

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº 23105.021179/2023-61)

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de computação em nuvem, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	NATUREZA DE DESPESA	CATSE R	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	Quant.	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR 12 MESES
1	Cloud Service Brokerage (CSB): 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 os provedores e consumidores desses serviços em nuvem	339040	26050	CSB- IaaS	40.159	R\$ 1,77	R\$ 71.081,43	R\$ 852.977,16
2	Cloud Service Management (CSM): Serviço continuado de suporte a infraestrutura de nuvem providos por equipes especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do cliente visando disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.	339040	27081	CSM- Sustentação	60.074	R\$ 0,69	R\$ 47.661,06	R\$ 571.932,72
3	Cloud Service Architecture Design (CAD): Consultoria técnica especializada em arquitetura e design de soluções em nuvem.	339035	27332	CAD	3	R\$ 1.297,00	R\$ 3.891,00	R\$ 46.692,00
4	Cloud Engeneering and Automation (CEA): Consultoria técnica especializada em engenharia e automação de ambientes DevSecOps.	339035	27332	CEA	1	R\$ 1.297	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00
5	Cloud Generic Professional Service (CGPS): Consultoria técnica especializada para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificadas nas demais especializações.	339035	27332	CGPS	2	R\$ 2.594	R\$ 2.594,00	R\$ 31.128,00

6	Cloud Migration and Management (CMM): Consultoria técnica especializada em planejamento de migrações e eventos críticos utilizada para planejamento e acompanhamento dos eventos de migração dos serviços para a nuvem.	339035	27332	CMM	8	R\$ 10.376	R\$ 10.376,00	R\$ 124.512,00
Total							R\$ 136.900,49	R\$ 1.642.805,88
O objeto desta contratação não faz parte dos catálogos de soluções de TIC aos quais possuem condições padrões definidas pelo Órgão Central do SISP conforme destacado no link " https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic ". Por isso, não é necessário preenchimento da coluna "cód. PMC-TIC" do modelo de TR da AGU								

Tabela 1.1 - Das condições gerais para contratação.

- 1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como Comum, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.
- 1.3. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.642,805,88 (Um milhão, seiscentos e quarenta e dois mil, oitocentos e cinco reais e oitenta e oito centavos), o valor será pago em 12 parcelas mensais no valor de R\$ 136.900,49 (Cento e trinta e seis mil novecentos reais e quarenta e nove centavos) , conforme custos unitários apostos na tabela acima.
- 1.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 meses**, contados a partir do recebimento da Nota de Empenho ou do Contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133/2021, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.41. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que serviços cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

- 2.1. A fundamentação da contratação e seus quantitativos encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (ETP), apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. Os custos associados à infraestrutura de TI são tratados como despesas operacionais contínuas, em vez de investimentos de capital depreciados ao longo do tempo. Dessa forma, a computação em nuvem permite que a UFAM se beneficie de uma abordagem de pagamento conforme o uso, evitando grandes investimentos iniciais em infraestrutura de TI e reduzindo a necessidade de depreciação de ativos de data centers. Isso proporciona maior flexibilidade financeira e a capacidade de ajustar rapidamente os recursos de TI de acordo com as necessidades em constante mudança do negócio.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

- 3.2. Ao se optar por serviços de nuvem, as empresas podem reduzir drasticamente o investimento em seus próprios data centers, servidores físicos e infraestrutura de TI. Em vez disso, elas utilizam os recursos de computação, armazenamento e rede fornecidos pelos provedores de nuvem, pagando apenas pelo que consomem e sem a necessidade de aquisição de ativos de longo prazo. Essa abordagem elimina ou reduz significativamente a necessidade de depreciar ativos de hardware de TI.

- 3.3. O objeto da contratação também está alinhado com número do Documento de Formalização da Demanda: 434/2022, conforme demonstrado abaixo:

ID	Grupo	Descrição
1	serviços de computação em nuvem	infraestrutura como serviço - iaas
2	serviços de computação em nuvem	plataforma como serviço - paas
3	serviços de computação em nuvem	software como serviço - saas
4	serviços de integração de sistemas em tecnologia da informação e comunicação (tic)	serviços de integração de sistemas em tecnologia da informação e comunicação (tic)

- 3.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia do Governo Digital 2020 a 2023 e em consonância com o Plano Diretor Institucional (PDI) - 2016-2025 da Universidade Federal do Amazonas, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
V9-O69	9.3.2 - Garantir a qualidade na prestação dos serviços de TIC com eficiência e eficácia.
V9-O70	9.3.3 Garantir a segurança da Informação e Comunicação
V9-O73	9.4.1 Funcionamento dos Serviços baseados na infraestrutura de dados e Segurança da Informação

ALINHAMENTO AO PDI 2016-2025			
ID	Meta do PDI	ID	Ação do PDI associada
M1	Assegurar que 100% dos serviços sejam prestados com qualidade, eficiência e eficácia.	A1	Monitoramento da infraestrutura de rede.
M2	Assegurar que próximo a 100% das informações sejam seguras.	A2	Viabilização da continuidade dos serviços de infraestrutura.
		A3	Manutenção das soluções de TIC atualizadas.
		A4	Promoção de soluções que visem à prevenção de problemas de segurança nas máquinas de clientes e Data Center.
M3	Infraestrutura de TI adequada para todos os departamentos da Instituição.	A5	Modernização e expansão da capacidade do Data Center (processamento, armazenamento, dentre outros aspectos).
		A6	Viabilização da continuidade de serviços da Infraestrutura.
		A7	Manutenção das soluções de TIC atualizadas.
		A8	Promoção de novas soluções (serviços e equipamentos) que visem a segurança da informação.
		A9	Promoção de novas soluções que visem à prevenção de problemas de segurança dos equipamentos de TIC dos clientes internos, e das máquinas virtuais do datacenter.

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Não se aplica.

Indicação de marcas ou modelos ([Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

4.2. Não se aplica a indicação de marcas e modelos. A CONTRATADA é uma integradora de serviços de computação em nuvem dos principais players do mercado.

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

4.3. Não se aplica.

Da exigência de carta de solidariedade

4.4. Não se aplica.

Subcontratação

4.5. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
 - as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
 - definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.4. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
 - a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
 - as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

- as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1. O prazo de execução dos serviços será de 12 meses, com início em 1 de dezembro de 2023, na forma que se segue:

- 6.1.1. A CONTRATADA será responsável por administrar e gerenciar os softwares básicos e as ferramentas que suportarão os sistemas aplicativos instalados nas instâncias do provedor de nuvem, sendo de responsabilidade dos problemas e interrupções decorrentes das aplicações da CONTRATANTE, fora do escopo do contrato.
- 6.1.2. A CONTRATADA deverá alocar todos os recursos necessários para obter uma fiel execução dos serviços previstos no objeto da contratação, de forma plena e satisfatória, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas, em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas nos termos contratuais tendo como base este termo de referência.
- 6.1.3. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 6.1.4. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE o relatório de ocorrências até o segundo dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, em PDF/XLS/DOCX, através de endereço de e-mail a ser acordado entre as partes.
- 6.1.5. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE o relatório de consumo dos itens contratados até o segundo dia útil do mês subsequente a prestação de serviços, em PDF/XLS/DOCX, através de endereço de e-mail a ser acordado entre as partes.
- 6.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE o acesso administrador ao console nativo do provedor de nuvem contratada.
- 6.1.7. Ao receber os dados relativos à prestação de serviço contratados, a CONTRATADA deve assumir inteira e total responsabilidade e obrigatoriedade, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, da política de segurança da informação e pela sua guarda e sigilo, não permutando, revelando, alugando, cedendo, divulgando, vendendo ou emprestando as respectivas informações.
- 6.1.8. A CONTRATADA deverá incluir em sua proposta orçamentária prévia, o custo da prestação de serviço que consiste em fornecer à CONTRATANTE em até 30 dias corridos após o término do contrato, todas as imagens das máquinas virtuais em formato padrão de virtualização VMDK (Virtual Machine Disk), compatível com o ambiente on-premise ao ser solicitada pela CONTRATANTE.
- 6.1.9. A CONTRATADA, após a respectiva cópia de todas as máquinas virtuais por parte da CONTRATANTE, obriga-se a destruir as respectivas imagens em até 60 dias (sessenta dias) corridos após o final do contrato.

- 6.1.10. Deve ser possível definir um ou mais grupos de usuários e administradores para gestão da plataforma.
- 6.1.11. As interrupções decorrentes de falha em aplicações desenvolvidas pela CONTRATANTE, não implicará na contagem do SLA (Service Level Agreement).
- 6.1.12. As interrupções decorrentes de falha na prestação do serviço da provedora de computação em nuvem devem ser resolvidas pela CONTRATADA nos termos do contrato estipulado entre as mesmas, inclusive com cobrança de multas previstas com posterior ressarcimento ou desconto para a CONTRATANTE.

Local e horário da prestação dos serviços

- 6.2. Os serviços serão prestados em horário comercial da UFAM: 8h às 18h de segunda a sexta na hora local.
- 6.3. Os locais de prestação dos serviços estão especificados no ANEXO VII – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 6.4. Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

Materiais a serem disponibilizados

- 6.5. Os serviços serão prestados na modalidade remota.
- 6.6. Não há necessidade de fornecimento de materiais para realização dos serviços.

Informações relevantes para dimensionamento da proposta

- 6.7. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
 - 6.7.1. ANEXO II – WORKLOADS VIRTUAL DE PRODUÇÃO;
 - 6.7.2. ANEXO III – AMBIENTE FÍSICO DE PRODUÇÃO;
 - 6.7.3. ANEXO IV – TODOS WORKLOADS DO AMBIENTE VIRTUALIZADO;
 - 6.7.4. ANEXO VII– DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS
 - 6.7.5. ANEXO IX– RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso iii, da lei nº 14.133, de 2021)

- 6.8. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Mecanismos formais de comunicação

- 6.9. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
 - 6.9.1. Ordem de Serviço;
 - 6.9.2. Ata de Reunião;

- 6.9.3. Ofício;
- 6.9.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.9.5. E-mails e Cartas;

Manutenção de sigilo e normas de segurança

- 6.10. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 6.11. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXO V – TERMO DE COMPROMISSO DE ANEXO VI – TERMO DE CIÊNCIA.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

- 7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 7.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.
- 7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Reunião inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 30 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato (Gestor e Fiscais), ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

Fiscalização técnica

7.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.11.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

7.11.2. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

7.11.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).

7.11.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).

- 7.11.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização administrativa

- 7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

- 7.12.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

Gestor do contrato

- 7.13. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- 7.14. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- 7.15. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).
- 7.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- 7.17. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).
- 7.18. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 8.1.1. não produzir os resultados acordados;
 - 8.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 8.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.3.1. Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
 - 8.3.2. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CONTRATANTE estão descritos no anexo ANEXO IX– RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.
 - 8.3.3. Para efeito de pagamento, o CONTRATADA cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CONTRATANTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

Do recebimento

- 8.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 30 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#))
- 8.4.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.
- 8.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

- 8.7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 8.8.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 8.9. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 8.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))
- 8.11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.13. No prazo supracitado para o recebimento provisório, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- 8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

- 8.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 8.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 8.15.4. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de teste e inspeção

- 8.19. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.
- 8.20. De acordo com o art. 19, inciso II da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a definição dos procedimentos de teste e inspeção abrange:
- a) metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:
 - 1. definição de mecanismos de inspeção e avaliação da solução, a exemplo de inspeção por amostragem ou total do fornecimento de bens ou da prestação de serviços;
 - 2. adoção de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores estabelecidos;
 - 3. origem e formas de obtenção das informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato;
 - 4. definição de listas de verificação e de roteiros de testes para subsidiar a ação dos Fiscais do contrato; e
 - 5. garantia de inspeções e diligências, quando aplicáveis, e suas formas de exercício;
 - b) disponibilidade de recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato.

Sanção administrativa e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Inexecução parcial do objeto	Glosa
2	Atraso injustificado na execução do objeto	Glosa
3	Entrega de produto ou serviço com defeito	Glosa
4	Desvio de finalidade do objeto contratado	Sanção
5	Falta de cumprimento de cláusulas contratuais	Sanção
6	Infração às normas contratuais	Sanção

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

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

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

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

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

- 8.25.1. O prazo de validade;
- 8.25.2. A data da emissão;
- 8.25.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.25.4. O período respectivo de execução do contrato;
- 8.25.5. O valor a pagar; e
- 8.25.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
- 8.28.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 8.28.2. Identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 8.29. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 8.30. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.31. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

- 8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária.

Forma de pagamento

- 8.35. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 8.36. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

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

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

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

Antecipação de pagamento

8.39. A presente contratação não permite a antecipação de pagamentos.

Cessão de crédito

8.40. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.40.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

8.42. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.43. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta.

9.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021 (indicar um dos incisos do art. 75, da Lei nº 14.133/2021, conforme o caso concreto).

Exigências de habilitação

- 9.2. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:
 - 9.2.1. SICAF;
 - 9.2.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
 - 9.2.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).
- 9.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 9.4. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 9.5. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.6. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.
- 9.7. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.
- 9.8. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.
- 9.9. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.10. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.11. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 9.12. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

- 9.13. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.14. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.15. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.16. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.17. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 9.18. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.19. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
- 9.20. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.
- 9.21. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.22. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.23. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.24. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

- 9.25. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 9.26. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);
- 9.27. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.28. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.29. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.30. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação econômico-financeira

- 9.31. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 9.32. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.33. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;
- 9.33.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.33.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 9.33.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.33.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

- 9.34. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação [capital mínimo] OU [patrimônio líquido mínimo] de% [até 10%] do [valor total estimado da contratação] OU [valor total estimado da parcela pertinente].
- 9.35. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 9.36. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação técnica

- 9.37. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 9.37.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação
- 9.38. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 9.39. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 9.39.1. O provisionamento, gerenciamento e operação de, no mínimo, 20 (vinte) instâncias de máquina virtual e de 3 (três) instâncias de banco de dados em ambiente de nuvem pública;
- 9.39.2. A realização de migração de ambiente de hospedagem próprio (on-premises) de organização pública ou privada com no mínimo 10 (dez) máquinas virtuais e de 1 (hum) instâncias de banco de dados para ambiente em nuvem pública.;
- 9.39.3. Comprovação de vínculo empregatício (cópia da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social):
- Administrador de soluções em service cloud provider dos principais players do mercado.
 - Arquiteto de soluções em service cloud provider dos principais players do mercado.
 - Especialista em Banco de Dados Oracle;
- 9.39.4. Declaração emitida pelo service cloud provider atestando que a empresa é parceira oficial e está apta e autorizada a atuar com soluções do provedor;
- 9.39.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante;
- 9.39.6. Comprovação de que a licitante possui plano interno de adequação a LGPD, estando seus funcionários cientes da Lei Geral de Proteção de Dados;

- 9.40. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.41. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O custo estimado mensal da contratação é de R\$ 136.900,49 (Cento e trinta seis mil novecentos reais e quarenta e nove centavos). O valor será pago em 12 (doze) parcelas. Já o valor total da contratação é de R\$ 1.642,805,88 (Um milhão, seiscentos e quarenta e dois mil, oitocentos e cinco reais e oitenta e oito centavos), conforme apresentado no estudo técnico preliminar..

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
- 11.1.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- PI M20RKQ3558N;
 - PTRES 170121;
 - FONTE 1000.

ANEXO I-A**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)****1. DA DEFINIÇÃO**

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato, firmado a partir do Edital da licitação e anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 03 (três) indicadores de qualidade:

2.1.1. Tempo de resposta às solicitações da contratante;

2.1.2. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;

2.1.3. Qualidade dos serviços prestados;

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	MENSURAR O ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES DEMANDADAS PELA COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO EM TODOS OS ITENS DE A EXECUÇÃO DO CONTRATO
META A CUMPRIR	ATÉ DIA ÚTIL POSTERIOR À SOLICITAÇÃO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	PESSOAL. PELO FISCAL DO CONTRATO ATRAVÉS DE LIVRO DE REGISTROS
PERIODICIDADE	POR EVENTO/SOLICITAÇÃO À CONTRATANTE
MECANISMO DE CÁLCULO	VERIFICAÇÃO DA QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS REGISTRADAS COM TEMPO DE RESPOSTA SUPERIOR A META
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	SEM ATRASOS = 10 PONTOS 1 RESPOSTA COM ATRASO = 8 PONTOS 2 RESPOSTAS COM ATRASO = 6 PONTOS 3 RESPOSTAS COM ATRASO = 4 PONTOS 4 RESPOSTAS COM ATRASO = 2 PONTO 5 OU MAIS COM ATRASO = 0 PONTOS
SANÇÕES	CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA
OBSERVAÇÕES	O QUE SE BUSCA COM ESSE INDICADOR É OBTER CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO QUANTO A RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS LEVANTADAS PELA CONTRATANTE O MAIS BREVE POSSÍVEL, MESMO QUE A RESOLUÇÃO DEFINITIVA DE DETERMINADA DEMANDA SE DÊ EM MAIOR TEMPO.
INDICADOR 2 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	MITIGAR OCORRÊNCIAS DE ATRASOS DE PAGAMENTO
META A CUMPRIR	NENHUMA OCORRÊNCIA NO MÊS
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	PESSOAL. PELO FISCAL DO CONTRATO ATRAVÉS DE LIVRO DE REGISTROS
PERIODICIDADE	MENSAL, NOS TERMOS DO ART. 459, § 1º, DO DECRETO-LEI 5452/43, OU DATA BASE FORNECIDA POR CONVENÇÃO COLETIVA DA CATEGORIA.
MECANISMO DE CÁLCULO	IDENTIFICAÇÃO DE PELO MENOS UMA OCORRÊNCIA DE ATRASO NO MÊS DE REFERÊNCIA
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	SEM OCORRÊNCIAS = 35 PONTOS UMA OU MAIS OCORRÊNCIAS = 0 PONTOS
SANÇÕES	CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA
OBSERVAÇÕES	ATENDENDO AO DISPOSTO DO ART. 459 § 1º DA CLT.
INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	GARANTIR O NÍVEL DE QUALIDADE GLOBAL NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
META A CUMPRIR	QUANTO MAIOR MELHOR
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR MEIO DE FORMULÁRIO ELETRÔNICO
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	APLICAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO
PERIODICIDADE	MENSAL

MECANISMO DE CÁLCULO	DESCRITA NA PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	DE 0 A 25 PONTOS CONFORME RESULTADOS DA PESQUISA
SANÇÕES	CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA: Item 15.16, pág. 11; Item 15.18, pág 11;
OBSERVAÇÕES	O QUE SE BUSCA É A EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

3.2.1. Pontuação total: Pontos Indicador 1 + Pontos Indicador 2 + Pontos Indicador 3.

3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
DE 80 A 100 PONTOS	100% DO VALOR PREVISTO	1,00
DE 70 A 79 PONTOS	97% DO VALOR PREVISTO	0,97
DE 60 A 69 PONTOS	95% DO VALOR PREVISTO	0,95
DE 50 A 59 PONTOS	93% DO VALOR PREVISTO	0,93
DE 40 A 49 PONTOS	90% DO VALOR PREVISTO	0,90
ABAIXO DE 40 PONTOS	90% DO VALOR PREVISTO MAIS MULTA	0,90 + AVALIAR NECESSIDADE DE APLICAÇÃO DE MULTA CONTRATUAL

3.3.1. Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)].

3.3.2. A avaliação de 40 pontos por três vezes ensejará na rescisão contratual.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	SEM ATRASOS	10	I
	1 RESPOSTA COM ATRASO	8	
	2 RESPOSTAS COM ATRASO	6	
	3 RESPOSTAS COM ATRASO	4	
	4 RESPOSTAS COM ATRASO	2	
	5 RESPOSTAS COM ATRASO OU MAIS	0	I
2 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	SEM OCORRÊNCIAS	35	I
	UMA OU MAIS OCORRÊNCIAS	0	
3 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	CONFORME RESULTADOS DA PESQUISA	0 – 25	I
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO:			

ANEXO II – WORKLOADS VIRTUAL DE PRODUÇÃO**Workloads virtual de produção:**

Nome do Servidor Virtual	Função (Produção, Homologação, Desenvolvimento, DR)	Ambiente (Web, Aplicação, Banco, outros)	Breve Resumo da Aplicação
portaisDocker	Produção	*.ufam.edu.br onde * é nome do container	Todos sites +200 (containers) em produção usam portas 80 e 443, para receber a requisição e a direcionar para o contêiner a partir da url do sítio é usado o containers traefik proxy.
acaiDocker	Produção	banco	mariadb 10.5.6 + postgres 13 + redis. O projeto de sites institucionais usam mariadb " e outros bancos são usados em diversos projetos principalmente da VM sistemasDocker.

jenkins	Produção	aplicação	Nessa VM tem Git UFAM em container e jenkins fora de contêiner. Equipe de Desenvolvimento cria o Job no jenkins que: 1- recuperar código fonte no git, 2- válida padrões de nomenclatura no configuration.php, 3- cria DNS dinâmico site.ufam.edu.br usando contêineres dyndns, 4- realiza testes em contêineres intermediários e depois de enviar para produção são descartados.
---------	----------	-----------	---

sistemasDocker	Produção	web sei.ufam.edu.br	Dentro dessa VM tem muitas aplicações em containers, entre essas do projeto SEI: -> sei:3.0.11 -> seisolr -> memcached ! Outras aplicações em containers nessa VM: - ecampus (linguagem java, groovy e grails) (conectividade JDBC) (aplicação Tomcat7), psconcursos, ingresso, ckan_ufam, datapusher, db, solr, redis, traefik, lira, extratorlattes, tede, senso, http-saele-feature, susep_web-app, susep_api-gateway, questionarios, suportectic, periodicos, fichacatalografica, calouro, psconcursosomolog, pptest-saele-feature-atg, webservice, rde - susep_web-api, - concursosselecao docente, comati, suportelira, - ruenfermagem, certificados, ruhumaita, rucoari, ruitacoatiara, rugarintins, rubenjamin, - professorrelatorio, eventos, ru, rumedicina, edoc, - redenciamento, suportecovid, - forpdi-frontend, forpdi-backend, xibo, xibo-xmr, digital, siaudi, sisjuridico - viper, mongo-express, mongo
----------------	----------	------------------------	--

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

SEIProducaoNFS	Produção	aplicação	VM de sistemas de arquivos NFS da aplicação SEI
SEIProducaoDB	Produção	banco	Banco de dados MariaDB 10.3.34 da aplicação SEI
SIEAplicacao	Produção	Aplicação	módulo aplicação Desktop SIE usando conectividade com banco Oracle - ODBC
SIERelatorio	Produção	Aplicação	módulo aplicação SIE
SISCA	Produção	Aplicação	módulo aplicação SIE
OracleDBSIE	Produção	Banco	Banco Oracle 11G da Aplicação SIE
Carvoeiro	Desenvolvimento	Aplicação	Usada eventualmente para aplicação SIE com módulos legados, inclusive alguns códigos em Delphi.
cedBanco	Produção	Banco	banco MySQL 14.14 para aplicação Moodle do CED
ced	Produção	Web moodle	Moodle
cefottBanco	Produção	Banco	banco Container Docker mariadb:10.5.8 para aplicação Moodle do Cefort
cefort	Produção	Web moodle	Moodle
pergamumWebProducao	Produção	Web	aplicação terceirizada pergamum da biblioteca central

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

oraclePergamum	Produção	Banco oracle 11G	Banco oracle da aplicação pergamum
Digifort	Produção	Cliente servidor Digifort	Vídeo Monitoramento de 236 câmeras gravando 24x7 em ciclo de 15 a 60 dias, analítico e leitura de placas. A preocupação é a cobrança de saída das imagens da Cloud para aplicação fora dela. Estamos atualizando para o Windows Datacenter 2016.

ftpDocker	Produção	Aplicação FTP em container Docker	Servidor espaço FTP e site em container, sendo: ftp, traefik, fiscaiscompec, icons 52 espaços ftp home-harpia (wqs, wbruno, semoreira, semanadamatemática, salomao, rosiane, rogeo, pvsantana, pauloberti, nmaquine, netno, neida, nascimento, mlobo, marcksonms, marcelo, lucascordeiro, libiacardoso, junout, jorge, joeljhimmy, jgam, jcarneiro, jaimersonsantos, iurybessa, igoroliveira, hudsonlima, helmer, gustavoneto, gil, libania, gbs, flaviomoita, fabio, heleno, ewerton, esouto, edandrade, economia, ecarvalho, disney, dimas, dcc1, danilochui, cstic, crisley, clelto, cgustavo, cleitongama, cdf, brasiland, barreto, alycavalcante, andersonlfc) 77 espaços site apache-harpia (tvufam, teledermato, teleconsulta, tbimages, speedtest, sncticet, seminfoicet, seminariodoambiente, semanadedesign, sectice, questsocioeconomico, projetocurupira, proamde, ppgsocio, ppgg, ppgdr, ppgdivbio, ppgcipet, ppgccom, plataformahugv, petdesign, optima, oiaaonca, observatorioefm, nusec, neppd, nefa, navi, macrotesauros, letraslibras, lingua japonesa, licita, licenciaturaindigena, leen, le, lapec, labsdtec, labmat, juufam, juicet, jaam, iplist, infoicet, inc, idosofeliz, icet, icedq, icedf, icede, icbccn, hidroamazon, feiradematemática.
-----------	----------	-----------------------------------	---

			eventos materiais, etss, ensinossuperiorindigena, ensinodegeneticaeevolucao, engcomp, ecoemlivros, conselhos, conic, crrfp, comvest, clima, ceteli, certificadosproext, bioterio, avimazon, arvorelab, antigoufam, antigoproeg, antigoppgi, antigocompec, antigoarii, amazoniaav, amazonasindigenasite, algebra, patternrecognitionplace) 8 espaços moodle (eadsbe, eadmatematica, eaddqvirtualantigo, eaddqvirtual, eadoaqantigo, eadoaq, eadcetelian antigo, eadceteli, dmice, dfil, deq, decft, decc, dabukuri, cspa, copenorte)
--	--	--	---

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

infraDocker	Produção	Aplicações da infraestrutura	Sevidor com aplicações de infraestrutura em docker: webmail, guacamole, guacd, eduroam, eid, shibboleth, cafe_mysql, cafe_ldap, traefik, rattic, fibrasmapi, status, servicosp, redmine, ipv6nat, apt-cacher-ng, smtp, ntp, proxy, dnsslave, jenkins, ldap
Buriti	Produção	Banco	Servido com bancos em container docker mariadb e mssql e fora do container banco postgresql 12.12
dsvDocker	Desenvolvimento	web, aplicação, banco e container	VM para desenvolvimento em Docker
redeNorteBiblioteca	Produção	web e banco	Sistema de revista norte da Biblioteca Central da UFAM
bibliotecaRIU	Produção	web e banco	Sistema de respositório Universitário da Biblioteca Central UFAM
ouvidoria	Produção	Aplicação web com banco	Sistema OMD de ouvidoria da UFAM
cam	Produção	Outros	Servidor Ubuntu Desktop da CAM Bio info
pfUirapuru Podemos usar DNS as service?	Produção	Outros	Usamos o BIND DNS Server PFsense para fazer nosso DNS interno, devemos estudar como criar um DNS externo.

openVPN Usaremos o VPN as service?	Produção	Outros	Usamos o openVPN no Pfsense para fazer VPN site to site, devemos planejar retirada para Firewall institucional.
veeamBackup como podemos usar Backup as service?	Produção	Aplicação Desktop Windows	Usamos ferramenta veeam backup para fazer os jobs de backups local e em outro site. Objetivo é levar aplicação desktop para Cloud fazendo backup na cloud, no site 1 3par e no site 2 storeOnce. Para ajudar definir área de backup, hoje temos licenciado todo nosso DataCenter com Veeam Backup (VAS) 32 licenças por socket, com seguintes áreas de backups: Storage backup site primário: HPE 3par01, total 10tb usados 4TB HPE 3par02, total 10tb, usados 6TB Storage cópia do backup site secundário: HPE StoreOnce, 64TB total utilizado 14TB ate o momento

sistemasDockerNova	Produção	Aplicações em Docker.	Dentro dessa VM estamos migrando os containers da antiga VM sistemas Docker e add novas aplicações em container: -> samburadb -> samburaapp -> ecampus2 -> postgres12 -> postgres-pgadmin-1 -> docker-web-api-1 -> docker-web-app-1 -> docker-traefik-1 -> docker-api-gateway-1 -> db:mssql
panoramaPaloAlto	Produção	Aplicação web Panorama para gerenciar firewall de bordas PaloAlto.	com aplicação web para gerenciar firewall Palo Alto.

ANEXO III – AMBIENTE FÍSICO DE PRODUÇÃO**Ambiente físico de produção:**

Hypervisor	Total Memory MB	Available Memory MB	CPU Model	CPU Sockets	CPU Cores
VMware ESXi 6.5.0	131068	103817	Six-Core AMD Opteron(tm) Processor 8431	4	24
VMware ESXi 6.5.0	131068	73960	Six-Core AMD Opteron(tm) Processor 8431	4	24
VMware ESXi 6.5.0	131068	104388	Six-Core AMD Opteron(tm) Processor 8431	4	24
VMware ESXi 6.5.0	131068	101456	Six-Core AMD Opteron(tm) Processor 8431	4	24
VMware ESXi 6.5.0	131068	48115	Six-Core AMD Opteron(tm) Processor 8431	4	24
VMware ESXi 6.5.0	131068	58939	Six-Core AMD Opteron(tm) Processor 8431	4	24
VMware ESXi 6.7.0	130943	58130	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz	2	16
VMware ESXi 6.7.0	130943	27411	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz	2	16

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

VMware ESXi 6.7.0	130943	20666	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz	2	16
VMware ESXi 6.7.0	130943	30787	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz	2	16
I	I	I	I	I	I
Storage Metrics (8 Datastores) on period 6 Apr to 14 Apr 2022:					
Throughput	I	IOPS	I	Read/Write Request Ratio	I
872.00 MB/s	I	14,538	I	49% / 51%	I
Peak	I	Peak	I	I	I
72.18 MB/s	I	1,961	I	I	I
Mean	I	Mean	I	I	I
I	I	I	I	I	I
Vendor	Capacity	Used Space	Free Space	Overcommitted Space	Datastores
3PAR	69.93 TB	29.70 TB	40.23 TB	1.42 TB	6
HP EVA	16.48 TB	6.66 TB	9.82 TB	0	2
Total	86.41 TB	36.36 TB	I	1.42 TB	8

ANEXO IV – TODOS WORKLOADS DO AMBIENTE VIRTUALIZADO

Todos Workloads do ambiente virtualizado:

VM	Powerstate
acaiDocker	poweredOn
adserver	poweredOff
aguia	poweredOn
applianceSSMC	poweredOn
backupsDBs	poweredOn
bibliotecaRIU	poweredOn
buriti	poweredOn
cam	poweredOn
carvoeiro	poweredOn
ced	poweredOn
cedBanco	poweredOn
cefort	poweredOn
cefortBanco	poweredOn
CloneOracleDBSIE	poweredOn

CloneSIEAplicacao	poweredOff
Digifort	poweredOn
digifort_nova	poweredOff
DiplomaDigital	poweredOn
DiplomaDigitalJava	poweredOn
dsvDocker	poweredOn
dsvOracle	poweredOn
foneRNP-SRLMaster	poweredOn
foneRNP-SRLSlave	poweredOn
ftpDocker	poweredOn
infraDocker	poweredOn
infra-jhimmy	poweredOn
infra-marckson	poweredOn
infra-Vanderson	poweredOn
jenkins	poweredOn
k8s-harbor	poweredOff
k8s-norte-master	poweredOn

k8s-norte-worker1	poweredOff
k8s-norte-worker10	poweredOff
k8s-norte-worker2	poweredOff
k8s-norte-worker3	poweredOff
k8s-norte-worker4	poweredOff
k8s-norte-worker5	poweredOff
k8s-norte-worker6	poweredOff
k8s-norte-worker7	poweredOff
k8s-norte-worker8	poweredOff
k8s-norte-worker9	poweredOff
k8s-sul-master	poweredOff
k8s-sul-worker1	poweredOff
novaCed	poweredOn
oracleDBSIE	poweredOn
oracleNFSDBSIE	poweredOn
oracleNFSPergamum	poweredOn
oraclePergamum	poweredOn

oraclePergamumHomologacao	poweredOn
oraclePOCCertificadoDigital	poweredOn
ouvidoria	poweredOn
panoramaPaloAlto	poweredOn
pdiMonitor	poweredOn
pergamumWebHomologacao	poweredOn
pergamumWebProducao	poweredOn
pfUirapuru	poweredOn
pfVPN	poweredOn
pgr	poweredOn
portaisDocker	poweredOn
redeNorteBiblioteca	poweredOn
redeNorteBiblioteca_antiga	poweredOff
SEIProducaoDB	poweredOn
SEIProducaoNFS	poweredOn
shibboleth	poweredOn
SIEAplicacao	poweredOn

SIECOM	poweredOn
SIHomologacao	poweredOn
SIERelatorio	poweredOn
SIETS	poweredOn
SISCA	poweredOn
sistemas-arlinton-coutinho	poweredOff
sistemas-carlos-daniel	poweredOff
sistemas-davi-barreto	poweredOff
sistemasDocker	poweredOn
sistemasDockerNova	poweredOn
sistemas-jaimerson-santos	poweredOff
sistemas-jorge-andre	poweredOff
sistemas-luiz-simas	poweredOff
sistemas-osvaldo-viana	poweredOff
sistemas-rodrigo-marques	poweredOff
test_shib	poweredOff
ubuntu 20.04 x64 LDAP	poweredOff

ubuntuMirror	poweredOn
vCenter	poweredOn
veeamBackup	poweredOn
veeamOne	poweredOn
VIRTUAL-VOIP	poweredOn
vm-linux-lvm-20.04lts	poweredOff
vRealize-Operations-Manager	poweredOn
winserver-2008-R2-x64	poweredOff
winserver-2012-datacenter	poweredOff
winserver-2022-datacenter	poweredOff
ws2022d-adds-dns	poweredOff
ws2022d-azure-ad-connect	poweredOff
zabbixDocker	poweredOn

ANEXO V – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

É o modelo de Termo de Compromisso de manutenção de Sigilo:

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO> CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO> CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**, CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**; Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

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

**2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

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

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

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



3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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



4 – DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

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

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



5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



6 – VIGÊNCIA

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



7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei

nº. 14.133, de 2021.



8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

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

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

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

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

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

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

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

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



9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a

qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



10 – ASSINATURAS

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

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

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

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

ANEXO VI – TERMO DE CIÊNCIA

É o modelo de Termo de Ciência:

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

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

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

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

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO VII – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

De acordo com Anexo Abaixo:

Parecer jurídico SERPRO de aprovação da Minuta:
0103/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja Serpro: Website de venda dos produtos e serviços Serpro, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.
- 1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de: <https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>
- 1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.
- 1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.
- 1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.
- 1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.
- 1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product — MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do

código, 2015).

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

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

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

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

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

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

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

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

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

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

3.2.1.3 O que faz?

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

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

3.2.1.4 Como funciona?

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

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

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

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

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage.

Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

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

Recomendações para otimização de consumo

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

Corretagem customizada

3.2.1.5.1.3 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.
Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.1.4 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo Serpro. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.
Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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

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

Marketplace

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

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

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

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

3.2.1.5.1.9 Caberá ao CLIENTE:

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

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

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

3.2.2 Cloud Architecture Design

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

3.2.2.2 O que faz?

O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No

tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

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

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

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

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

Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1. Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

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

3.2.3 Cloud Migration Management

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?

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?

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

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

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

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

etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

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

3.2.4 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?

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

3.2.4.3 Como funciona?

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

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa; 3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

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

3.2.4.4 O que entrega?

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

3.2.5 Cloud Services Management

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

3.2.5.2 O que faz?

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

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

Plano Básico

3.2.5.2.1.1 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.

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

3.2.5.2.1.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos: 3.2.5.2.1.3.1 Serviço implantado na nuvem; 3.2.5.2.1.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento; 3.2.5.2.1.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

Plano Intermediário

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

Plano Avançado

3.2.5.2.1.5 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.

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

Suporte a Produto de Software do Marketplace

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

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

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

3.2.5.2.1.8 Caberá ao CLIENTE:

a) Abrir os acionamentos na Central de Serviço do SERPRO para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.

b) Repassar todas as informações necessárias para que o SERPRO possa acionar o suporte do fabricante.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

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

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X

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

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Análise de Desempenho			X

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

Tabela 1 - Processos e serviços oferecidos por plano contratado Gestão

Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

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

Central de Atendimento

3.2.5.3.1.3 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.1.3.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.1.4 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

- 3.2.5.3.1.4.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.1.4.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.
- 3.2.5.3.1.5 Gestão de Banco de Soluções
- 3.2.5.3.1.5.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.1.5.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.
- 3.2.5.3.1.6 Linha vermelha
- 3.2.5.3.1.6.1 Previsto para o plano avançado.
- 3.2.5.3.1.6.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).
- 3.2.5.3.1.7 Resposta a incidentes
- 3.2.5.3.1.7.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.1.7.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).
- 3.2.5.3.1.8 Medição de maturidade de segurança 3.2.5.3.1.8.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.1.8.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.
- 3.2.5.3.1.8.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente
- 3.2.5.3.1.8.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.
- 3.2.5.3.1.8.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.
- 3.2.5.3.1.8.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.
- 3.2.5.3.1.9 Gestão de backup
- 3.2.5.3.1.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.5.3.1.9.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.
- 3.2.5.3.1.10 Criação de VPN site-to-site
- 3.2.5.3.1.10.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado. 3.2.5.3.1.10.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.
- 3.2.5.3.1.10.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

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

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

3.2.5.3.1.11 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.1.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.1.12 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.1.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.1.13 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.1.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.1.14 Suporte operacional (tempo de atendimento) 3.2.5.3.1.14.1

Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.1.15.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.1.16 Configurar WAF no ambiente de nuvem 3.2.5.3.1.16.1

Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.1.16.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e

monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

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

3.2.5.3.1.17 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.1.17.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.1.17.3 Gestão de crise

Previsto para o plano avançado.

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

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

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

3.2.5.3.1.18 Análise de desempenho

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

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

3.2.5.4 Como funciona?

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

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

Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, 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

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

3.2.6.5 O que faz?

O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de

trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

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

3.2.6.6 O que entrega?

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

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

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

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

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

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

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

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

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

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

4.3.2 CLIENTE:

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

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

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

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

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

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

- 4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
- 4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;
- 4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
- 4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;
- 4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
- 4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
- 4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;
- 4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;
- 4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza);

4.4.2 CLIENTE:

- 4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- 4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;
- 4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

- 4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);
- 4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;
- 4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;
- 4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;
- 4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

- 4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;
- 4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

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

4.6.2 CLIENTE:

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

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

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

4.7.2 CLIENTE:

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

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

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

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

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

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

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

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

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada;

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

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento

necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

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

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

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

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

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

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

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

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

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

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
INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

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

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

$PCM = (QDM/QTT) * 100$

9.6.1.1 onde:

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

$[Abertura\ do\ ticket] = \text{campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato}$

data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

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

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta QTT =

Qtde total de tickets

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

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

9.6.2.1 onde:

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.

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

9.6.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula: TR = [início de atendimento] - [reportado em]

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

ONDE:

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

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta QTT =

Qtde total de tickets

9.7 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

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

9.7.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário DESC = $[1 - (Ia / Ic)] \times Vs$

onde:

Desc= Valor do desconto Ia

= Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.7.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo Desc = $(1 - (ECP/100)) \times 0,25 \times 100\%$.

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.

9.7.1.3 O indicador Tempo de Reação Desc

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

onde:

9.7.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.7.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.7.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.7.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

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

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

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

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

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

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

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

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

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

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

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

ANEXO VIII – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

De acordo com Anexo Abaixo:

(SERPRO Operador – CLIENTE Controlador – Parecer Jurídico SERPRO 0673/2021)

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

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

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os

efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE é o Controlador, na qualidade de pessoa jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

2.3 As Partes declaram estar cientes do inteiro teor da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das Partes:

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

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

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

b) quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

c) qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte; e

d) qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das partes previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular; (ii) pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular, caso por este solicitado, ou através de sua política de privacidade divulgada ao público, que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste

Contrato.

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 instrumento de consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Tratar os dados pessoais somente em nome do CLIENTE e sempre em conformidade com as suas instruções, fundamentadas neste Contrato e na legislação de proteção de dados aplicáveis e somente para os fins relacionados à prestação dos serviços e da maneira especificada, ao longo do tempo e por escrito, pelo CLIENTE, e para nenhuma outra finalidade ou de qualquer outra forma, salvo com o consentimento prévio expresso e por escrito do CLIENTE. As instruções fornecidas de forma verbal serão imediatamente confirmadas por escrito. Se o SERPRO não puder oferecer esta conformidade por qualquer motivo, notificará imediatamente o CLIENTE sobre a sua incapacidade em cumprir, e, neste caso, o CLIENTE terá o direito de suspender a transferência dos Dados e/ou rescindir este Contrato;

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

3.3.3 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento da Solução: (a) até o limite necessário para fornecer a Solução; (b) conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as partes; (c) se for exigido pela Legislação Aplicável. Se for obrigada pela Legislação Aplicável a transferir, divulgar ou permitir o tratamento de dados por terceiros, notificará prontamente a outra Parte antes de atender tal exigência, e cooperará no sentido de limitar a extensão e o âmbito de tal transferência, divulgação ou tratamento.

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

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

3.3.6 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente contrato;

3.3.7 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.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

- 4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fiquem 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:
- 4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e
 - 4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.
- 4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.
- 4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

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

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

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

transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, a Contratada comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela Contratada; (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 a Contratada não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

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

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir:

7.2 O SERPRO deverá notificar o CLIENTE, sem demora indevida, de quaisquer intenções de transferências permanentes ou temporárias dos Dados Pessoais do CLIENTE para um terceiro país e somente realizar tal transferência após obter autorização, por escrito, que pode ser negada a seu critério.

7.2.1 Essa notificação deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades.

7.3 Quando a transferência for solicitada pelo CLIENTE ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do CLIENTE), a parte Contratada deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

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

9 DAS RESPONSABILIDADES

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

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça sua requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente ao CLIENTE para que este proceda com o atendimento da requisição feita.

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

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

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.1.1 Prevalecem as cláusulas e disposições do Contrato, naquilo que não conflitarem com o disposto neste Instrumento.

11.1.2 As partes ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

11.2 Caso qualquer disposição deste Termo seja inválida ou inexecutável, o restante deste Termo permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve ser (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das partes o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO IX – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

De acordo com Anexo da minuta SERPRO:

1 OS VALORES ABAIXO LISTADOS TÊM SUA REPRESENTAÇÃO EM REAL (BRL) GARANTIDA POR NO MÁXIMO UM ANO DESDE A ASSINATURA DESTE CONTRATO.

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

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

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

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

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

1.3.1.1 Onde:

hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço
preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

1.3.2 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

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

1.3.2.1 Onde:

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

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

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

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

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

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

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

Catálogo de serviços apresentados em reais:

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

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

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

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

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

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

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Huawei	30%
Serpro	0%
Oracle	0%
IBM	0%

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

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

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

2.1.5 Cloud Services Management:

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

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

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

acima (esforço de gerenciamento por faixa).

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

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

2.1.5.7 Plano Básico

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

2.1.5.8 Plano Intermediário

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

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário
----------------------	-------------------	------------	----------------

Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00
--	-----	---	----------

2.1.5.9 Plano Avançado

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

Equipe planejamento:

_____ Integrante Requisitante Marckson Monteiro da Silva Coordenador de Infraestrutura 2180700	_____ Integrante Técnico Marcos Anderson de Castro Cavalcante Analista de TI 3287227	_____ Integrante Administrativo Stanley Soares de Souza Diretor DEMAT 2193633
--	--	---

Autoridade Máxima da Área de TIC
_____ Jorge Carlos Magno Silva de Lima Diretor CTIC

Aprovo,

Autoridade Competente
_____ Angela Neves Bulbol de Lima Pró Reitora de Administração e Finanças