
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA - ET - Nº 67633849
GPPC-DEPRO

Objeto: Prestação de serviço de criação, operação, manutenção, hospedagem e administração de Autoridades de Registro (AR), com o fornecimento de certificados digitais para pessoas físicas e jurídicas e auditorias pré-operacional e operacional em conformidade com as normas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Memorial Descritivo:

AC - Autoridade Certificadora: entidade subordinada a AC RAIZ, que emite, renova ou revoga certificados digitais de outras AC ou de titulares finais. Além disso, emite e publica a Lista de Certificados Revogados - LCR.

AC 1º Nível - Autoridade Certificadora de Primeiro Nível: entidade responsável pela autenticação, emissão, revogação e gerenciamento dos certificados digitais de Autoridades Certificadoras.

AC 2º Nível - Autoridade Certificadora de Segundo Nível: entidade responsável pela autenticação, emissão, revogação e gerenciamento de certificados digitais.

AGR - Agente de Registro: profissional credenciado responsável por autenticar a identidade de pessoas físicas e jurídicas para a emissão, renovação ou revogação de Certificados Digitais.

AR - Autoridade de Registro: entidade credenciada, pública ou privada, subordinada à hierarquia da ICP-Brasil, responsável pela interface entre o usuário e a Autoridade Certificadora - AC. É sempre vinculada a uma AC e tem por objetivo o recebimento, encaminhamento de solicitações de emissão ou revogação de certificados digitais às AC e identificação, de forma presencial, de seus solicitantes.

Certificação Digital: tecnologia que adota mecanismos de segurança, através de algoritmos matemáticos, capazes de garantir autenticidade, confidencialidade, integridade e não-repúdio às informações eletrônicas.

Certificado Digital: documento eletrônico que possibilita a troca segura de informações entre duas partes em meios digitais, com a garantia da identidade do emissor, da integridade da mensagem e, opcionalmente, de sua confidencialidade. Possibilita, ainda, acesso a determinados sistemas governamentais, empresariais e judiciais.

Certificado Digital A1 — informações que ficam registradas no computador do usuário. Funciona por meio de uma associação entre um par de chaves, uma pública outra privada, geradas no ato da instalação do certificado. A chave pública é enviada para a Autoridade Certificadora (AC), enquanto a chave privada fica armazenada no computador e precisa ser protegida por meio de senha, com validade máxima de 1 ano.

Certificado Digital A3 — par de chaves gerado por um dispositivo específico, que possui a segurança dos dados criptografados, já referida. A mídia utilizada pode ser em forma de um Token USB, de cartão (Smart Card) ou em nuvem utilizando dispositivos criptográficos do tipo HSM - hardware security module, com validade máxima de 3 anos.

Certificado Digital em Nuvem: serviço de certificação digital em nuvem que disponibiliza um certificado do tipo A3, em dispositivos móveis como smartphones, notebooks, tablets, dispensando o uso do token físico, passando a utilizar um hardware hospedado na nuvem.

Hierarquia da ICP-Brasil: hierarquia existente entre os componentes da ICP-Brasil. Estes componentes são a AC Raiz (Autoridade Certificadora Raiz), as AC (Autoridades Certificadoras) de primeiro nível e segundo nível, as AR (Autoridades de Registros), e o usuário final.

ICP-Brasil - Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira: sistema nacional brasileiro de certificação digital, com o objetivo de definir um conjunto de técnicas, práticas e procedimentos a serem adotados pelas entidades a fim de estabelecer um sistema de certificação digital baseado em chave pública.

ITI - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação: autarquia federal vinculada à Casa Civil da Presidência da República, sendo a Autoridade Certificadora Raiz da ICP-Brasil, ou seja, a primeira autoridade da cadeia de certificação, executora das Políticas de Certificados e normas técnicas e operacionais aprovadas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.

PSBio - Prestador de Serviço Biométrico: entidade credenciada pela ICP-Brasil que é responsável por processar suas transações biométricas. O PSBio mantém uma base biométrica própria e se comunica com as demais entidades integrantes do HUB Biométrico para a execução das transações e replicações de dados biométricos.

PSC - Prestador de Serviço de Confiança: entidade credenciada, auditada e fiscalizada pelo ITI que provê serviços de armazenamento de chaves privadas para usuários finais, nos termos do DOC-ICP-04, ou serviços de assinaturas e verificações de assinaturas digitais padrão ICP-Brasil nos documentos e transações eletrônicas ou ambos.

PSS - Prestador de Serviço de Suporte/CONTRATADA: entidade credenciada, pública ou privada, subordinada à hierarquia da ICP-Brasil, utilizada pelos demais entes credenciados para prestação de serviços relacionados às suas respectivas atividades, e se classifica em três categorias, conforme o tipo de serviço prestado: disponibilização de infraestrutura física e lógica, disponibilização de recursos humanos especializados, ou disponibilização de infraestrutura física e lógica e de recursos humanos especializados.

Política de Certificação (PC): Política de Certificação exigida pela ICP-Brasil.

Declaração de Práticas de Certificação (DPC): documento que descreve as práticas e os procedimentos empregados pela AC na execução de seus serviços.

LCR: Lista de Certificados Revogados.

1. ASPECTOS GERAIS

1.1. A contratação deverá permitir a prestação de serviços de operação, suporte, manutenção, hospedagem e gestão de Autoridade de Registro (AR), com o fornecimento de certificados para pessoas físicas e jurídicas, em conformidade com as normas e especificações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.

1.2. A solução deverá contemplar o fornecimento de infraestrutura lógica (sistemas), recursos humanos especializados e serviços técnicos necessários à plena operacionalização da Autoridade de Registro, incluindo a integração com Autoridade Certificadora (AC) devidamente credenciada junto ao ITI.

1.3. Além do previsto no item anterior, a **CONTRATADA** deverá observar a entrega dos itens relacionados a seguir, conforme especificado neste documento:

- a) Credenciamento da AR Correios.
- b) Disponibilização da loja virtual.
- c) Integrações;
- d) Disponibilização do sistema de emissão.
- e) Disponibilização do sistema de gestão.
- f) Solução de agendamento.
- g) Treinamento dos Agentes de Registro.
- h) Auditorias obrigatórias ICP-Brasil.
- i) Operação assistida e suporte 24x7
- j) Consulta Creditícia.

1.4. A **CONTRATADA** deverá ainda prover, quando aplicável, serviços de Prestador de Serviço Biométrico (PSBio) para processamento das transações biométricas relacionadas à validação dos certificados digitais.

1.5. Todos os serviços deverão ser executados em estrita conformidade com os padrões, normas técnicas e regulatórias estabelecidos pela ICP-Brasil e pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI.

2. CREDENCIAMENTO AR CORREIOS

2.1. O PSS deverá protocolar e acompanhar, junto ao ITI, o credenciamento da AR Correios, acompanhando do início ao fim, fornecendo, sempre que solicitado, informações sobre seu andamento.

3. SERVIÇOS OPERACIONAIS

3.1. Prover ambiente físico (sala cofre) com equipe operacional especializada e habilitada para hospedagem, operação e manutenção da Autoridade de Registro – AR Correios.

3.2. Manter ambiente de contingência em localidade diversa do ambiente de produção, com dados e sistemas idênticos aos de produção, bem como procedimentos de segurança e pessoal capacitado e autorizado.

3.3. Prover os serviços de segurança física, segurança de dados, segurança operacional, controle de pessoal e gerenciamento de acesso e chaves, atendendo aos processos e controles mínimos definidos pela ICP-Brasil.

3.4. Atender às obrigações descritas na Declaração de Práticas de Certificação – DPC.

3.5. O PSS deverá disponibilizar os seguintes documentos atualizados: Política de Segurança – PS, Declaração de Práticas de Certificação (DPC), plano de continuidade de negócios e outros que sejam necessários para operacionalização da AR Correios.

3.6. Observar e cumprir as medidas previstas nas normas, práticas e regras da ICP-Brasil e na Declaração de Práticas de Certificação – DPC disponíveis no site do ITI.

3.7. Verificar a conformidade dos processos executados pela AR Correios e, no caso de necessidade de correção, comunicar por escrito e apoiar no que couber para regularização.

3.8. Providenciar as ações e correções necessárias e encaminhar à AR Correios os relatórios decorrentes das eventuais inconformidades detectadas nas auditorias e fiscalizações realizadas pela ICP-Brasil.

3.9. Prover, instalar, configurar, diagnosticar, gerenciar, manter e operar os meios, serviços e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

3.10. Fornecer sistemas homologados pela ICP-Brasil necessários para operacionalização da AR Correios, que sejam acessados pelos Agentes de Registros certificados e aprovados no treinamento, conforme item 4 deste documento.

3.11. Os sistemas deverão ser disponibilizados, quando solicitados por meio de comunicação da **CONTRATANTE**, em ambiente de homologação e produção.

3.12. O sistema utilizado para comercialização dos certificados pelas agências próprias e franqueadas dos Correios deverá ser integrado por meio do Sistema de Terceiros dos Correios – STER, conforme item 15 deste documento.

3.13. Publicar e disponibilizar informações, tais como certificados, LCR, DPN, entre outras, em repositório próprio que atenda às exigências da ICP-Brasil, podendo ser no próprio portal da AC do PSS.

3.14. A **CONTRATADA** deverá realizar a segunda validação documental para a emissão dos Certificados sempre que sua aplicação for necessária, observados os critérios e procedimentos estabelecidos para esse fim.

3.15. Elaborar e manter os documentos obrigatórios para funcionamento da AR Correios.

4. SISTEMA DE EMISSÃO

4.1. Os sistemas disponibilizados pela **CONTRATADA** e utilizados pelos Agentes de Registro para a validação e emissão dos certificados digitais, objeto desta contratação, deverão ser disponibilizados para atendimento via web, com acesso por meio de navegador de internet, sem a necessidade de instalação de aplicações locais.

4.2. Caso, na data de início da operação, o sistema disponibilizado pela **CONTRATADA** ainda exija instalação em equipamento do usuário (modelo desktop/driver local), a **CONTRATADA** deverá promover as adequações necessárias e disponibilizar a funcionalidade em ambiente web no prazo máximo de 12 (doze) meses, contados da entrada em produção da comercialização dos certificados digitais.

4.3. Durante o período de adequação, a **CONTRATADA** deverá garantir a plena operação dos serviços, sem prejuízo às atividades de validação e emissão dos certificados digitais.

5. CONSULTA CREDITÍCIA

5.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sem ônus adicional para os Correios, solução que possibilite a realização de consultas creditícias dos Agentes de Registro da AR Correios, quando necessárias para os processos de habilitação, credenciamento, manutenção ou avaliação de conformidade desses profissionais.

6. LOJA ONLINE / CHECKOUT

6.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar loja virtual (checkout), personalizada com as cores e a marca dos Correios, acessível via web nas versões desktop e mobile, com utilização do domínio *correioscertifica.com.br*, que será disponibilizado pelos correios, para que os clientes possam gerar pedidos, realizar pagamentos e efetuar o agendamento do atendimento.

6.2. A loja virtual (checkout) deverá permitir a configuração de palavras-chave (keywords) e recursos de otimização para mecanismos de busca (SEO – Search Engine Optimization), possibilitando a definição e customização de títulos, descrições, URLs amigáveis, metadados e demais parâmetros necessários para melhorar o posicionamento e a indexação do site nos mecanismos de busca.

6.3. A loja online deve segmentar o atendimento por tipo de emissão, como Presencial, videoconferência, renovação, emissão online, AR eletrônica, se for o caso, consultar pedido.

- a) emissão presencial;
- b) emissão por videoconferência;
- c) renovação de certificado digital;
- d) emissão on-line, quando aplicável;
- e) emissão por AR Eletrônica, quando disponível; e
- f) consulta de pedidos.

6.4. Banner dinâmico no cabeçalho, que será disponibilizado pelos Correios e gerido pelo gestor da loja.

6.5. A solução deverá contemplar a integração com o Google Analytics ou ferramenta equivalente, de igual ou superior funcionalidade e usabilidade, que permita o rastreamento, monitoramento e geração de relatórios sobre as operações realizadas pelos usuários na loja virtual.

6.6. A ferramenta deverá possibilitar, no mínimo, o acompanhamento de acessos, navegação, conversões, transações, origem do tráfego e demais métricas necessárias para análise de desempenho e tomada de decisão gerencial.

6.7. A loja deve permitir personalização e quando solicitado, inclusão de campo para inserir cupom de desconto de campanhas, personalização para Black Friday e outros eventos comerciais dos Correios.

6.8. Caso a loja esteja integrada ao sistema de gestão, este poderá disponibilizar campo para personalização dos descritivos dos produtos, bem como para definição de preços, inclusão e exclusão de novos produtos.

6.9. Caso a loja virtual possua perfil ou funcionalidade de acesso administrativo, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar aos Correios credenciais com nível de administrador ou equivalente, permitindo o gerenciamento

e o acompanhamento das funcionalidades disponibilizadas na plataforma.

7. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PELOS CLIENTES

7.1. Prover solução de agendamento que permita ao usuário final escolher dia e hora em que pretende realizar a validação do certificado que deseja adquirir.

7.2. A solução de agenda deve permitir ao usuário escolher se a validação será presencial ou por meio de videoconferência.

7.3. A agenda de videoconferência pode ser única e deve distribuir de forma contínua para cada núcleo de atendimento dos Correios. Por exemplo: na situação de os Correios possuírem três núcleos de atendimento, a cada nova compra deve-se distribuir o primeiro agendamento para o primeiro núcleo, o segundo para o segundo núcleo, o terceiro para o terceiro núcleo, e assim sucessivamente.

7.4. Também deve permitir o bloqueio para que os agendamentos de certificados comercializados presencialmente, com atendimento por videoconferência, sejam atendidos apenas por núcleos do próprio estado que realizou a comercialização, quando houver núcleo ou célula de atendimento implantado no estado.

7.5. A solução de agendamento deve disponibilizar ao usuário a agenda individual, quando presencial, de cada agência dos Correios que realize a validação dos serviços, demonstrando datas e horários disponíveis, permitindo que o usuário pesquise a agência mais próxima de sua residência. Para isso, a solução deve disponibilizar campo de pesquisa, no mínimo por estado e cidade.

7.6. A solução de agendamento deverá permitir que o responsável pela agência dos Correios personalize a disponibilidade de dias e horários para agendamento. Deverá também possibilitar o bloqueio simultâneo de todas as agendas por gestor dos Correios devidamente autorizado e com acesso a essa funcionalidade.

7.7. A página de agendamento deve disponibilizar relatórios gerenciais que informem a quantidade de agendamentos realizados e cancelamentos.

7.8. Caso o agendamento esteja integrado ao sistema de gestão, as etapas desempenhadas pelo gestor da agência dos Correios, como as previstas nos itens 7.6 e 7.7, poderão ser disponibilizadas pelo sistema.

8. CERTIFICADOS

8.1. Certificado Digital Pessoa Física e Jurídica

8.2. A CONTRATADA deverá fornecer certificados digitais em conformidade com a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme disposto nas tabelas a seguir, que apresentam o descritivo do lote único.

8.3. Os certificados digitais deverão ser disponibilizados de acordo com a cadeia de certificação vigente à época da emissão, bem como com eventuais cadeias de certificação futuras, desde que compatíveis com o modelo e a tecnologia do certificado fornecido, garantindo sua validade e interoperabilidade conforme os requisitos estabelecidos pela ICP-Brasil.

8.4. Os certificados deverão permitir a emissão por todos os meios disponíveis no mercado, incluindo videoconferência, atendimento presencial, Autoridade de Registro (AR) eletrônica, emissão online e quaisquer outras modalidades que venham a ser regulamentadas ou disponibilizadas futuramente, ressalvados os casos em que a natureza da modalidade de atendimento, requisitos regulatórios ou limitações técnicas impossibilitem a emissão do certificado por aquele meio específico.

8.4.1.

Item	Nome	Tipo
1	A1 - 1 a 12 meses (PF e PJ)	Arquivo
2	A3 - 1 a 12 meses (PF)	Para instalação em mídia
3	A3 - > 12 a 24 meses (PF)	Para instalação em mídia
2	A3 - >24 a 36 meses (PF)	Para instalação em mídia

Tabela 1

8.4.2. Selo Eletrônico

Item	Nome	Tipo
1	SELO 1 a 12 meses	Arquivo e Software
2	SELO > 12 a 24 meses	Para instalação em mídia
3	SELO > 24 a 36 meses	Para instalação em mídia

Tabela 2

8.4.3. Certificado Digital em Nuvem

Item	Nome	Tipo
1	A3 - 1 a 12 meses (PF e PJ)	Nuvem
2	A3 - > 12 a 24 meses (PF e PJ)	Nuvem
3	A3 - > 24 a 36 meses (PF e PJ)	Nuvem
4	A3 - > 36 a 48 meses (PF e PJ)	Nuvem
5	A3 - > 48 a 60 meses (PF e PJ)	Nuvem

Tabela 3

8.4.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar Certificação Digital em nuvem em conformidade com a ICP Brasil, com vigência de 5 anos, e tempo de uso de acordo com a tabela 3.

8.4.5. O Certificado Digital em nuvem deverá ser armazenado em infraestrutura criptográfica segura baseada em Hardware Security Module (HSM), devidamente homologada, garantindo a proteção das chaves criptográficas e a integridade das operações, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.

8.4.6. Cabe destacar que o prazo de utilização do Certificado Digital em nuvem está condicionado às práticas de mercado vigentes, devendo ser fornecido conforme disponibilidade tecnológica e demanda da Autoridade de Registro dos Correios.

8.5. Sempre que houver necessidade de alteração ou ampliação do prazo de utilização dos certificados acima mencionados, a **CONTRATANTE** deverá comunicar previamente à **CONTRATADA**, em prazo razoável, a fim de possibilitar o planejamento, adequação da infraestrutura e disponibilização do serviço requerido.

8.5.1. Para fins de exemplificação do disposto no item 8.1, caso o mercado venha a ofertar certificados digitais com prazo de utilização distinto do atualmente praticado, como, por exemplo, 15 (quinze) meses, a **CONTRATANTE** poderá solicitar sua disponibilização, desde que a referida modalidade esteja compatível com regulamentação de mercado.

8.6. Nas hipóteses previstas neste instrumento, a remuneração da **CONTRATADA** deverá observar o item correspondente da tabela contratual. Para atividades ou eventos não expressamente previstos, será aplicado o valor definido para a faixa de tempo que contemple o prazo de execução do respectivo item. Por exemplo, um certificado com prazo de 4 meses está enquadrado na faixa de 1 a 12 meses; portanto, a remuneração corresponderá ao valor estabelecido para essa faixa.

9. REVOGAÇÃO/CANCELAMENTO/REEMISSÃO

9.0.1. Caso seja solicitada pela **CONTRATANTE** a revogação ou cancelamento de qualquer certificado digital, a **CONTRATADA** terá até 4 horas corridas, a partir da abertura do chamado ou invio pelo sistema, para efetuar o procedimento.

9.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar mecanismo que permita ao cliente final solicitar a revogação do certificado digital, a qual deverá ser realizada de forma imediata ou em prazo razoável, observadas as normas e procedimentos aplicáveis.

9.2. A **CONTRATADA** será responsável pela reemissão, sem ônus para a **CONTRATANTE**, de quaisquer certificados que sejam revogados ou necessitem de revogação em decorrência de motivos técnicos, falhas operacionais, erros de emissão ou quaisquer outras ocorrências relacionadas a prestação de serviço que demandem sua substituição ou reemissão.

9.3. Quando a Reemissão se dê por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, essa será responsável pelo atendimento do cliente e reemissão por meios dos seus AGRs.

9.4. Todos os Certificados fornecidos no objeto desta contratação serão disponibilizados conforme as normas da ICP-Brasil.

10. AUDITORIAS

10.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer as seguintes auditorias:

10.2. Auditoria Pré-operacional

10.2.1. São as auditorias realizadas antes do início das atividades do candidato a Prestador de Serviço de Certificação (PSCert), quer seja Autoridade Certificadora (AC), Autoridade de Carimbo do Tempo (ACT), Autoridade de Registro (AR), Prestador de Serviço de Suporte (PSS), Prestador de Serviço Biométrico (PSBio) ou PSC de Assinatura Digital e Armazenamento de Chaves Criptográficas;

10.2.2. O Prestador de Serviço de Suporte – PSS deverá contratar empresa de auditoria independente credenciada junto ao ITI para a condução da auditoria pré-operacional, condição para o credenciamento da AR Correios junto ao ITI.

10.2.3. O PSS deverá disponibilizar relatórios de auditoria para conhecimento dos Correios;

10.2.4. A auditoria poderá ser dispensada, desde que não seja uma exigência do ITI, considerando a existência do processo de credenciamento de AR Simplificado e existência de auditoria virgente.

10.3. Auditoria Operacionais

10.3.1. São as auditorias realizadas anualmente, considerado o ano civil, em todos os PSCert para manutenção do credenciamento junto à ICP-Brasil. Tais auditorias ocorrerão a partir do primeiro ano civil seguinte à data da publicação no DOU do credenciamento do PSCert.

10.3.2. O PSS deverá contratar empresa de auditoria independente credenciada junto ao ITI para a condução das auditorias anuais de manutenção do credenciamento da AR Correios.

10.3.3. O PSS deverá disponibilizar os relatórios de auditoria para conhecimento da gestão dos Correios;

11. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

11.1. O PSS deverá disponibilizar treinamento atualizado que permita a operacionalização do objeto da

contratação aos colaboradores da AR Correios, por meio de plataforma de Ensino a Distância (EAD) ou outro meio virtual.

11.2. A plataforma de Ensino a Distância (EAD) ou outro meio virtual deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e permitir a autenticação dos usuários, de forma a garantir a segurança de acesso.

11.3. A plataforma deverá disponibilizar relatórios que permitam identificar os usuários que concluíram o treinamento e são considerados aptos para executar as atividades inerentes a sua atividade.

11.4. Todo o material de treinamento online será de responsabilidade da **CONTRATADA**.

11.4.1. O material de treinamento deverá estar atualizado em conformidade com as normas da ICP-Brasil.

11.4.2. O material de treinamento deverá ser disponibilizado em língua portuguesa e elaborado de acordo com o perfil do público-alvo, contemplando conteúdos específicos para cada função. Deverão ser disponibilizados materiais distintos para os Coordenadores e para os Agentes de Registro da AR Correios.

11.5. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar certificado de conclusão aos treinandos que atenderem aos critérios mínimos de aprovação estabelecidos na plataforma. O certificado deverá conter, no mínimo, o nome do treinando, a carga horária do curso, a data de conclusão e a identificação e assinatura do emissor.

12. ATENDIMENTO AO CLIENTE

12.1. O Prestador de Serviço de Suporte – PSS deverá disponibilizar serviço próprio de atendimento ao cliente, sem ônus para a **CONTRATANTE**, por meio de central telefônica do tipo 0800 ou equivalente à discagem gratuita, bem como por meio de sistema eletrônico acessível via Internet (WEB), destinado ao esclarecimento de dúvidas, suporte técnico e atendimento pós-venda aos certificados digitais adquiridos, devendo tais canais estar disponíveis de forma contínua durante a vigência contratual.

12.2. A **CONTRATADA** fica expressamente proibida de ofertar, divulgar, promover ou comercializar, direta ou indiretamente, produtos ou serviços próprios aos clientes da **CONTRATANTE** que estejam sendo atendidos em decorrência da execução do objeto contratual.

12.3. A vedação abrange qualquer ação de prospecção comercial, oferta de produtos ou serviços concorrentes, compartilhamento de material publicitário ou utilização das informações obtidas em razão da execução contratual para fins comerciais próprios.

12.4. A comprovação da realização de tais práticas pela **CONTRATADA** ou por seus empregados, prepostos, representantes ou subcontratados sujeitará a **CONTRATADA** à aplicação das sanções previstas no contrato, sem prejuízo da apuração de perdas e danos e demais medidas administrativas e judiciais cabíveis.

13. ATENDIMENTO E SUPORTE

13.1. O Prestador de Serviço de Suporte – PSS deverá disponibilizar serviço próprio de atendimento, sem ônus para a **CONTRATANTE**, por meio de central telefônica ou equivalente, bem como por meio de sistema eletrônico acessível via Internet (WEB), destinado à abertura, registro e acompanhamento de chamados de suporte técnico relacionados aos serviços contratados.

13.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar canal de atendimento ágil e prioritário para suporte aos Agentes de Registro dos Correios durante o processo de validação documental presencial, com o objetivo de auxiliar na resolução de dúvidas, inconsistências ou problemas operacionais que possam impedir a conclusão do atendimento ao cliente.

13.3. O canal de atendimento deverá assegurar resposta célere às demandas apresentadas, não sendo admitido tempo de espera superior a 30 (trinta) minutos para o início do atendimento.

13.4. O serviço de suporte técnico deverá ser disponibilizado durante toda a vigência contratual, em horário comercial, com atendimento em período não inferior ao compreendido entre 08h00 e 18h00.

13.5. Ao longo da vigência contratual, não haverá limitação quanto à quantidade de abertura e registro de chamados de suporte técnico.

13.6. O PSS deverá permitir que os chamados de suporte técnico sejam abertos, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, por meio da central telefônica, sistema WEB ou outro canal formalmente disponibilizado.

13.7. O gerenciamento dos chamados técnicos deverá ser realizado pelo PSS, devendo ser registrado, no momento da solicitação, no mínimo, as seguintes informações:

- a) número identificador do chamado;
- b) data e hora da solicitação;
- c) descrição da solicitação.

13.8. O sistema de atendimento deverá armazenar e disponibilizar todas as informações relativas aos chamados, incluindo o histórico completo das solicitações e caso solicitado pela **CONTRATANTE**, das ações adotadas para sua resolução do problema.

13.9. O atendimento referido neste item abrange todos os serviços que venham a ser necessários durante a vigência do contrato, incluindo aqueles relacionados a sistemas de gestão e quaisquer outros que venham a ser utilizados. Tal cobertura também se estende à eventual necessidade de subcontratação, quando aplicável.

14. SISTEMA DE GESTÃO

14.1. O sistema de gestão disponibilizado pela **CONTRATADA** deverá permitir aos Correios o acompanhamento integral do ciclo de vida dos certificados digitais, contemplando, no mínimo, as seguintes informações e funcionalidades:

- a) Data de emissão do certificado;
- b) Data e status dos agendamentos;
- c) Status do certificado digital;
- d) Status do pagamento;
- e) Registro do pedido no STER;
- f) Identificação das unidades emissoras;
- g) Relação dos certificados emitidos;
- h) Quantidade de emissões por período selecionado;
- i) Filtros e barra de seleção de período para consultas gerenciais;
- j) Geração de relatórios;
- k) Dashboard Gerencial
- l) Exportação dos dados e relatórios em formatos de excel ou equivalente.

14.2. O acesso às informações deverá ocorrer em tempo real ou em prazo compatível com a atualização operacional do sistema, permitindo consultas, acompanhamento e extração de dados para fins gerenciais, operacionais e de auditoria.

14.3. Ter níveis de acessos claros, conforme a seguir:

14.3.1. **Gestores:** realizar alterações, exclusão, editar dados do pedido gerado, reagendar, excluir agenda e reagendar pedido caso a agenda seja integrada ao sistema de gestão.

14.3.2. **Agente de Registro:** acesso aos pedidos gerados para sua unidade, dados dos clientes, dados do pedido e status;

14.4. O sistema de gestão deverá possuir camadas de segurança, com acesso preferencialmente realizado por meio de Certificado Digital. Na impossibilidade de utilização desse mecanismo, deverá ser adotado, no mínimo, o método de dupla autenticação, mediante envio de validação para e-mail institucional dos Correios.

14.5. O sistema de gestão deverá permitir a identificação e o registro das ações realizadas em seu ambiente, tais como inclusão e exclusão de pedidos, alteração de valores quando integrado à loja virtual, entre outras funcionalidades, de forma a garantir rastreabilidade e auditoria das operações.

15. INTEGRAÇÕES

15.1. A **CONTRATADA** deverá realizar integrações com os sistemas dos Correios, conforme detalhado a seguir:

15.1.1. **Integração com o Sistema de Terceiros (STER):** Essa integração permitirá o registro dos atendimentos relacionados aos certificados digitais realizados pelos Agentes de Registro dos Correios.

15.2. A integração será implementada em duas vertentes distintas:

15.2.1. **Comercialização presencial:** possibilitar a venda e o atendimento de certificados digitais diretamente nas unidades físicas dos Correios.

15.2.2. **Atendimento por videoconferência:** viabilizar o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados de forma remota, por meio de videoconferência.

15.3. Ambas as integrações atenderão ao disposto no documento Padrões Técnicos de Comunicação – STER, conforme descrito a seguir:

15.3.1. **Item 3.1:** registro de atendimentos realizados por videoconferência;

15.3.2. **Item 3.2:** comercialização e atendimento presencial nas unidades dos Correios.

15.3.3. O documento pode ser acessado no link: [Padrões Técnicos de Comunicação](#)

15.4. A integração poderá ser realizada tanto diretamente com o sistema da Autoridade Certificadora (AC) quanto com o sistema de gestão da Autoridade de Registro (AR), responsável pelo controle da geração de pedidos.

15.5. **Integração com gateway de pagamento fornecido pelos Correios:** A loja virtual (checkout) deverá realizar integração com o gateway de pagamento disponibilizado pelos Correios. A comercialização ocorrerá por meio das etapas de pré-captura, captura e cancelamento da pré-captura. A captura será efetivada quando ocorrer a condição prevista no item 15.17.6.

15.6. **Disparo de e-mail:** A loja virtual (checkout) ou o sistema de gestão deverá realizar o disparo de e-mails personalizados aos clientes nas seguintes situações: confirmação de compra, contendo os dados dos pedidos realizados, e notificação de certificados próximos do vencimento, entre outros.

15.6.1. Os e-mails serão encaminhados por meio da caixa institucional dos Correios (correioscertifica@correios.com.br). O acesso à caixa de e-mail será realizado por meio de VPN, permitindo que

o sistema de gestão ou a loja virtual efetue o envio das comunicações aos clientes diretamente da caixa.

15.7. **Integração com o Meu Correios:** Durante a vigência do contrato, caso os Correios disponibilizem API ou outro mecanismo de integração que permita a autenticação dos usuários da loja virtual por meio do sistema Meu Correios, a **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA** a implementação da respectiva integração.

15.8. Em ambos os casos previsto para integração, a **CONTRATADA** deverá se adaptar para integração e terá prazo de 15 (**quinze**) dias corridos, após o registro de solicitação.

16. **ESTRUTURA FÍSICA DISPONIBILIZADA PELOS CORREIOS**

16.1. Para a execução dos serviços objeto da contratação, os Correios disponibilizarão a seguinte infraestrutura tecnológica mínima:

a) **Câmera (webcam):** Modelos W015/CIS sem necessidade de instalação de driver, operando em modo Plug and Play (PnP), Logitech C270 ou equivalente homologado;

b) **Leitor biométrico:** modelo FS88H Futronic ou equivalente homologado;

c) **Microcomputadores:** com sistema operacional Microsoft Windows 10 ou Microsoft Windows 11;

d) **Scanner:** avision AD130

16.2. As estações de trabalho dos Correios são integradas ao ambiente corporativo da Empresa, com autenticação e gerenciamento de acessos realizados por meio do Microsoft Active Directory.

16.3. Os usuários utilizam contas corporativas gerenciadas pelos Correios e não possuirão privilégios de administrador local nos equipamentos disponibilizados.

16.4. A **CONTRATADA** deverá garantir a compatibilidade de todos os sistemas, aplicações, drivers, componentes e integrações fornecidos com a infraestrutura tecnológica descrita neste item, sem exigir a concessão de privilégios de administrador local aos usuários dos Correios.

17. **ESTRUTURA LÓGICA DISPONIBILIZADA PELOS CORREIOS**

17.1. Os Correios operam em ambiente com acesso controlado por meio de VPN e políticas de segurança de rede. Dessa forma, todo link, endereço, domínio, URL, IP ou serviço que necessite de acesso por empregados dos Correios deverá ser previamente informado à **CONTRATANTE** para análise e liberação pela equipe responsável pela segurança de rede.

17.2. Os Correios também adotam uma política de gerenciamento centralizado de estações de trabalho e servidores, organizados em grupos de equipamentos com configurações padronizadas. A solução fornecida deverá ser compatível com esse ambiente corporativo.

18. **PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS**

18.1. A **CONTRATADA** deverá garantir a conformidade integral com a LGPD, atuando como operadora dos dados pessoais e realizando o tratamento exclusivamente para execução do contrato, conforme as orientações da **CONTRATANTE**, que atuará como controladora.

18.2. Deverão ser implementadas medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção dos dados pessoais, incluindo controle de acesso, criptografia, monitoramento e prevenção de acessos não autorizados ou vazamentos de informações.

18.3. A **CONTRATADA** deverá assegurar o atendimento aos direitos dos titulares de dados, bem como comunicar à **CONTRATANTE**, em até 24 horas Corridas, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais, apresentando informações detalhadas sobre o ocorrido e as ações adotadas.

18.4. Os dados pessoais tratados no âmbito da contratação deverão ser armazenados prioritariamente em território brasileiro, garantindo o cumprimento das exigências legais e a proteção adequada das informações.

19. **PRAZOS DE ATENDIMENTO DO SUPORTE TÉCNICO**

19.1. O registro de data e hora das solicitações será considerado como início da contagem dos prazos estabelecidos para atendimento. A severidade das solicitações será determinada exclusivamente pela **CONTRATANTE** no momento do registro dos chamados técnicos, conforme a classificação e características dos problemas ocorridos.

19.2. A **CONTRATANTE** poderá solicitar a alteração dos níveis de criticidade dos chamados. Quando houver alteração do nível de severidade do chamado, de uma criticidade maior para menor, o tempo decorrido continuará sendo contado. No sentido inverso, ou seja, alteração de criticidade menor para maior, os prazos serão reiniciados a partir do momento da solicitação de alteração

19.3. Os acionamentos do suporte técnico terão as classificações conforme a tabela a seguir e deverão ser observadas pelo PSS.

Severidade	Descrição	Tempo de Solução
------------	-----------	------------------

1 - Crítica	Indisponibilidade total dos sistemas utilizados na operacionalização do objeto da contratação. O atendimento deverá ser realizado de forma ininterrupta, com cobertura de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.	Até 6 horas corridas
2 - Alta	Eventos relacionados à operação regular do serviço que causem ou possam causar interrupção ou degradação de desempenho, como indisponibilidade, intermitência, entre outros. O atendimento deverá ser realizado de forma ininterrupta, com cobertura de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.	Até 8 horas corridas
3 - Média	Problemas que imponham restrições à operação dos sistemas, sem comprometer sua funcionalidade essencial. O atendimento será realizado em horário comercial, mediante abertura de solicitação de serviço direcionada às áreas competentes, conforme a natureza e a complexidade da demanda.	Até 12 horas úteis
4 - Baixa	Dúvidas ou problemas que não impactem a operação dos sistemas. O atendimento será realizado em horário comercial, mediante abertura de solicitação de serviço direcionada às áreas responsáveis, conforme a natureza e a complexidade da demanda.	Até 24 horas úteis

19.4. A CONTRATADA deverá promover a solução definitiva do chamado. A utilização de solução de contorno será admitida apenas em caráter excepcional.

19.5. Para fins deste instrumento, considera-se solução de contorno o procedimento temporário adotado pelo PSS para mitigar ou evitar os efeitos negativos de um incidente, restabelecendo provisoriamente as funcionalidades afetadas até a implementação da solução definitiva. Tal procedimento deverá ser previamente comunicado à CONTRATANTE.

20. NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - SLA

20.1. A CONTRATADA deverá cumprir os níveis mínimos de serviço estabelecidos na tabela abaixo, os quais serão utilizados para acompanhamento da execução contratual e aferição da qualidade dos serviços prestados.

ID	Indicador de SLA	Nível de Serviço Exigido
SLA-01	Disponibilidade do suporte técnico	Atendimento em horário comercial, no mínimo das 08h00 às 18h00, em dias úteis.
SLA-02	Tempo de espera para atendimento prioritário dos Agentes de Registro	Início do atendimento em até 30 (trinta) minutos após o acionamento.
SLA-03	Resposta a e-mails encaminhados pela CONTRATANTE	Resposta inicial em até 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da mensagem.
SLA-04	Revogação ou cancelamento de certificado solicitado pela CONTRATANTE	Conclusão do procedimento em até 4 (quatro) horas corridas.
SLA-05	Comunicação de incidente de segurança envolvendo dados pessoais	Comunicação formal à CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas corridas da identificação do incidente.
SLA-06	Implementação de integração solicitada pela CONTRATANTE.	Conclusão da adaptação e integração em até 15 (quinze) dias corridos após a solicitação formal.

20.2. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos nesta Especificação Técnica poderá ensejar a aplicação das sanções contratuais cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.

20.3. Todos os prazos de atendimento serão contabilizados a partir do registro formal da demanda, chamado, solicitação ou comunicação realizada pela CONTRATANTE nos canais disponibilizados pela **CONTRATADA**.

20.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sempre que solicitado, relatórios gerenciais contendo os indicadores de desempenho e o histórico de atendimento dos SLAs previstos neste instrumento.

21. DO SIGILO E DAS INFORMAÇÕES

21.1. As partes deverão manter o sigilo e a guarda das informações obtidas em razão da execução deste contrato, comprometendo-se a não divulgá-las, compartilhá-las ou disponibilizá-las a terceiros sem prévia autorização da outra parte, salvo por determinação legal ou regulatória.

21.2. As informações tratadas no âmbito deste contrato deverão permanecer restritas à **CONTRATANTE** e à **CONTRATADA**, sendo utilizadas exclusivamente para o cumprimento das obrigações contratuais e relacionamento com o Cliente por parte da **CONTRATANTE**.

22. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

22.1. Após a assinatura do contrato, os Correios agendarão, em até 5 (cinco) dias úteis, reunião inicial para apresentação das equipes envolvidas no projeto. Nessa ocasião, a **CONTRATADA** deverá apresentar a relação da documentação necessária para o processo de credenciamento da AR Correios junto à ICP-Brasil.

22.2. Após a primeira reunião de apresentação, a **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, descritivo detalhado contendo o cronograma de implantação dos itens previstos no item 1 – Aspectos Gerais deste documento, para avaliação dos Correios.

22.3. Os Correios terão o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para analisar o Plano de Trabalho, apresentar eventuais críticas, solicitar ajustes e aprovar a versão final do documento.

22.4. Após o recebimento da documentação necessária para o credenciamento da AR Correios, a **CONTRATADA** terá o prazo de até 5 (cinco) dias corridos para realizar sua análise e comunicar formalmente eventuais pendências ou inconsistências identificadas.

22.5. Não havendo pendências, ou após a regularização destas pelos Correios, a **CONTRATADA** deverá protocolar o pedido de credenciamento da AR Correios junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

22.6. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, em até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato, o link de acesso à plataforma de treinamento, observadas as exigências estabelecidas no item 11 deste documento.

22.7. Após o deferimento do credenciamento da AR Correios pelo ITI, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, os sistemas de emissão de certificados em ambiente de homologação, devidamente configurados para realização dos testes e validações pelos Correios.

22.8. Após a homologação dos sistemas de atendimento que serão utilizados na emissão de certificados digitais pelos Agentes de Registro, os Correios comunicarão formalmente à **CONTRATADA** a data definida para a entrada em produção.

22.9. A entrada em produção da solução ficará condicionada à disponibilização e ao pleno funcionamento de todos os componentes necessários à prestação dos serviços, tais como agenda de atendimentos, loja virtual (*checkout*), meios de pagamento, integração com o STER, sistema de disparo de e-mails e demais integrações e funcionalidades requeridas para o atendimento aos clientes.

22.10. O prazo máximo para a disponibilização, integração, testes e homologação de todas as soluções previstas neste instrumento será até 1º de março de 2027, data a partir da qual a solução deverá estar apta para entrada em produção e implantação, observadas as condições estabelecidas pelos Correios.

23. REPRESENTANTE DA CONTRATADA

23.1. A **CONTRATADA** deverá encaminhar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, expediente formal contendo a identificação dos representantes e dos pontos focais responsáveis pela gestão contratual, incluindo, no mínimo, nome completo, função, telefone e endereço eletrônico para contato.

23.2. Os representantes indicados serão responsáveis pelo atendimento das demandas encaminhadas pela **CONTRATANTE**, devendo observar os prazos, níveis de serviço (SLA) e demais obrigações estabelecidos neste instrumento e em outros documentos ou ajustes formalmente pactuados entre as partes.

23.3. Qualquer alteração dos representantes ou pontos focais designados deverá ser comunicada formalmente à **CONTRATANTE** em até 2 (dois) dias úteis contados da sua ocorrência.

24. DEMAIS INFORMAÇÕES

24.1. Os prazos previstos nesta Especificação Técnica poderão ser revistos mediante justificativa formal da **CONTRATADA**, devidamente fundamentada e comprovada, demonstrando a impossibilidade de seu cumprimento. Nesses casos, os novos prazos deverão ser previamente acordados entre as partes.

24.2. Todos e quaisquer ajustes, adequações, customizações, configurações, parametrizações e demais atividades necessárias para compatibilizar a solução com o ambiente tecnológico, os processos e os requisitos operacionais dos Correios serão de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, sem qualquer ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

24.3. O valor global adjudicado para o lote único deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à implementação, implantação, configuração, integração, homologação, treinamento, suporte, manutenção e operação da solução durante toda a vigência contratual, não sendo admitida a cobrança posterior de valores adicionais para atendimento dos requisitos estabelecidos pelos Correios.

24.4. Ao término do contrato, a **CONTRATADA** deverá desativar o envio de e-mails aos clientes captados

durante sua vigência, ficando vedada qualquer forma de comunicação com esses clientes para fins de renovação de certificados. A base de clientes será de uso exclusivo da AR Correios, sendo esta a única autorizada a realizar contatos relacionados à renovação dos certificados e manutenção do relacionamento com os clientes.

25. IDENTIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Elaborado por:

Bruno de Souza Lima, 8.135.524-6
Analista X - CS/DINEG/SUPRO/GPPC/DEPRO

Revisado por:

Luciana Ramos da Silva , 8.011.626-4
Analista de Correios PL, CS/DINEG/SUPRO/GPPC/DEPRO

Dienlly Cristina Monteiro de Araújo, 8.014.343-1
Gerente Corporativo - CS/DINEG/SUPRO/GPPC/DEPRO

De acordo:

Ana Luiza Rocha Silva, 8.134.254-3
Chefe de Departamento - CS/DINEG/SUPRO/DEPRO

Autorização da contratação nas condições definidas neste Termo:

Talita Martins Ferreira Bueno, 8.013.589-7
Superintendente Executivo - CS/DINEG/SUPRO



Documento assinado eletronicamente por **Bruno de Souza Lima, Analista X**, em 19/08/2026, às 13:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dienlly Cristina Monteiro de Araujo Soares, Gerente Corporativo**, em 19/08/2026, às 14:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **67633849** e o código CRC **91796489**.