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

O **ÓRGÃO ADERENTE** e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO ADERENTE", doravante denominada **ADERENTE** 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 **PARTÍCIPES**, resolvem celebrar o presente Contrato ("**CONTRATO DE ADESÃO**"), que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações, bem como pelas seguintes cláusulas:

1. DAS DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1. CONTRATO ESTRUTURANTE: Contrato vinculado a este CONTRATO DE ADESÃO contendo as definições do MODELO ESTRUTURANTE.

1.2. MODELO ESTRUTURANTE: Modelo de referência para prestação do serviço objeto deste CONTRATO DE ADESÃO.

1.3. CONTRATANTE CSJT: É órgão responsável por autorizar os órgãos da Justiça do Trabalho a estabelecerem CONTRATO DE ADESÃO com o SERPRO.

1.4. ÓRGÃO(S) AUTORIZADO(S): Órgãos da Justiça do Trabalho autorizados pelo CONTRATANTE CSJT a estabelecer o CONTRATO DE ADESÃO com o SERPRO.

1.5. ÓRGÃO(S) ADERENTE(S): São todos ÓRGÃOS AUTORIZADOS, que por meio da assinatura do CONTRATO DE ADESÃO estabelecem vínculo contratual com o SERPRO.

1.6. ÓRGÃO SUPERVISOR: Órgão responsável por realizar a gestão estratégica dos serviços prestados aos ÓRGÃOS ADERENTES no CONTRATO DE ADESÃO conforme MODELO ESTRUTURANTE.

1.7. VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS: Volume total de serviços disponíveis para contratação pelos ÓRGÃOS ADERENTES aos quais o SERPRO garantirá as condições técnicas, operacionais e financeiras estabelecidas no CONTRATO ESTRUTURANTE.

1.8. VOLUME DE SERVIÇOS DO ÓRGÃO ADERENTE: Parte do VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS destinada para a contratação pelo ÓRGÃO ADERENTE no CONTRATO DE ADESÃO.

1.9. CONTRATO ESTRUTURANTE: Contrato vinculado a este CONTRATO DE ADESÃO contendo as definições do MODELO ESTRUTURANTE.

1.10. MODELO ESTRUTURANTE: Modelo de referência para prestação do serviço objeto deste CONTRATO DE ADESÃO.

1.11. CONTRATANTE CSJT: É órgão responsável por autorizar os órgãos da Justiça do Trabalho a estabelecerem CONTRATO DE ADESÃO com o SERPRO.

1.12. ÓRGÃO(S) AUTORIZADO(S): Órgãos da Justiça do Trabalho autorizados pelo CONTRATANTE CSJT a estabelecer o CONTRATO DE ADESÃO com o SERPRO.

1.13. ÓRGÃO(S) ADERENTE(S): São todos ÓRGÃOS AUTORIZADOS, que por meio da assinatura do CONTRATO DE ADESÃO estabelecem vínculo contratual com o SERPRO.

1.14. ÓRGÃO SUPERVISOR: Órgão responsável por realizar a gestão estratégica dos serviços prestados aos ÓRGÃOS ADERENTES no CONTRATO DE ADESÃO conforme MODELO ESTRUTURANTE.

1.15. VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS: Volume total de serviços disponíveis para contratação pelos ÓRGÃOS ADERENTES aos quais o SERPRO garantirá as condições técnicas, operacionais e financeiras estabelecidas no CONTRATO ESTRUTURANTE.

1.16. VOLUME DE SERVIÇOS DO ÓRGÃO ADERENTE: Parte do VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS destinada para a contratação pelo ÓRGÃO ADERENTE no CONTRATO DE ADESÃO.

1.17. CONTRATO ESTRUTURANTE: Contrato vinculado a este CONTRATO DE ADESÃO contendo as definições do MODELO ESTRUTURANTE.

1.18. MODELO ESTRUTURANTE: Modelo de referência para prestação do serviço objeto deste CONTRATO DE ADESÃO.

1.19. CONTRATANTE CSJT: É órgão responsável por autorizar os órgãos da Justiça do Trabalho a estabelecerem CONTRATO DE ADESÃO com o SERPRO.

1.20. ÓRGÃO(S) AUTORIZADO(S): Órgãos da Justiça do Trabalho autorizados pelo CONTRATANTE CSJT a estabelecer o CONTRATO DE ADESÃO com o SERPRO.

1.21. ÓRGÃO(S) ADERENTE(S): São todos ÓRGÃOS AUTORIZADOS, que por meio da assinatura do CONTRATO DE ADESÃO estabelecem vínculo contratual com o SERPRO.

1.22. ÓRGÃO SUPERVISOR: Órgão responsável por realizar a gestão estratégica dos serviços prestados aos ÓRGÃOS ADERENTES no CONTRATO DE ADESÃO conforme MODELO ESTRUTURANTE.

1.23. VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS: Volume total de serviços disponíveis para contratação pelos ÓRGÃOS ADERENTES aos quais o SERPRO garantirá as condições técnicas, operacionais e financeiras estabelecidas no CONTRATO ESTRUTURANTE.

1.24. VOLUME DE SERVIÇOS DO ÓRGÃO ADERENTE: Parte do VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS destinada para a contratação pelo ÓRGÃO ADERENTE no CONTRATO DE ADESÃO.

2. DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O presente CONTRATO DE ADESÃO tem por finalidade a prestação dos serviços descritos no anexo "DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS" conforme MODELO ESTRUTURANTE definido no CONTRATO ESTRUTURANTE de nº CTO SERPRO-1060241/2024

3. DA VINCULAÇÃO

3.1. Este CONTRATO DE ADESÃO integra o processo administrativo do ADERENTE nº 0000469-31.2025.5.17.0500.

3.2. O presente CONTRATO DE ADESÃO deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

3.3. O ADERENTE, na condição de instituição vinculada ao CONTRATANTE CSJT - Conselho Superior da Justiça do Trabalho, CNPJ nº 17.270.702/0001-98, declara desde já ter pleno conhecimento e concordância com todos os termos e condições definidos no CONTRATO ESTRUTURANTE de nº CTO SERPRO-1060241/2024 firmado com o SERPRO, conforme anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO ESTRUTURANTE".

3.4. O ADERENTE declara, no momento desta contratação, ser representado pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho, identificado ao longo deste CONTRATO DE ADESÃO como CONTRATANTE CSJT e estar ciente do dever de informar ao SERPRO caso deixe de atender a essa condição.

4. DAS CONDIÇÕES DESTE CONTRATO DE ADESÃO

4.1. Este CONTRATO DE ADESÃO entrará em vigor na data de sua assinatura.

4.2. Caso o ADERENTE tenha contrato vigente com o SERPRO no momento desta contratação para fornecimento de serviço já contemplado no mesmo objeto deste CONTRATO DE ADESÃO, considerar-se-á o contrato anterior encerrado, ressalvados os débitos relacionados ainda abertos.

5. DA FUNDAMENTAÇÃO

5.1. Esse CONTRATO DE ADESÃO é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

6. DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

7. DO REGIME DE EXECUÇÃO

7.1. O regime de execução deste CONTRATO DE ADESÃO é caracterizado como empreitada por preço unitário.

8. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1. Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o ADERENTE 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 DE ADESÃO.

9. DAS OBRIGAÇÕES

9.1. São obrigações do ADERENTE:

9.1.1. Conhecer o MODELO ESTRUTURANTE definido no CONTRATO ESTRUTURANTE, que dentre outras obrigações impõe:

9.1.1.1. Analisar e autorizar a execução de demandas dos serviços de consultoria técnica especializada em nuvem (Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Generic Professional), abertas pelo ÓRGÃO SUPERVISOR.

9.1.1.2. Permitir a publicação mensal das informações de gestão provenientes dos serviços prestados na PLATAFORMA DE GOVERNANÇA para acesso do ÓRGÃO SUPERVISOR.

9.1.2. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “DESCRIÇÃO DO SERVIÇO” deste CONTRATO DE ADESÃO.

9.1.3. 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.

9.1.4. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste CONTRATO DE ADESÃO, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

9.1.5. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste CONTRATO DE ADESÃO.

9.1.6. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste CONTRATO DE ADESÃO, 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 ADERENTE, 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.

9.1.7. 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.

9.1.8. 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 DE ADESÃO e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

9.2. São obrigações do SERPRO:

9.2.1. Executar o serviço objeto deste CONTRATO DE ADESÃO conforme referência estabelecida no MODELO ESTRUTURANTE.

9.2.2. Prestar os serviços de acordo com o presente CONTRATO DE ADESÃO, desde que o ADERENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

9.2.3. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado.

9.2.4. Disponibilizar, na Área do Cliente, comprovante discriminando os serviços prestados, junto às respectivas Notas Fiscais.

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

9.2.6. Comunicar, formalmente, ao ADERENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

10. DO VALOR DO CONTRATO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. O valor estimado deste CONTRATO DE ADESÃO para seu período de vigência é de R$ 17.121.355,30 (Dezessete Milhões e Cento e Vinte e Um Mil e Trezentos e Cinquenta e Cinco Reais e Trinta Centavos).

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

10.3. Os preços dos itens faturáveis estão descritos no anexo "RELATÓRIO DEMONSTRATIVO DE PREÇOS" do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

10.4. As tabelas constantes no anexo "RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES" desse CONTRATO DE ADESÃO têm por objetivo a demonstração do cálculo inicial dos valores contratados, dados os volumes estimados para esta contratação específica.

10.5. Os preços unitários apresentados no anexo "RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES" deste CONTRATO DE ADESÃO são atrelados ao CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024, podendo sofrer alterações em caso de modificação das condições da relação principal, sendo essas alterações imediatamente refletidas neste CONTRATO DE ADESÃO.

10.6. Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal que será calculado com base no volume consumido pelo ADERENTE, conforme condições definidas no anexo "RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES" deste CONTRATO DE ADESÃO, apurado no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

10.7. Caberá ao ADERENTE 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.

10.8. Desde o primeiro faturamento, o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo ADERENTE no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO ADERENTE" deste CONTRATO DE ADESÃO.

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

10.9. O não recebimento pelo ADERENTE, 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 ADERENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal "Área do Cliente".

10.10. Nas notas fiscais emitidas o nome do ADERENTE 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.

10.11. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo ADERENTE 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.

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

10.13. 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.

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

11. DO ATRASO NO PAGAMENTO

11.1. Não ocorrendo o pagamento pelo ADERENTE dentro do prazo estipulado neste CONTRATO DE ADESÃO, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

11.1.1. Multa de 1% (um por cento); e

11.1.2. Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

11.2. 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 ADERENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

12. DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

12.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao ADERENTE enviar os 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

13. DA VIGÊNCIA

13.1. O presente CONTRATO DE ADESÃO vigerá por 36 meses, prorrogáveis por até o total de 120 meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

13.1.1. O prazo de vigência não poderá exceder a vigência do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

13.1.2. 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.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A despesa com a execução deste CONTRATO DE ADESÃO está programada em dotação orçamentária própria do ADERENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: PTRES 168190, Natureza da Despesa 339040, Nota de Empenho Nº 2025NE000325.

14.2. Para o caso de eventual execução deste CONTRATO DE ADESÃO 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 ADERENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

15. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

15.1. O reequilíbrio econômico-financeiro por meio de reajuste de preços, a ser aplicado no anexo “RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES” deste CONTRATO DE ADESÃO, será realizado conforme definições estabelecidas no CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

15.2. O reequilíbrio econômico-financeiro por meio de revisão, a ser aplicado no anexo “RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES” deste CONTRATO DE ADESÃO, dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial deste CONTRATO DE ADESÃO.

15.2.1. Eventual reequilíbrio econômico-financeiro por meio de revisão que afete apenas o Fator de Câmbio, será comprovado por meio da variação deste insumo conforme sua definição no anexo “RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES” deste CONTRATO DE ADESÃO.

16. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

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

17. DA RESCISÃO

17.1. Este CONTRATO DE ADESÃO poderá ser revogado a qualquer tempo e obedecerá 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.

17.2. Para formalizar a rescisão contratual, o ADERENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste CONTRATO DE ADESÃO, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo "DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS".

17.3. Eventual rescisão do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024 implica no imediato início do procedimento de rescisão e suspensão dos serviços deste CONTRATO DE ADESÃO.

17.3.1. Em caso de interesse do ADERENTE pela manutenção da prestação dos serviços, o ADERENTE deverá promover nova contratação individualizada.

17.4. Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados.

17.4.1. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao ADERENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse CONTRATO DE ADESÃO.

17.5. Eventual revogação ou rescisão do presente CONTRATO DE ADESÃO, conforme condições estabelecidas no CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024, não implicará qualquer tipo de indenização entre os PARTÍCIPES, ressalvados os débitos relacionados ainda abertos.

17.6. Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo "DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS" deste CONTRATO DE ADESÃO.

18. DA COMUNICAÇÃO FORMAL

18.1. Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre os PARTÍCIPES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS” deste CONTRATO DE ADESÃO.

18.2. O ADERENTE 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 DE ADESÃO.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. 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.

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

19.3. 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.

19.3.1. Constituirá:

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

19.3.1.2. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais deste CONTRATO DE ADESÃO.

19.3.1.3. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados neste CONTRATO DE ADESÃO para o período de referência.

19.3.1.4. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados neste CONTRATO DE ADESÃO.

19.3.2. Por inexecução parcial ou total deste CONTRATO DE ADESÃO, 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.

19.3.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do CONTRATO DE ADESÃO. 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.

19.3.2.2. 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).

19.3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória:

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

19.3.3.2. Percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor do CONTRATO DE ADESÃO para os casos de inexecução total.

19.4. 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.

19.5. 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 ADERENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

20. DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

20.1. As condições relativas à aderência dos PARTÍCIPES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS” deste CONTRATO DE ADESÃO.

20.2. O ADERENTE 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.

21. DA LEI ANTICORRUPÇÃO

21.1. Os PARTÍCIPES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, conforme estipulado na cláusula “DA LEI ANTICORRUPÇÃO” e no anexo

“CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO”, integrantes do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

22. DA MATRIZ DE RISCOS

22.1. Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, segue abaixo a identificação de riscos inerentes a este CONTRATO DE ADESÃO:

Nº	DESCRIÇÃO DO RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	AÇÕES DE MITIGAÇÃO E CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL	PERÍODO
1	Volume de serviços contratados insuficiente	Média	Alto	Acompanhar o consumo dos serviços contratados e implementar política de controle do consumo dos serviços.	Gestor do CONTRATO DE ADESÃO	Durante a execução do CONTRATO DE ADESÃO
				Informar ao ÓRGÃO SUPERVISOR sobre a necessidade de ajuste e redimensionamento do VOLUME DE SERVIÇO DO ÓRGÃO ADERENTE e do VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS no CONTRATO ESTRUTURANTE.		
				Realizar Termo Aditivo do CONTRATO DE ADESÃO para redimensionar o volume de serviços contratados.		
2	Alta do Dólar ensejar revisão do equilíbrio econômico-financeiro	Baixa	Alto	Implementar modelo de pagamento antecipado para serviços de nuvem, onde a demanda é conhecida e certa.	Gestor do CONTRATO DE ADESÃO	Durante a execução do CONTRATO DE ADESÃO
3	Alta do Dólar impactar renovação contratual	Baixa	Alto	Informar ao ÓRGÃO SUPERVISOR sobre a necessidade de ajuste e redimensionamento do VOLUME DE SERVIÇO DO ÓRGÃO ADERENTE e do VOLUME TOTAL DE SERVIÇOS no CONTRATO ESTRUTURANTE.	Gestor do CONTRATO DE ADESÃO	Durante a execução do CONTRATO DE ADESÃO
				Realizar novo CONTRATO DE ADESÃO para atualizar o fator de câmbio e redimensionar o volume de serviços contratados.		

23. DOS CASOS OMISSOS

23.1. Os casos omissos serão decididos pelos PARTÍCIPES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

24. DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

24.1. Aplicam-se aos PARTÍCIPES 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.

25. DO FORO

25.1. 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.

26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

26.1. Os PARTÍCIPES certificam a autoria e a veracidade do conteúdo deste instrumento, comprovando sua autenticidade e integridade.

26.1.1. Os PARTÍCIPES 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 substitui-la.

26.2. Considera-se Brasília como local de assinatura do CONTRATO DE ADESÃO.

26.3. Considera-se que a celebração do presente CONTRATO DE ADESÃO ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

27. DA PUBLICAÇÃO

27.1. Caberá ao ADERENTE 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.

27.2. Ajustadas as condições estabelecidas, os PARTÍCIPES assinam abaixo consolidando os termos deste CONTRATO DE ADESÃO.

Brasília/DF, *(data da assinatura digital)*

NeoSigner Assinatura ICP-Brasil
RICARDO MATOS GIACHINI
CPF: 830.***.***-91
19/08/2025
Serpro

RICARDO MATOS GIACHINI
Gerente de Departamento
SERPRO

NeoSigner Assinatura ICP-Brasil
BRUNO FERREIRA VILELA
CPF: 792.***.***-04
19/08/2025
Serpro

BRUNO FERREIRA VILELA
Superintendente de Negócios com Clientes de Negócios Estratégicos
SERPRO

NeoSigner Assinatura ICP-Brasil
ALZENIR BOLLESI DE PLA LOEFFLER
CPF: 905.***.***-49
21/08/2025
Serpro

ALZENIR BOLLESI DE PLÁ LOEFFLER
Desembargadora-Presidente
ADERENTE

ADERENTE (opcional)

Testemunha:	Testemunha:
Nome:	Nome:
CPF:	CPF:

ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

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

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

1.3. Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao ADERENTE 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.

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

1.5. 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

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do ADERENTE, 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 ADERENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

1.9. 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.

1.10. 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).

1.11. 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

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

1.13. 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 ADERENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

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

2.5. Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor

SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

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

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1. O atendimento às demandas do ADERENTE 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 ADERENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3. **O que faz?**

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

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

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

3.2.1.4. **Como funciona?**

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

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

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

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 ADERENTE 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 ADERENTE 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 ADERENTE durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4. Suporte de atendimento unificado

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

3.2.1.5.5. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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

3.2.1.5.6. Conectividade

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

3.2.1.5.7. Marketplace

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

3.2.1.5.7.2. No marketplace, o ADERENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o ADERENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o

modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

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

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

3.2.1.5.7.5. Caberá ao ADERENTE:

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

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

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

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

3.2.2. Cloud Architecture Design

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

3.2.2.2. O que faz?

3.2.2.2.1. O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o ADERENTE, 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 o ADERENTE a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o ADERENTE 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 ADERENTE;

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 ADERENTE 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 ADERENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4. O que entrega?

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

3.2.3. **Cloud Migration Management**

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

3.2.3.2. O que faz?

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

3.2.3.3. Como funciona?

3.2.3.3.1. Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do ADERENTE, 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 ADERENTE, 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 ADERENTE 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 ADERENTE um relatório de entrega.

3.2.4. **Cloud Engineering and Automation**

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

3.2.4.2. O que faz?

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

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

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

3.2.4.2.4. Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5. Orquestra a execução do backlog priorizado;

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

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

3.2.4.3. Como funciona?

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

3.2.4.3.1.1. Analisar a necessidade do ADERENTE;

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

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

3.2.4.3.1.4. Executar as atividades planejadas;

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

3.2.4.4. O que entrega?

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

3.2.5. **Cloud Services Management**

3.2.5.1. Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do ADERENTE, 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 ADERENTE 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 ADERENTE, visa mapear as necessidades do ADERENTE 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 ADERENTE 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 ADERENTE.

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:

- Serviço implantado na nuvem;
- Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;
- Time de suporte do ADERENTE 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 ADERENTE deixa de ser o único gestor do seu

ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5. Plano Avançado

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

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

3.2.5.2.6. Suporte a Produto de Software do Marketplace

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

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

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

3.2.5.3. Dos serviços e processo oferecidos

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

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

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

3.2.5.4.1. Gestão Técnica de Contas

3.2.5.4.1.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.4.1.2. O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o ADERENTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas

a tomada de decisão é sempre do ADERENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.4.2. Central de Atendimento

3.2.5.4.2.1. Formulário de Atendimento

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

3.2.5.4.2.1.2. 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 ADERENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.4.2.2. Catalogação de Scripts (junto ao ADERENTE)

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

3.2.5.4.2.2.2. 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.

3.2.5.4.2.3. Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.4.2.3.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.4.2.3.2. 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.

3.2.5.4.2.4. Resposta a incidentes

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

3.2.5.4.2.4.2. Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do

processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.4.2.5. Medição de maturidade de segurança

3.2.5.4.2.5.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.4.2.5.2. 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.

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

3.2.5.4.2.5.4. 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.

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

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

3.2.5.4.2.6. Gestão de backup

3.2.5.4.2.6.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.4.2.7. Criação de VPN site-to-site

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

3.2.5.4.2.7.2. 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.

3.2.5.4.2.7.3. Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o ADERENTE 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 ADERENTE, funcionando de forma redundante.

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

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

3.2.5.4.2.8. Gestão de Monitoração

3.2.5.4.2.8.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.4.2.8.2. 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 ADERENTE.

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

3.2.5.4.2.8.4. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do ADERENTE é monitorado de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.4.2.9. Gestão de Mudanças

3.2.5.4.2.9.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.4.2.9.2. 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 ADERENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.4.2.9.3. 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;

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

3.2.5.4.2.9.5. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.4.2.10. Gerenciamento de problemas

3.2.5.4.2.10.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.4.2.10.2. 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.

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

3.2.5.4.2.10.4. 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.

3.2.5.4.2.11. Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.4.2.11.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.4.2.12.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.4.2.12.2. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do ADERENTE, 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 ADERENTE.

3.2.5.4.2.13. Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.4.2.13.1. Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.4.2.13.2. 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.

3.2.5.4.2.13.3. 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.

3.2.5.4.2.14. Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.4.2.14.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.4.2.14.2. 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.

3.2.5.4.2.15. Gestão de crise

3.2.5.4.2.15.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.4.2.15.2. 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.

3.2.5.4.2.15.3. 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 ADERENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo ADERENTE).

3.2.5.4.2.15.4. 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.

3.2.5.4.2.16. Análise de desempenho

3.2.5.4.2.16.1. 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.

3.2.5.4.2.16.2. 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.

3.2.5.5. Como funciona?

3.2.5.5.1. A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do ADERENTE, 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 ADERENTE está ativando o serviço.

3.2.5.5.2. O SERPRO definirá com o apoio do ADERENTE 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 ADERENTE.

3.2.5.5.3. 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 ADERENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5. O que faz?

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

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

3.2.6.6. O que entrega?

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

3.2.7. **Cloud Connect**

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

3.2.7.2. O que faz?

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

3.2.7.3. Como funciona?

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

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

3.2.7.3.3. O ADERENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para

concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

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

3.2.7.4. Entregas:

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

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

3.2.7.5. Conexão implantada

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

4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

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

4.2. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do ADERENTE, 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. **ADERENTE:**

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

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

4.4. **Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design**

4.4.1. **SERPRO:**

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

4.4.1.2. Ajudar o ADERENTE 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 ADERENTE;

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 ADERENTE;

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. **ADERENTE:**

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. **ADERENTE:**

4.5.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

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

4.6. **Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management**

4.6.1. **SERPRO:**

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

4.6.2. **ADERENTE:**

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. **ADERENTE:**

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 ADERENTE;

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. **ADERENTE:**

4.8.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2. Realizar validação do plano de trabalho.

5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

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 ADERENTE é sempre o SERPRO, não devendo o ADERENTE 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 ADERENTE;

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 ADERENTE, 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 nuvens 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 ADERENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

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

6.1.13. O ADERENTE 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 ADERENTE 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 ADERENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao ADERENTE.

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

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

6.1.15. O ADERENTE 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 ADERENTE 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 ADERENTE 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 ADERENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1. Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

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

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

CÓD.	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS1	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o ADERENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS2	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS3	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS4	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS5	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS6	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento;	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto

		atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora		faturamento	Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula:

D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde:

D = Percentual de Disponibilidade;

Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento.

Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)

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

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

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

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

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

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

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

- `TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo ADERENTE] - [conclusão do atendimento]`
- `PCM = (QDM/QTT) * 100`
- 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 ADERENTE] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo ADERENTE.
  - [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora
  - PCM = % de cumprimento da meta
  - QDM = Qtde de tickets dentro da meta
  - QTT = Qtde total de tickets

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

- `ECP = (1 - (D/T)) x 100%`
- Onde:
  - D = Dias de Atraso, ou seja, total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;
  - T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;
  - ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.
  - Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

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

- `TR = [início de atendimento] - [reportado em]`
- `PTR = (QDM/QTT) * 100`
- Onde:
  - [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora
  - [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora
  - PTR = % de cumprimento da meta
  - QDM = Qtde de tickets dentro da meta
  - QTT = Qtde total de tickets

9.8. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

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

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

- `DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs`
- Onde:
  - DESC = Valor do desconto
  - Ia = Indicador atingido
  - Ic = Indicador contratado

- Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

- `DESC = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%`
- Onde:
  - Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.
  - Aplica-se quando DESC maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3. O indicador Tempo de Reação

- `DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs`
- Onde:
  - DESC = Valor do desconto;
  - Ia = Indicador atingido;
  - Ic = Indicador contratado;
  - 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 ADERENTE após a vigência contratual ser encerrada.

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

10.2.3. Os ambientes em nuvem do ADERENTE 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 excluídos de forma permanente pelo ADERENTE. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo ADERENTE.

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 ADERENTE 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 ADERENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7. Caso haja algum desvio, o ADERENTE 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 ADERENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

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

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

12. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

ANEXO II – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1. O presente anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelos PARTÍCIPES 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 pelos PARTÍCIPES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao CONTRATO DE ADESÃO.

2.1.4. Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do CONTRATO DE ADESÃO.

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 dos PARTÍCIPES 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 ADERENTE será:

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

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

2.3. Os PARTÍCIPES 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 dos PARTÍCIPES:

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 DE ADESÃO, 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 dos PARTÍCIPES previstas neste CONTRATO DE ADESÃO e seus demais anexos.

3.2. São deveres do ADERENTE:

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 ADERENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

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

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

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

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

3.3. São deveres do SERPRO:

3.3.1. Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do CONTRATO DE ADESÃO 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 DE ADESÃO celebrado entre os PARTÍCIPES;

3.3.2.3. Em razão de determinação legal.

3.3.3. Cooperar com o ADERENTE 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 ADERENTE, 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 ADERENTE, 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 DE ADESÃO;

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 ADERENTE 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 ADERENTE.

4. DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1. O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pelo ADERENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no CONTRATO DE ADESÃO 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 ADERENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o ADERENTE 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 ADERENTE 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 ADERENTE 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 ADERENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3. Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo ADERENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao ADERENTE 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 ADERENTE 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 DE ADESÃO 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. Os PARTÍCIPES 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 dos PARTÍCIPES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no CONTRATO DE ADESÃO em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

10. DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1. Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo ADERENTE, 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 DE ADESÃO 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 DE ADESÃO, os PARTÍCIPES 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. Os PARTÍCIPES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

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

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

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

Os PARTÍCIPES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

ADERENTE	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 pelos PARTÍCIPES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

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

2.1.3. Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelos PARTÍCIPES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste CONTRATO DE ADESÃO.

2.1.4. Serviço - Contraprestação do SERPRO ao ADERENTE, nos termos do CONTRATO DE ADESÃO.

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 dos PARTÍCIPES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

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

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

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

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

2.1.10. Subcontratação - Qualquer contratação feita pelos PARTÍCIPES 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 autorizado, 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. Os PARTÍCIPES 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 DOS PARTÍCIPES

3.1. Os PARTÍCIPES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

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

3.1.2. Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2. Todos os colaboradores dos PARTÍCIPES, 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. Os PARTÍCIPES 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. Os PARTÍCIPES 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. Os PARTÍCIPES 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, os PARTÍCIPES 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. Os PARTÍCIPES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

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

5.4. Fica estabelecido que os PARTÍCIPES 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 dos PARTÍCIPES, 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 DE ADESÃO, 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 os PARTÍCIPES tenham ajustado expressamente no CONTRATO DE ADESÃO que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

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

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

6.2. São obrigações dos PARTÍCIPES, 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 os PARTÍCIPES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3. São obrigações dos PARTÍCIPES, 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 DE ADESÃO.

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

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

6.3.2. Caso, a exclusivo critério de qualquer dos PARTÍCIPES, 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 DE ADESÃO 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 DE ADESÃO, 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 ADERENTE

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

7.2. Fica garantido que, a pedido de um dos PARTÍCIPES 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 DE ADESÃO 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. Os PARTÍCIPES 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 um dos PARTÍCIPES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

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

8.3. Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas

apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4. Todas as responsabilidades dos PARTÍCIPES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no CONTRATO DE ADESÃO 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. Os PARTÍCIPES 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 um dos PARTÍCIPES 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 DE ADESÃO, prevalecem as aqui descritas.

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

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

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

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

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

ANEXO III – IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO ESTRUTURANTE

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

Nº do CONTRATO ESTRUTURANTE	CTO SERPRO-1060241/2024
Razão Social do CONTRATANTE CSJT:	Conselho Superior da Justiça do Trabalho
CNPJ do CONTRATANTE CSJT:	17.270.702/0001-98
Razão Social do CONTRATANTE TST:	Tribunal Superior do Trabalho
CNPJ do CONTRATANTE TST:	00.509.968/0001-48

ANEXO IV – IDENTIFICAÇÃO DO ADERENTE

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	02.488.507/0001-61
Razão Social:	Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região
Endereço Completo:	Av. Nossa Senhora dos Navegantes, nº 1245, Enseada do Suá, Vitória/ES
CEP:	29050-335
Inscrição Municipal*:	n/a
Inscrição Estadual*:	n/a

* preencher se aplicável

2. REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ALZENIR BOLLESI DE PLÁ LOEFFLER
CPF:	905.***.***-49
Cargo:	Desembargadora-Presidente
Designação:	Resolução Administrativa Nº 93/2024
Endereço eletrônico:	segep@trt17.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo:*	<Duplo clique para preencher>
CPF:*	
Cargo:*	
Designação:*	
Endereço eletrônico:*	

* preencher se aplicável

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	Carlos Tadeu Goulart
CPF:	896.***.***-53
Telefone:	(27) 3321-2433
Endereço eletrônico:	diger@trt17.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Johnathan Marques Silveira Carioca
CPF:	024.***.***-18
Telefone:	(27) 3185-2030
Endereço eletrônico:	setic@trt17.jus.br

ANEXO V – IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RICARDO MATOS GIACHINI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	830.***.***-91
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	BRUNO FERREIRA VILELA
Cargo:	Superintendente de Negócios com Clientes de Negócios Estratégicos
CPF:	792.***.***-04

ANEXO VI – INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO DE ADESÃO

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

Nº do Contrato do ADERENTE*:	
Vigência:	36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 17.121.355,30
Valor Total do Contrato por Extenso:	(Dezessete Milhões e Cento e Vinte e Um Mil e Trezentos e Cinquenta e Cinco Reais e Trinta Centavos)
Processo Administrativo de Contratação:	0000469-31.2025.5.17.0500
Dados da Dotação Orçamentária:	PTRES 168190, Natureza da Despesa 339040, Nota de Empenho Nº 2025NE000325
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	
CPF da Primeira Testemunha:	
Nome da Segunda Testemunha:	
CPF da Segunda Testemunha:	
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF
Data de Assinatura:	*Última data da assinatura digital*

* opcional

ANEXO VII - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1. ITENS DE FATURAMENTO

1.1. Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida, seus preços unitários e volumes estão definidos a seguir:

1.1.1. Os preços unitários efetivamente aplicados serão os vigentes no CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

1.1.2. Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo durante a vigência deste CONTRATO DE ADESÃO desde a sua assinatura.

1.1.3. 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 o serviço Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:**

- `Valor a ser faturado (R$) = hora x preço`
- Onde:
  - Hora: quantidade de horas gastas para a realização do serviço
  - preço: quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

1.3.2. **Para o serviço Cloud Services Brokerage será utilizada a seguinte fórmula:**

- `Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSB x Preço`
- `Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))`
- Onde:

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

1.3.2.2. fc (Fator de Câmbio): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação do catálogo de serviço na console do provedor:

1.3.2.2.1. Catálogo de serviços apresentados em dólar:

1.3.2.2.1.1. Para os provedores de nuvem da solução com apresentação do catálogo de serviços em dólar na console, o Fator de Câmbio (fc) para este CONTRATO DE ADESÃO será definido após o processamento do MODULADOR sobre o Fator de Intercâmbio (fi).

1.3.2.2.1.1.1. fi (Fator de Intercâmbio): corresponde à importância numérica de referência inicial para modulação e definição do Fator de Câmbio para o volume de consumo dos provedores de serviços de nuvem com catálogo de serviços apresentados em dólar.

1.3.2.2.1.1.2. O MODULADOR é a fórmula utilizada para definir o Fator de Câmbio a ser utilizado no cálculo dos serviços prestados para os provedores de serviços de nuvem com catálogo de serviços apresentados em dólar.

1.3.2.2.1.2. A tabela abaixo apresenta o MODULADOR escolhido pelo ADERENTE e a respectiva definição do Fator de Câmbio (fc) para este CONTRATO DE ADESÃO, conforme item "FATORES DE CÁLCULO DO VOLUME DE SERVIÇOS" do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

MODULADOR	FATOR DE INTERCÂMBIO	FÓRMULA	FATOR DE CÂMBIO
Modulador 2	R$ 5,4565 (Data 08/07/2025)	FC = FI * (1 - 6%)	R$ 5,1291

1.3.2.2.2. **Catálogo de serviços apresentados em reais:**

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

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

1.3.2.3.1. Os Fatores de Ajuste (fa) para os provedores de nuvem da solução estão definidos no item "FATORES DE CÁLCULO DO VOLUME DE SERVIÇOS" do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

1.3.2.4. 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 CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.2.5. fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.2.5.1. Os Fatores de Marketplace (fm) para os provedores de nuvem da solução estão definidos no item “FATORES DE CÁLCULO DO VOLUME DE SERVIÇOS” do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

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

1.3.3. Para o serviço Cloud Service Management será utilizada a seguinte fórmula:

1.3.3.1. A cobrança do serviço será feita por Projeto Gerenciado ou por Esforço de Gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por Projeto Gerenciado ou por Esforço de Gerenciamento, conforme tabela DEMONSTRATIVO DE PREÇOS E VOLUMES.

1.3.3.2. Um projeto gerenciado corresponde a cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.3.3. Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

- `Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)`
- `Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.`
- Onde:

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

1.3.3.3.2. fc (Fator de Câmbio): Conforme definição para o item Cloud Services Brokerage.

1.3.3.3.3. fa (Fator de Ajuste): Conforme definição para o item Cloud Services Brokerage.

1.3.3.3.4. fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico.

1.3.3.3.4.1. Os Fatores de Regulação (fr) para os provedores de nuvem da solução estão definidos no item “FATORES DE CÁLCULO DO VOLUME DE SERVIÇOS” do CONTRATO ESTRUTURANTE nº CTO SERPRO-1060241/2024.

1.3.3.3.5. Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do Projeto Gerenciado, o valor a ser cobrado será a unidade do Projeto Gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.4. Os volumes estimados para esta contratação são descritos na tabela DEMONSTRATIVO DE PREÇOS E VOLUMES abaixo:

DEMONSTRATIVO DE PREÇOS E VOLUMES – CONTRATO DE ADESÃO SERPRO Multicloud – JUSTIÇA DO TRABALHO - Vigência 36 meses						
Itens Faturáveis	**Unidade de Medida**	**Preço Unitário**	**Volume Estimado Mensal**	**Valor Estimado Mensal**	**Quantidade de Meses**	**Valor Estimado Total**
CSB - Cloud Services Brokerage	CSB	R$ 1,77	207.960,72	R$ 368.090,48	36	R$ 13.251.257,26
CGPS - Cloud Generic Professional Services	HORA	R$ 1.297,00	0,00	R$ 0,00	36	R$ 0,00
CMM - Cloud Migration Management	HORA	R$ 1.297,00	16,67	R$ 21.616,67	36	R$ 778.200,00
CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento	CSM	R$ 0,26	330.330,99	R$ 85.886,06	36	R$ 3.091.898,05
				Valor Mensal Estimado		**R$ 475.593,20**
				Valor Total Estimado		**R$ 17.121.355,30**
O volume de Cloud Service Brokerage (CSB) é estimado e o consumo do serviço poderá variar para mais ou para menos. O valor final a ser pago será o correspondente ao volume efetivamente consumido multiplicado pelo preço unitário no período de prestação do serviço para efeito de ateste previsto nas condições de pagamento da proposta comercial/contrato.						
O valor do 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.						