$$TCA = \text{Tempo de conclusão do atendimento do ticket}$$

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

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

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

- 9.6.2.1 onde:

9.6.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.6.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.6.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

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

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

$$TR = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$$

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

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

- 9.7 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

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

9.7.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

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

onde:

Desc= Valor do desconto

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.7.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

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

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

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

9.7.1.3 O indicador Tempo de Reação

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

9.7.1.3.1 onde:

9.7.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.7.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.7.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.7.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

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

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

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

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

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

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

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

- 11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).
- 11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.
- 11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.
- 11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.
- 11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- 11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (SERPRO Operador – CLIENTE Controlador/Operador – Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023)

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXOS

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

2 DEFINIÇÕES

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

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

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

- 3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;
- 3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:
 - 3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
 - 3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
 - 3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.
- 3.1.3 O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar-se:

- 3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- 3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;
- 3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;
- 3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

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

5 DOS COOPERADORES

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

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

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

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

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

9 DAS RESPONSABILIDADES

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

- 10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.
- 10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.
- 10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.
- 10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:
- 11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.
- 11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.
- 11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.
- 11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexecutável, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

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

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

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

2 DEFINIÇÕES

- 2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:
- 2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulamentos, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.
- 2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.
- 2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.
- 2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.
- 2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.
- 2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.
- 2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.
- 2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.
- 2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- 2.2 Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular", "Relatório de Impacto à Proteção de Dados", "Controlador", "Operador" e "Transferência Internacional de Dados" terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.
- 2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.
- 2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

- 3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:
 - 3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;
 - 3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.
- 3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.
- 3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

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

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

- 5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- 5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

(incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

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

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

- 6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:
- 6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.
- 6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.
- 6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.
- 6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

- 6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.
- 6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.
- 6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:
 - 6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.
 - 6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.
 - 6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.
 - 6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.
 - 6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.
 - 6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

- 6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:
 - 6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.
 - 6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.
- 6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:
 - 6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;
 - 6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;
 - 6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.
- 6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:
 - 6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:
 - 6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
 - 6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;
 - 6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.
 - 6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.
- 6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.
- 6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.
- 6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.
- 6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.
- 6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.
- 6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:
- 6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

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

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.
- 7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.
- 7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:
- 7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;
 - 7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;
 - 7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;
 - 7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;
 - 7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.
- 7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.
- 7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

- 8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.
- 8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

- 8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.
- 8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.
- 9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.
- 9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.
- 9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- 9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.
- 9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexecutável, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve ser:
- 9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;
- 9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R\$) = hora x preço

1.3.1.1 Onde:

1.3.1.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.1.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

1.3.2 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R\$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 Volume de CSB = $vcc * fc * (1-FA) + (VMP * fc1)$

2 ATENÇÃO: SOMENTE USA-SE FATOR DE CÂMBIO NA FÓRMULA ACIMA SE O VOLUME DO MARKETPLACE DO SERVIDOR FOR EM DÓLARES. CASO SEJA INFORMADO EM REAIS, NÃO USAR A MULTIPLICAÇÃO PELO FATOR DE CÂMBIO.

2.1.1.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

2.1.1.1.2 Fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a <Valor do Fator de Câmbio>.

Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

2.1.1.1.2.1 O fator de câmbio (<Valor do Fator de Câmbio>) a ser aplicado nos cálculos de volumes dos serviços do Serpro Multicloud ficará fixo enquanto o contrato estiver vigente.

2.1.1.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

2.1.1.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

2.1.2 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

2.1.3 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%

Provedor	Fator de Ajuste
Azure	0%
Huawei	30%
Serpro	0%
Oracle	0%
IBM	0%

2.1.4 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

2.1.4.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

2.1.5 Cloud Services Management:

2.1.5.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

2.1.5.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

2.1.5.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

2.1.5.4 Caso o CSM seja superior as faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, multiplicando-se o Volume de CSB pelo Fator de Regulação e pelo preço do esforço de gerenciamento por faixa (para os planos básicos, intermediário e avançado) conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Volume de CSM} = \text{Volume de CSB} * (1 + \text{Fator de Regulação})$$

$$\text{Valor a ser faturado (R\$)} = \text{Volume de CSM} * \text{Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.}$$

2.1.5.4.1 Onde:

2.1.5.4.1.1 Volume de CSB = corresponde ao volume de consumo oriundo da console do provedor, já com todos os descontos, créditos e fatores aplicados. Vide item 1.3.2 no Cloud Service Brokerage.

2.1.5.4.1.2 Fator de regulação = percentual, limitado a 150% (Cento e cinquenta por cento), que corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico OU SERVIÇOS CONSULTIVOS.

2.1.5.4.1.3 Esforço de gerenciamento por faixa = corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM, busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

2.1.5.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

2.1.5.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

2.1.5.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

2.1.5.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

2.1.5.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	
Razão Social:	
Endereço Completo:	
CEP:	
Inscrição Municipal:	
Inscrição Estadual*:	

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	<Duplo clique para preencher>
CPF:	
Cargo:	
Designação:	
Endereço Eletrônico:	
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	
CPF:	
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	
CPF:	
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	<Clique para selecionar uma opção>
Cargo:	<Clique para selecionar uma opção>
CPF:	
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	<Clique para selecionar uma opção>
Cargo:	<Clique para selecionar uma opção>
CPF:	

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Vigência:	<Clique para selecionar uma opção>
Valor Total do Contrato:	<Duplo clique para preencher>
Valor Total do Contrato por Extenso:	<Duplo clique para preencher>
Processo Administrativo de Contratação:	<Duplo clique para preencher>
Dados da Dotação Orçamentária:	<Duplo clique para preencher>
Regime de Execução:	<Clique para selecionar uma opção>
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	<Duplo clique para preencher>
Data de Assinatura:	21 de agosto de 2023



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

CLASSIFICAÇÃO DA DESPESA

Assunto: Classificação e disponibilidade orçamentária para despesa com a contratação de Solução de Computação em Nuvem - Infraestrutura como serviço, sob demanda, para atendimento às necessidades do Tribunal Regional Federal da 6ª Região

Informo que há recursos orçamentários previstos para a despesa cuja classificação é:

Natureza da Despesa: 339040-17 (Computação em Nuvem - Infraestrutura como Serviço - IAAS).

Programa de Trabalho: *Julgamento de Causas na Justiça Federal - Na 6ª Região da Justiça Federal - Plano Orçamentário: Ações de Informática (PTRES 213540) - UG 090059.*

À SECOM, para prosseguimento.

Atenciosamente,

Gláucia Maria Machado Rocha Ribeiro

Diretora da Subsecretaria de Planejamento Orçamentário - SUPLO/SECOF-TRF6



Documento assinado eletronicamente por **Gláucia Maria Machado Rocha Ribeiro, Diretor(a) de Subsecretaria**, em 22/08/2023, às 17:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0434944** e o código CRC **855EE0E2**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

DESPACHO DIGER 967/2023

À Secretaria de Orçamento Finanças e Contratações - SECOF,

Trata-se de deliberação quanto à adjudicação e à homologação em dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX, da Lei 14.133/2021, para Contratação de Solução de Computação em Nuvem - SERPRO Multicloud, sob demanda, para atendimento às necessidades do Tribunal Regional Federal da 6ª Região - TRF6.

2. Sobre o procedimento licitatório, a Assessoria Jurídica da Diretoria-Geral - ASJUD, na Análise Jurídica 0444739, concluiu que "*pele exposto, esta Assessoria entende, promovidas as alterações acima recomendadas, que não haverá óbice ao prosseguimento do feito e à contratação do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO, empresa pública federal, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei 14.133/2021*".

3. Sobre as recomendações citadas na referida conclusão, após providências da área demandante e reanálise, a ASJUD apontou, na Manifestação 0450561, que remanesciam pendentes os 5 (cinco) pontos a seguir, novamente submetidos à SECTI e tratados conforme indicado:

a) 1.1: a SUINF incluiu o documento Anexo ETP (0455726) para complementação do Estudo Técnico Preliminar - ETP (0266910) em relação às informações do Plano de Sustentação e Transição Contratual, passando, com isso, a atender às recomendações contidas na Resolução CJF 468/2022;

b) 1.2: a SUINF incluiu nova versão do Termo de Referência (0456781), no qual informa que "*os critérios de seleção da proposta foram esclarecidos de forma detalhada no artefato Análise Crítica das Propostas e Contratação (0427279)*" e os explica resumidamente no item 1.4, bem como indica, no item 1.5, não obstante ser uma questão que demandaria conhecimentos do integrante administrativo, tratar-se de regime caracterizado como empreitada por preço unitário, nos termos do Art. 6º, XXVIII da Lei nº 14.133/2021.

c) 1.3: a SUINF explica, na Informação 0456786, que, após contato com o SERPRO, as partes concluíram pela alteração do índice após a assinatura do Contrato, por meio de Termo Aditivo, mesmo com sinalização positiva ao ajuste por parte daquela empresa, em razão de a alteração para adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI exigir tramitação interna ao SERPRO, o que implicaria em dilação dos prazos de finalização da contratação;

d) 1.4: a SUINF apresenta, no parágrafo 14 da nova versão do Termo de Referência (0456781), dinâmica que explica como se será feita a medição dos serviços prestados. São basicamente 3 serviços: *Cloud Service Broker - CSB*, *Cloud Services Management - CSM* e *Cloud Generic Professional Services*. Em suma, conforme o item 14.1.2, "os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço". Sobre o *Cloud Service Brokerage*, que trata da corretagem dos serviços em nuvem, da disponibilização e da operação da plataforma de multinuvem, o item 14.2.7 diz que "o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado" e, no item 14.2.8, consta que "o Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros". Quanto ao *Cloud Services Management*, que engloba o suporte especializado à infraestrutura de nuvem para garantir maiores disponibilidade, desempenho e segurança, o item 14.2.9.2 fala que "a cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento". O item 14.2.9.3 diz que "um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor" e os itens seguintes explicam como é calculado o CSM em cada caso. Sobre o *Cloud Generic Professional Services*, a cobrança é, segundo o item 14.2.8, por hora de trabalho. No item 14.3 e subitens, consta que "após o dia 20 de cada mês, será enviado o Relatório Mensal de Prestação de Contas referente ao período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado", que "a SECTI, fiscal demandante e fiscal técnico da contratação, atestará o valor mensal até 5 dias após o recebimento do Relatório Mensal de Prestação de Contas", que "o Serpro emitirá a Nota Fiscal após o atesto ou o decurso do prazo de 5 dias" e que "o pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal".

e) 1.5: a SECTI, na Informação 0456786, considerando que a minuta do Contrato de Adesão (0435014) se encontra em conformidade com o Termo de Referência (0456781) do ponto de vista técnico, aprova a referida minuta e a proposta contida no arquivo "E-mail Proposta Atual Serpro" (0435004).

4. Verificaram-se atendidas, portanto, as recomendações dos itens 1.1, 1.2, 1.4 e 1.5. Quanto ao item 1.3, manifesto-me de favoravelmente à sugestão de encaminhamento apresentada, no sentido de que a alteração do índice de correção para o ICTI ocorra posteriormente à assinatura do contrato, por meio de Termo Aditivo, posto que isso evitará, diante da urgência que se tem para a contratação, já informada nos autos, o adiamento do início dos serviços, bem como que a efetiva aplicação do índice só ocorrerá quando da renovação, ou seja, 1 (um) ano após a assinatura do contrato, e que o indicador atualmente constante, o Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apresenta percentual acumulado nos últimos 12 meses inferior ao que se adotará em razão das obrigações impostas pela Resolução CNJ n. 468/2022, afastando-se assim qualquer possibilidade de prejuízo ao TRF6.

5. No que se refere à empresa selecionada, a ASJUD observou, em sua Análise Jurídica inicial (0444739), que "nesse contexto, considerando que a empresa

pública a ser contratada é pessoa jurídica de direito público interno, integrante da Administração Pública, tendo sido criada para o fim específico do objeto em análise, o qual se enquadra como tecnologia da informação, entendendo ser cabível a contratação, na forma do inciso IX do art. 75 da LLC". Ainda quanto a isso, complementou que "... a teor do previsto no art. 72, inciso VII, da Lei 14.133/2021, entende-se, nesta alçada, que a unidade demandante atestou a compatibilidade do preço ofertado pela empresa pública com o praticado no mercado".

6. De volta à Manifestação 0450561, em que se deu a reanálise quanto ao cumprimento das recomendações supramencionadas, a ASJUD concluiu no sentido de que, *"promovidas referidas alterações recomendadas ou apresentadas as justificativas técnicas, sugere-se o encaminhamento dos autos à DIGER para adjudicação do objeto e homologação da licitação, nos termos do art. 71-IV e §4º, da Lei nº 14.133/21"*.

7. Diante disso, ADJUDICO o objeto licitado à empresa SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, e HOMOLOGO a presente dispensa de licitação, nos termos da Análise Jurídica 0444739 e da Manifestação ASJUD 0450561, com fundamento na legislação vigente que rege o processo licitatório e no art 1º, XX, da Portaria Presi 103/2022.

8 . ENCAMINHEM-SE os autos à **SECOF**, para as providências subsequentes, à **ASJUD** e à **SECTI**, para conhecimento.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Edmundo Veras dos Santos Filho, Diretor-Geral**, em 11/09/2023, às 17:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0458201** e o código CRC **03A1FF02**.