

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 20250096 - v006

Ministério das Comunicações

CNPJ 37.753.638/0001-03

Serviço: Tecnologia da Informação

Brasília, 12 de dezembro de 2025



SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	3
1. FINALIDADE.....	3
2. OBJETO.....	3
3. VALOR DA PROPOSTA.....	3
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	3
5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	4
6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	5
7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	5
8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	5
9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	6
10. DO SIGILO.....	7
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS.....	7
12. VALIDADE DA PROPOSTA.....	7
ANEXO 1 - INFOCONV.....	9
1. FINALIDADE.....	9
2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	9
3. DA COMUNICAÇÃO.....	10
4. ITEM FATURÁVEL.....	10
5. Do ateste dos serviços.....	11
6. NÍVEL MÍNIMO DO SERVIÇO (NMS).....	11
7. Propriedade INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL.....	12
8. Cancelamento e suspensão dos serviços.....	12
ANEXO 2 - GOVSHIELD.....	14
1. FINALIDADE.....	14
2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	14
3. ITEM FATURÁVEL.....	19
4. SUPORTE.....	19
5. CANAIS.....	20
6. Do ateste dos serviços.....	20
7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS).....	20
8. Cancelamento e suspensão dos serviços.....	21
ANEXO 3 - CERTIFICADO DIGITAL - MÓDULO INTEGRADO SISTEMA DE RH.....	23
1. FINALIDADE.....	23
2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	23
3. VALIDADE DOS CERTIFICADOS.....	25
4. Obrigações específicas.....	26
5. ITEM FATURÁVEL.....	26
6. Do ateste dos serviços.....	26
7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS).....	26
8. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇOS.....	27

9. ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO.....	27
10. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	28
ANEXO 4 – EMISSÃO CERTIFICADO DIGITAL COM ATENDIMENTO PELA AUTORIDADE REGISTRO	
.....	30
1. DEFINIÇÕES BÁSICAS.....	30
2. Descrição geral do serviço.....	30
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO.....	31
4. CONDIÇÕES E requisitos mínimos PARA PRESTAÇÃO DO serviço.....	32
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL.....	32
6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	32
7. Níveis de Serviço.....	33
8. ATENDIMENTO E Suporte Técnico.....	34
9. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	35
1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO.....	35
2. DEFINIÇÕES.....	35
3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	36
4. DOS COLABORADORES.....	36
5. DOS COOPERADORES.....	37
6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS.....	37
7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS.....	38
8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE.....	38
9. DAS RESPONSABILIDADES.....	38
10. DOS DIREITOS DOS TITULARES.....	38
11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	38
1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS.....	39
2. DEFINIÇÕES.....	39
3. DOS COLABORADORES DAS PARTES.....	40
4. DOS PARCEIROS E OPERADORES.....	41
5. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS.....	41
6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS.....	42
7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE.....	44
8. DAS RESPONSABILIDADES.....	45
9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	46
ANEXO 5 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.....	47

CONDIÇÕES GERAIS

1. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) Ministério das Comunicações, CNPJ 37.753.638/0001-03, doravante denominado DEMANDANTE.

2. OBJETO

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

ANEXO 1 - INFOCONV

ANEXO 2 - GOVSHIELD

ANEXO 3 - CERTIFICADO DIGITAL - MÓDULO INTEGRADO SISTEMA DE RH

ANEXO 4 – EMISSÃO CERTIFICADO DIGITAL

ANEXO 5 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 623.248,48 (Seiscentos e vinte e três mil, duzentos e quarenta e oito reais e quarenta e oito centavos), tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 5 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A contagem de prazo para a liquidação (incluindo o recebimento provisório e definitivo), inicia-se do envio do(s) relatório(s) mensal(is) de comprovação da prestação de serviço;

Em respeito a competência do fator gerador, o prazo para recebimento parcial da respectiva parcela mensal, com subsequente emissão automática de nota fiscal para todos os serviços que não forem contestados neste intervalo, é de até 5 dias corridos;

Em razão da Nota Fiscal ser emitida eletronicamente (e automaticamente enviada para o e-mail cadastrado do cliente), considera-se automaticamente o recebimento desta na sua emissão registrada no respectivo Fisco.

A nota fiscal emitida poderá ser cancelada/reemitida dentro do período de liquidação para fazer refletir os devidos ajustes;

O prazo para pagamento, contado do recebimento da nota fiscal, é de até 30 dias corridos;

Eventuais ajustes que se comprovem necessários após o período de liquidação deverão ser tratados por meio de compensação no faturamento do mês subsequente;

Eventuais diferenciações para prazos de recebimento serão descritas nos respectivos anexos técnicos de descrição dos serviços.

Os pagamentos serão efetuados por meio de Boleto Bancário devidamente preenchido e anexado à(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do corrente mês da prestação dos serviços..

Não ocorrendo o pagamento pelo DEMANDANTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

a) Multa de 1% (um por cento); e

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

O contrato, caso venha ser firmado, será com o CNPJ da Sede, 33.683.111/0001-07 e as notas fiscais, conforme determinação do Fisco, serão emitidas com o CNPJ da Regional/Escritório do SERPRO onde o serviço será prestado, conforme lista constante no item 7 desta Proposta.

5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

Em caso de aceite das condições propostas, o Demandante e o Proponente estarão vinculados às responsabilidades abaixo relacionadas:

5.1 Responsabilidade do Demandante

Designar um gestor do contrato apto a representá-lo durante toda a execução do(s) serviço(s).

Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço(s).

Responder pela privacidade das informações, guardando sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da proposta ou de quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços.

Acompanhar o cronograma, efetuar o recebimento de serviço, ateste de nota(s) fiscal(is), identificação e tratamento de desvios;

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal, dentro do prazo previsto para tal.

Manter o SERPRO informado a respeito de quaisquer atos da Administração Pública que possam interferir direta ou indiretamente no serviço a ser contratado.

Adotar as providências necessárias para viabilizar a realização do(s) serviço(s).

Fornecer ao SERPRO em tempo hábil, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução do serviço a ser contratado.

Comunicar formalmente ao SERPRO toda e qualquer ocorrência relacionada à execução do serviço.

Encaminhar ao SERPRO, no prazo estabelecido em regulamento específico, a Declaração de Retenção e Recolhimento do Imposto ISSQN na fonte, se for o caso.

Não veicular publicidade ou qualquer outra informação a respeito desta proposta comercial sem a prévia e expressa autorização do SERPRO.

5.2 Responsabilidade do Proponente

Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios.

Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço.

Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados ao serviço objeto desta proposta.

Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados.

Adotar uma política de segurança de informação para atender aos requisitos de sigilo e segurança.

Manter, durante a execução do contrato, todas as condições que o habilitaram e o qualificaram para a prestação do serviço.

Prestar os serviços objeto deste contrato nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados nos anexos desta proposta.

5.3 Responsabilidades Conjuntas

Adotar todas as providências e mobilizar todos os recursos, com o mais elevado grau de prioridade, de modo a viabilizar a execução do objeto desta proposta;

Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização.

Tomar todas as medidas para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes.

6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

Toda e qualquer alteração nas características quantitativas e/ou qualitativas dos serviços propostos, ensejarão revisão desta proposta ou emissão de outra, de modo a manter o equilíbrio econômico-financeiro do serviço ofertado.

7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

As notas fiscais emitidas respeitarão a localidade de prestação dos serviços. Esta localidade será definida a critério da proponente e em conformidade com os regulamentos tributários aplicáveis em uma ou mais das instalações da proponente abaixo elencadas.

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
UNIDADE	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, Km 01, PCT-Guamá, Prédio Espaço Inovação, 3º pavimento, Sala 06 - Bairro Guamá, Belém/Pará
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal, Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro, Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape, Fortaleza/Ceará
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde, Floripa Shopping (piso L2), Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim, Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela, Salvador/Bahia
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/São Paulo

8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

Conforme determina a legislação tributária, nos casos em que houver a retenção de tributos via substituição tributária, caberá ao Demandante enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico: gestaotributaria@serpro.gov.br, podendo ainda serem encaminhados, via correspondência física, para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70836-900

9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

Caso haja contratação para os serviços ora propostos, o reequilíbrio econômico do contrato poderá ser efetuado por meio de revisão, conforme disposto na alínea “d”, inc. II e art. 124 da lei 14.133/2021, ou por meio de reajuste de preços, conforme previsto no inc. V do art. 92 do mesmo instrumento legal.

A forma e os critérios para o reequilíbrio estão descritas a seguir:

Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP:

- Conforme determina a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Art. 24., caso o DEMANDANTE desta proposta seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos ou entidades não integrantes do SISP:

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

Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de emissão da proposta comercial, considerando-se esta data a do orçamento da proposta e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$I_r = (I_1 - I_0) / I_0$$

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Considerando:

I₀ - índice correspondente à data base da proposta (mês de emissão da proposta comercial);

I₁ - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da emissão da proposta comercial);

I_r - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

V₀ - preço original da proposta, na data base (valor a ser reajustado);

V₁ - preço final já reajustado.

OBS¹: No caso de utilização do IPCA, os valores de “I₀” e de “I₁” podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9256-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo.html?=&t=series-historicas>

OBS²: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “I0” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/category/indicadores-ipea/>

Conforme art. 136 inc. I da Lei 14.133/2021 e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente.

Assim que efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado à parte contratada no prazo máximo de 05 dias corridos contados da assinatura do documento.

Os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente a data de assinatura da proposta comercial e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001).

O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável - IFA discriminado nesta proposta, em especial nas tabelas que retratam os preços e volumes.

Reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes do SISP ou não:

Dar-se-á em caso de mudança de carácter extraordinário e extracontratual que desequilibre a equação econômico-financeira. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

10. DO SIGILO

O SERPRO, nos termos do artigo 8º. da Lei nº. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

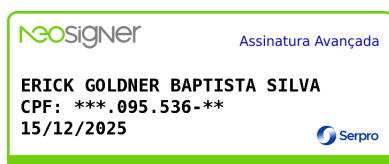
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

As partes se comprometem a desenvolver a relação contratual derivada desta proposta em obediência à ordem da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais–LGPD) e do Decreto Federal nº 10.046/19, quando aplicável, bem como imediatamente atentas às suas boas práticas.

12. VALIDADE DA PROPOSTA

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

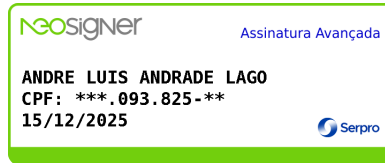
Toda e qualquer solicitação de serviço adicional ao estabelecido nesta proposta será objeto de nova negociação.



Brasília, 12 de dezembro de 2025.

Erick Golder Baptista Silva
Gerente de Divisão

Serviço Federal de Processamento de Dados



André Luis Andrade Lago

Gerente de Departamento

Serviço Federal de Processamento de Dados

ANEXO 1 - INFOCONV

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço de disponibilização do acesso às bases de dados dos sistemas da RFB, para fins de consulta ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), por meio eletrônico, fazendo uso de Web Service (INFOCONV-WS), observados os termos da Instrução Normativa (IN) RFB Nº 20, de 17 de fevereiro de 1998.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Descrição Geral

O serviço objeto deste contrato consiste no acesso à base de dados dos sistemas da RFB será disponibilizado por meio do Sistema de Informações para Convenientes “INFOCONV-WS CPF/CNPJ” em atendimento à(s) Demanda(s), que permite(m) ao CONVENIENTE efetivar o acesso às informações e aos dados da Base da RFB do CPF e do CNPJ, com retorno das informações pertinentes a dados não abrangidos pelo sigilo fiscal e perfil do conveniente habilitado pela RFB.

A disponibilidade do acesso dar-se-á após o cadastramento/habilitação dos dados do cliente e do contrato no sistema INFOCONV-WS:

O registro dos dados cadastrais do PROPONENTE referente ao perfil de acesso será executado pela RFB;

O registro dos dados referentes ao Contrato e cadastramento dos IP's de acesso, serão executados pelo PROPONENTE. Para tanto, o DEMANDANTE deve informar a relação de endereços IP das estações de trabalho que acessarão o sistema.

As consultas disponíveis e seu conteúdo são limitadas às disposições contidas nas demandas correlatas.

Os serviços que compõem o objeto deste contrato não fazem uso de mão de obra exclusiva para sua execução.

O ambiente necessário ao conveniente será conforme disposto nos manuais técnicos disponibilizados, por e-mail ou link para *download*.

Fica reservada a União, por meio da RFB, a prerrogativa de conservar a autoridade normativa e exercer controle e fiscalização sobre o acesso.

2.2 Características do Serviço

O serviço INFOCONV-WS apresenta características técnicas compostas por um conjunto de funcionalidades e itens de segurança discriminados a seguir:

Horário de Funcionamento	24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana.
Relatório de Prestação de Contas	Mensalmente (Consolidado do Mês). Somente será disponibilizada a apuração detalhada dos acessos (consultas) quando a necessidade for motivada e justificada pelo PROPONENTE.
Segurança Lógica	Proteção de Firewall / Proteção de IDS / Realização de backup/restore sobre a aplicação.
Segurança Física	Acesso restrito à área do Centro de Dados / Produção em Sala Cofre.
Manutenção de Equipamentos	Programada fora do horário comercial (entre 01:00 e 05:00), exceto em situações excepcionais, que deverão ser comunicadas com antecedência

	mínima de 48 horas.
Segurança de Acesso	Autenticação por meio de Certificado digital do servidor de aplicação do PROPONENTE, válido e emitido dentro do padrão ICP-Brasil, acolhido nos servidores do serviço. Log de acesso dos usuários finais mantido pelo DEMANDANTE pelo tempo mínimo de 5 anos.

3. DA COMUNICAÇÃO

O PROPONENTE disponibilizará serviço de atendimento remoto disponível para registro de acionamento de possíveis falhas identificados na execução dos serviços, com atendimento ao usuário, realizado de forma ininterrupta por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

O acionamento, será via Central de Serviços SERPRO (CSS).

Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos, por tipo de problema, serão estabelecidos em conjunto com o DEMANDANTE.

Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas):

Ofício ou e-mail destinado para ou remetido dos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste contrato) de ambas as partes;

Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas), efetuada por meio da CSS por quaisquer funcionários do DEMANDANTE;

Para efeito de contabilização dos níveis mínimo de serviço, todos os registros do DEMANDANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis mínimo de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

4. ITEM FATURÁVEL

4.1 Do Item Faturável

A lista completa dos objetos desta proposta está discriminada na tabela a seguir:

Faixas	Itens Faturáveis	Unidade de Medida	Periodicidade
1	INFOCONV - Entes Públicos - 1.999 consultas CPF-CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
2	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 2.000 a 49.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
3	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 50.000 a 99.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
4	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 100.000 a 499.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
5	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 500.000 a 4.999.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
6	INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 5.000.000 a 9.999.999 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal
7	INFOCONV - Entes Públicos - A partir da 10.000.000 consulta CPF- CNPJ-CND	Nº de Consultas	Mensal

4.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O valor mensal deste serviço será calculado com base no volume de consultas efetivadas no período indicado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta, e, para efeito de cálculo, obedecerá ao seguinte:

- i. O volume total das consultas será distribuído de forma progressiva e escalonada em cada uma das faixas descritas no item 4.1 acima.
- ii. Será multiplicada a quantidade de consultas pelo preço unitário de cada uma das faixas, respeitado o critério do item “i” acima.
- iii. O valor a ser cobrado mensalmente será o resultado da soma do valor final de cada uma das faixas, conforme descrito nos itens acima, com o valor da franquia representada na faixa 1.
 - Caso não haja consulta ou o seu volume esteja compreendido dentro do limite estipulado na 1ª faixa, o valor mensal a ser cobrado será o da franquia básica (representada na 1ª faixa).

O volume, preços por faixas, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no ANEXO 5 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES desta Proposta comercial.

5. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pelo DEMANDANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta comercial com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do DEMANDANTE, o PROPONENTE emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

6. NÍVEL MÍNIMO DO SERVIÇO (NMS)

Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor da DEMANDANTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

Indicador	Intervalo	Periodicidade	Desconto
Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	90,00% <= Disp	Mensal	Sem desconto
Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	82,00% <=Disp <90%	Mensal	1,0% do valor mensal
Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	72,00% <= Disp <82,00%	Mensal	3,50% do valor mensal
Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)	Disp < 72,00%	Mensal	4,40% do valor mensal

A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

O período a ser considerado nas medições é o especificado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta comercial.

Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio DEMANDANTE ou terceiros.

Conforme Nível de Serviço acordado com a RFB, o ambiente INFOCONV será disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, e em caso de manutenção preventiva, essa ocorrerá no período de 01:00 às 05:00 horas a ser programada e comunicada previamente.

São consideradas justificadas as indisponibilidades nas ocorrências conforme a seguir:

- a) Períodos de manutenção por interesse da RFB e paradas acordadas entre SERPRO e RFB;
- b) Motivos de força maior e naturais sem a governança do SERPRO, tais como guerras, terremotos, enchentes e etc.
- c) Indisponibilidade tratada como incidentes que dependam de dados/informações adicionais do usuário.
- d) Indisponibilidade dos bancos de dados da RFB.

Caso o CONVENIENTE necessite do ambiente ativo no período de manutenção, poderá negociar junto a RFB, a mudança da data da manutenção.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

O contrato estabelece a titularidade dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre o produto e sobre eventuais ferramentas criadas para desenvolver o produto na forma do art. 4º da lei nº 9.609/98 e do inc. XVI do art. 19 da IN no 02/2008, conforme segue:

- a) a solução de tecnologia da informação desenvolvida pelo SERPRO para atendimento exclusivo a determinado cliente é de propriedade intelectual do cliente, assim como os direitos autorais;
- b) os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo SERPRO a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual do SERPRO;
- c) de modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo SERPRO, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do SERPRO;
- d) o SERPRO deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente; e
- e) a internalização de soluções não desenvolvidas pelo SERPRO deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

8. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do DEMANDANTE estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao DEMANDANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pelo DEMANDANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

ANEXO 2 - GOVSHIELD

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação de serviço do GovShield, que é uma Plataforma de Segurança em Nuvem para Tratamento e Proteção de Sítios Web com CDN (Content Delivery Network) que analisa o tráfego de dados das requisições web através de Firewall, IPS, IDS, AntiDDoS, WAF e interrompe ação maliciosa antes que ela atinja o ambiente do cliente.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Definições Básicas

API: sigla para Interface de Programação de Aplicação, que é um conjunto de rotinas de programação para acesso a um aplicativo.

Argo Smart Routing: solução proprietária que detecta congestionamentos em tempo real e roteia o tráfego da web pelos caminhos de rede mais rápidos e mais confiáveis.

Bots: aplicações autônomas que rodam na Internet enquanto desempenham algum tipo de tarefa pré-determinada.

Cache: área de memória que mantém uma cópia temporária dos dados com o objetivo de acelerar a recuperação dos dados.

Cache distribuído: cache compartilhado por vários servidores de aplicativos, normalmente mantido como um serviço externo para os servidores de aplicativos que o acessam.

CDN: sigla para rede de distribuição de conteúdo, que permite o envio de conteúdo em larga escala sem perder performance.

DDoS: ataque em massa de vários hosts controlados a fim de que aconteça uma sobrecarga de requisições nos servidores alvo do ataque, deste modo, consumindo recursos computacionais ao máximo para que fiquem indisponíveis.

DNS: sigla para sistema de nomes de domínio, responsável por encontrar e traduzir para números IP os endereços dos sítios web.

Firewall de borda: sistema desenvolvido para prevenir acesso não autorizado a uma rede privada ou proveniente dela.

IP: endereço internet fornecido a cada dispositivo conectado a uma rede com protocolo de internet.

IPV6: versão mais atual do Protocolo de Internet.

Outsourcing: terceirizar serviços de TI para empresas especializadas.

Rate Limiting: ferramenta que limita a taxa máxima de acessos dos usuários, impedindo ataques comuns na internet como DDoS e Brute Force.

Regras de Rate Controls: proteção contra ataques volumétricos controlando o número de requisições simultâneas permitidas.

SIEM: conjunto de ferramentas de gerenciamento de eventos - SEM (Security Event Manager) e de gerenciamento de informações de segurança - SIM (Security Information Management).

Site failover: local alternativo para o qual serão redirecionadas as solicitações de conteúdo do site em caso de falhas.

SOC: sigla para Centro de Operação de Segurança. É uma plataforma que presta serviços de detecção e reação a incidentes de segurança.

SSL: camada de comunicação criptografada entre um site e um navegador.

WAF: firewall de aplicações web localizado entre o seu site ou aplicativo e o restante da internet, funcionando como uma barreira que bloqueia e protege seu servidor contra-ataques.

WAN: sigla para Rede de Longa Distância. É uma rede de computadores que abrange uma área expressiva.

2.2 Descrição Geral

O GovShield oferece uma robusta proteção para sítios que vão desde ferramentas mais simples (como, por exemplo, aplicações, contratempo de inatividade e roubos de dados), bem como, para as mais avançadas (como, por exemplo, ataques DDoS), ambas com controles automatizados e integrados que responderão aos ataques muito rapidamente. Para tipos de ataques mais sofisticados que requerem uma resposta específica, será possível criar regras personalizadas.

Essa plataforma de segurança em nuvem garante proteção no tráfego dos clientes com funcionalidades específicas, de acordo com as seguintes modalidades:

- **Modalidade Bronze:** possui funcionalidades suficientes para a proteção básica, onde o SERPRO faz toda a gestão e entrega os relatórios de segurança ao final do mês ou sob demanda;
- **Modalidade Prata:** possui funcionalidades básicas onde o SERPRO faz toda a gestão e o cliente só visualiza, com SLA da plataforma superior ao bronze e política de segurança personalizada; e
- **Modalidade Ouro:** possui funcionalidades em que a gestão é compartilhada entre SERPRO e cliente, com SLA da plataforma superior à prata e política de segurança personalizada.

Além das modalidades, o GovShield disponibiliza alguns adicionais conforme necessidade do cliente que são:

- Adicional de um 1 TB para Modalidade Bronze e Prata; e
- Adicional de um 1 TB para Modalidade Ouro.

Cada modalidade é vinculada a um domínio DNS e seus respectivos subdomínios pelo período de 1 (um) mês.

Caso o cliente possua mais de um domínio, haverá necessidade de contratação de outras modalidades (um domínio por modalidade).

Com o GovShield, o cliente se conecta aos seus aplicativos da Web por meio dos servidores de borda, que inspecionam o tráfego da Web para detectar e bloquear DDoS e ataques de aplicativos, enquanto acelera a entrega de conteúdo de seus aplicativos aos usuários.

As modalidades bronze, prata e ouro possuem 1, 3 e 5 terabytes, respectivamente, disponíveis para proteção de sítios web no período de um mês.

Os adicionais de terabytes serão provisionados mensalmente somente se a aferição de tráfego limpo referente a modalidade exceder o limite contratado por três meses consecutivos, passando o montante de tráfego excedente do mês subsequente a ser aferido e pago como tráfego adicional.

Caso o consumo de terabytes retorne ao da modalidade contratada, reiniciará o ciclo de contagem de 3 (três) meses consecutivos, conforme item do parágrafo anterior.

2.3 Características

2.3.1 Funcionalidades do Serviço:

As principais funcionalidades do GovShield são:

- **Argo Smart Routing:** detecção de congestionamentos de rede em tempo real para rotear tráfego para obter desempenho de aplicativos web 30% (em média) mais rápido.
- **Proteção DoS e DDoS:** proteção para ataques de negação de serviço e negação de serviço distribuído;
- **WAF:** proteção contra ataques como pichação de sites, SQL Injection e de demais tipos de ciberataques conhecidos e customizáveis. O Web Application Firewall visa proteger um aplicativo da Web específico ou conjunto de aplicativos da Web contra ataques cibernéticos;
- **Proteção contra ataques DNS:** proteção para o serviço de resolução de nomes de internet contra ataques de indisponibilidade e ataques específicos ao serviço;
- **CDN e Cache:** recursos de CDN (Content Delivery Network) provendo a possibilidade de armazenagem de réplicas de conteúdo para acesso geográfico disperso com o objetivo de redução do tempo de acesso ao conteúdo e latência;
- **Proteção domínio SSL:** proteção para tráfego criptografado por meio da tecnologia SSL;
- **Bloqueio por geolocalização:** bloqueio de ataques com base em sua localização geográfica;
- **Bloqueio por IP:** mecanismos para bloqueio de ataques com base no endereço IP;
- **Suporte IPv6;**
- **Regras de Rate Controls:** controles baseados em regras de controle de tráfego, sendo possível o controle e limitação de requisições;
- **Site Failover:** mecanismo para manutenção da disponibilidade do sítio/aplicação em caso de indisponibilidade do principal, possibilitando o redirecionamento de solicitações para um sítio secundário;
- **Otimização de rotas na internet:** provê mecanismos para cálculo e otimização de rotas de acessos ao sítio na internet;
- **Interface de administração Via Web:** interface que possibilita a mobilidade e controle na gestão da solução;
- **Aceleração para resolução DNS:** mecanismos para a aceleração de resolução de nomes DNS;

- **Analizador de desempenho de sítio:** mecanismos para a análise de desempenho do sítio/aplicação;
- **Alta disponibilidade para DNS:** mecanismos que possibilitem a alta disponibilidade do serviço DNS;
- **Rate Limiting:** bloqueio de usuários, bots ou aplicativos que usam excessivamente um recurso da internet;
- **Integração com SIEM;**
- **Anti Robô:** detecção, tratamento e prevenção ao uso de bots; e
- **Base de reputação por IPs:** por geolocalização, por indústria, dinâmica ou IPs reconhecidos como nocivos.

As funcionalidades, de acordo com a modalidade **BRONZE** contratada, são:

BRONZE: O PROPONENTE faz toda a gestão e entrega os relatórios de segurança ao final do mês ou sob demanda.

FUNCIONALIDADES	BRONZE
TB Disponíveis	1
Administração do Ambiente	SERPRO
Política de segurança	Padrão SERPRO
Interface de gerência web	Não
Web Application Firewall	Sim
Proteção contra DDoS	Sim
CDN	Sim
Aceleração e Disponibilidade de DNS	Sim
Proteção contra-ataques ao Servidor DNS	Sim
Aceleração na resolução de nomes no DNS	Sim
Base dinâmica de reputação de IPs	Sim
Atendimento de Solicitação de Serviço	8 x 5
Suporte	24 / 7
Relatório de ataques	Não
SLA da plataforma	99,70%
Tratamento de incidente de segurança	Sim
Correlação de eventos	Não
Rate Limiting	Não
Argo Smart Routing	Não

2.4 Funcionalidades Adicionais

2.4.1 Adicional de um 1 TB para Modalidade Bronze e Prata

Adicional de 1 (um) terabyte de tráfego para Proteção Básica e distribuição de conteúdo de sítios Web, por um período de um mês.

Este adicional somente poderá ser contratado se o cliente possuir a modalidade Bronze ou Prata contratada.

2.4.2 Adicional de um 1 TB para Modalidade Ouro

Adicional de 1 (um) terabyte de tráfego para Proteção Avançada e distribuição de conteúdo de sítios Web, por um período de um mês. Este adicional somente poderá ser contratado se o cliente possuir a Modalidade Ouro contratada.

2.5 Forma de Execução do Serviços

A prestação dos serviços será na modalidade 24x7.

A janela de manutenção para as mudanças planejadas ocorrerá entre 22:00 às 04:00.

O PROPONENTE deverá entregar mensalmente relatório de disponibilidade para todos os serviços contratados.

Não será considerado descumprimento de nível de serviço a ocorrência de indisponibilidade nas seguintes situações:

- Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, correção de desvios, adequação tecnológica e atendimento às necessidades do PROPONENTE), de iniciativa do PROPONENTE, previamente acordadas com o DEMANDANTE;
- Períodos de manutenção de interesse comum entre as partes;
- Recusa de conexão, lentidão e/ou degradação de qualidade, nos casos em que o servidor esteja operando acima da capacidade, comprovado pelo PROPONENTE;
- Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade, desde que devidamente comprovado pelo PROPONENTE e aceito pelo DEMANDANTE;
- Falhas na prestação de serviço se ocasionadas por imperícia, imprudência, conduta negligente ou dolosa do DEMANDANTE, incluindo ataque de vírus, falhas de segurança e/ou ataques externos e internos, ou por irregularidades na respectiva operação dos recursos por parte do DEMANDANTE;
- Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo DEMANDANTE junto a terceiros para serem hospedados no centro de dados alocado no PROPONENTE;
- Problemas de infraestrutura de responsabilidade do DEMANDANTE; e
- Motivos de calamidade pública, desastres naturais e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

3. ITEM FATURÁVEL

3.1 Do Item Faturável

A comercialização será feita por tipo de Modalidade [Bronze, Prata ou Ouro]. A cobrança será mensal à razão de 1/12 (um doze avos) do valor da assinatura, de acordo com o contrato assinado pelo DEMANDANTE em conformidade com o tipo e quantidade de modalidade contratada.

A lista completa dos itens faturáveis objetos deste anexo estão discriminados na tabela a seguir:

Nome do insumo / IFA	Descrição	Unidade de Medida
GovShield Modalidade Bronze	Insumo da Modalidade Bronze, que tem funcionalidades básicas, onde o SERPRO faz toda a gestão e o cliente só visualiza.	Mensal
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	Insumo para as Modalidades Bronze e Prata para acréscimo de 1 terabyte de tráfego para Proteção Básica e distribuição de conteúdo de sítios Web, por um período de um mês.	Mensal

3.2 Do volume e valor estimado para o serviço

O volume, valor mensal e valor anual proposto para o serviço estão descritos no Erro: Origem da referência não encontrada desta Proposta comercial.

Cada modalidade de Proteção do GovShield (Bronze, Prata ou Ouro) está vinculada a 1 (um) domínio DNS e seus respectivos subdomínios pelo período de 1 mês.

4. SUPORTE

A solicitação de suporte técnico, pelo DEMANDANTE, será realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do DEMANDANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

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

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

5. CANAIS

O PROPONENTE disponibiliza diversos canais de atendimento ao DEMANDANTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico:

<https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

6. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pelo DEMANDANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado nas Erro: Origem da referência não encontrada desta proposta comercial com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do DEMANDANTE, o PROPONENTE emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do DEMANDANTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

Modalidade Bronze	
Item	Descrição
Definição	Medição do percentual de disponibilidade do GovShield.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 99,70%.
Instrumento de Medição	Registros de incidentes de alta severidade na CSS.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$D = ((T_m - T_i) / T_m) * 100$ Onde:

Modalidade Bronze	
	<p>D = Percentual de tempo de disponibilidade.</p> <p>Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação de serviço.</p> <p>Tm = Somatório de minutos do período previsto para a prestação do serviço.</p>
Início de vigência	Conforme cronograma a ser definido em contrato.
Descontos	<p>Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula:</p> <p>Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs</p> <p>Onde:</p> <p>Desc= Valor do desconto</p> <p>Ia = Indicador aferido</p> <p>Ic= Indicador contratado</p> <p>Vs= Valor do serviço</p>

8. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do DEMANDANTE estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao DEMANDANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pelo DEMANDANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.



MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

Cliente: **NOME DO CLIENTE**
Contrato: **Nº do Contrato**
Referência: **XXXXXX**
Atividade: **Govshield**
Período de Apuração: **De xx/xx/xxxx até xx/xx/xxxx**

Item Faturável	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor do Serviço (R\$)	NMS – Serviços de Segurança			Total R\$	
					Contratado	Realizado	Valor Desconto R\$		
GovShield Modalidade Bronze	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,70%	100%	0,00	0,00	
GovShield Modalidade Prata	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,80%	100%	0,00	0,00	
GovShield Modalidade Ouro	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,90%	100%	0,00	0,00	
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,70%	100%	0,00	0,00	
GovShield Adicional TB (TeraByte) para Ouro	Valor mensal	0,00	0,00	0,00	99,90%	100%	0,00	0,00	
							TOTAL	0,00	0,00

ANEXO 3 - CERTIFICADO DIGITAL - MÓDULO INTEGRADO SISTEMA DE RH

1. FINALIDADE

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço de Emissão de Certificados Digitais, dentro das especificações e normas do ICP-Brasil.

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Definições Básicas

Cliente – Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do CLIENTE do PROponente;

Portal – Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo PROPONENTE;

Área do Cliente – área de relacionamento do PROPONENTE com o SERPRO;

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) – Autarquia federal ligada à Casa Civil da Presidência da República, que tem por missão manter e executar as políticas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil. Ao ITI compete ainda ser a primeira autoridade da cadeia de certificação digital – AC Raiz;

Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) – Cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão;

Autoridade Certificadora (AC) – Entidade responsável por emitir, distribuir, renovar, revogar e gerenciar certificados digitais;

Autoridade de Registro (AR) – Entidade responsável pela interface entre o usuário e a AC a que esteja credenciada; tem por objetivo o recebimento, a validação, o encaminhamento de solicitações de emissão ou revogação de certificados digitais e identificação, de forma presencial, de seus solicitantes; e

Módulo Eletrônico de AR – Sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal ativo da União por meio do Sistema de Gestão de Pessoas.

2.2 Descrição Geral

Certificado Digital é o 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, possibilitando ainda acesso a determinados sistemas governamentais, empresariais e judiciários;

Por força da legislação vigente, confere validade jurídica aos atos praticados com o seu uso, funcionando como uma “identidade virtual”, contendo os dados de seu titular, como nome, CPF, data de nascimento, nome e assinatura da Autoridade Certificadora que emitiu o documento, podendo conter ainda dados complementares, como título de eleitor, RG, PIS/PASEP e CEI, entre outros; e

O Módulo Eletrônico de AR é o sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal da ativa da União, que possua a solução de Recursos Humanos.

Fluxo de Aprovação no modelo de emissão de certificado digital com atendimento presencial na autoridade de registro SERPRO:

Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Pessoa Física ou Pessoa Jurídica;

Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserprorfbssl/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Equipamento;

Agendamento da identificação presencial e para a validação da documentação nos seguintes canais de atendimento:

- Sistema Agenda Certificados: <https://agendacertificados.serpro.gov.br/>;
- Formulário eletrônico: <https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital/>;
- E-mail: css.serpro@serpro.gov.br;
- Telefone: 0800-728-2323

Registrar na tarefa (<https://redmine.serpro.gov.br>) a relação contendo nome completo, CPF e e-mail dos servidores que solicitarão o certificado. Essa relação é necessária para controle, tanto do Órgão quanto do SERPRO; e

Efetuar a entrega do produto na data agendada para a emissão do certificado, conforme especificado nesta proposta.

Somente serão emitidos certificados de forma presencial nas seguintes Regionais do SERPRO:

Regional Brasília	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belém	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme Belém/Pará
Regional Belo Horizonte	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape Fortaleza/Ceará
Regional Florianópolis	Rodovia José Carlos Daux (SC 401) Km 01, nº 600, Edifício ALFAMA - 2º andar, Parque Tecnológico ALFA - Bairro João Paulo Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico Rio de Janeiro/RJ
Regional Salvador	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela Salvador/Bahia
Regional São Paulo (Socorro)	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/SP

Fluxo de Aprovação no modelo de emissão integrado ao Sistema de Gestão de RH:

a) Fluxo de Solicitação:

A Solicitação de Certificado Digital será feita por vontade e/ou conhecimento do Servidor Público e mediante requerimento contendo os dados biográficos do Servidor. Estes dados devem ser oriundos do sistema de Gestão de Pessoas. Os dados biográficos serão encaminhados para a Autoridade Certificadora por meio de integração webservice.

b) Fluxo de Aprovação:

A aprovação da Solicitação de Certificado Digital é concedida pelo Autorizador designado pela Unidade Federativa. Para realizar o procedimento o Autorizador acessará o sistema da Autoridade de Registro, exclusivamente por meio de certificado digital A3, selecionará em uma lista a Solicitação do Servidor e realizará a Aprovação, utilizando para tal a sua assinatura digital. Ao aprovador, só será permitido realizar a ação se ele cumprir, no momento, os requisitos para aprovação de certificados conforme preconizado pela Unidade Federativa. Após a aprovação, a Autoridade Certificadora envia para o e-mail institucional do Servidor solicitante as orientações para baixar e instalar o certificado digital.

c) Fluxo de Instalação:

A instalação do certificado digital será feita pelo próprio Servidor. Ele deverá seguir as orientações encaminhadas por e-mail após a aprovação da Solicitação de Certificado Digital. Para a instalação, o Servidor deverá realizar o download do aplicativo do SERPRO em sua máquina local. Visando aumentar o nível de segurança da operação, o Servidor deverá informar suas credenciais de instalação.

No caso de emissão de certificados nesta modalidade, com fornecimento do token, a entrega do dispositivo fica condicionada a assinatura de um termo de responsabilidade que descreverá as condições e forma do ressarcimento.

A hipótese de ressarcimento descrita no item acima somente é aplicável em caso da não devolução dos dispositivos remanescentes.

3. VALIDADE DOS CERTIFICADOS

3.1 Certificado Pessoa Física e/ou Jurídica

Destina-se a registrar, de forma única, exclusiva e intransferível, a relação existente entre o par de chaves de criptografia (senhas), o usuário pessoa física e a autoridade certificadora. O par de chaves criptográficas serão gerados sempre pelo próprio titular e sua chave privada de assinatura (senha) será de seu exclusivo controle.

- Tipo A1 com validade de 1 ano - gerado e armazenado em repositório protegido por senha e/ou identificação biométrica cifrado por software.
- Tipo A3 com validade de até 5 anos - gerado e armazenado em Token, com capacidade de geração de chave e protegidos por senha e/ou identificação biométrica, ou hardware criptográfico homologado junto a ICP-Brasil.

3.2 Certificado de Equipamento – Servidores Web / URL

Consiste no serviço de emissão de certificado digital para equipamento (servidores web/URL), que possibilita o estabelecimento de um canal criptografado entre o navegador de internet do usuário e o servidor, estabelecendo acesso seguro ao site e confirmação pelo usuário da identidade do servidor/url onde reside a aplicação por meio do seu certificado digital. Garante ainda, a integridade e confidencialidade dos dados transmitidos.

3.3 Certificado Serprold

Tipo A3 com validade de até 3 anos - gerado e armazenado em nuvem, com capacidade de geração de chave e protegido por senha e/ou identificação biométrica, em um dispositivo Hardware Security Modules - HSM, armazenado na infraestrutura do PROPONENTE, eliminando o uso de dispositivos token.

4. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS

4.1 Do PROPONENTE

- Atender aos requisitos de disponibilidade definidos pela ICP-Brasil;
- Disponibilizar o Sistema de Certificação Digital do SERPRO (SCDS);
- Identificar biometricamente os servidores públicos na base biométrica oficial da rede PSBio credenciada da ICP-Brasil ou em base biométrica oficial equivalente, com comprovação auditável desses cadastros;
- Subordinar-se às obrigações impostas pela Declaração de Práticas de Certificação e pela Política de Segurança do ICP-Brasil; e
- Possibilitar a realização de auditoria dos serviços de certificação PROPONENTEs, diretamente pelo DEMANDANTE, ou por intermédio de profissionais ou empresas por ela indicados, em relação aos aspectos de segurança física, segurança de dados, segurança operacional, controle de pessoal, gerenciamento de chaves, monitoração dos sistemas e da rede.

4.2 Do DEMANDANTE

- Prover infraestrutura lógica para acesso ao Sistema de Certificação Digital do SERPRO (SCDS); e
- Realizar a gestão do contrato por meio da Área do Cliente (<https://cliente.serpro.gov.br>).

5. ITEM FATURÁVEL

5.1 Do Item Faturável

A lista completa dos certificados objetos deste anexo, assim como seus volumes preços e valores mensal e anual proposto para o serviço estão descritos no ANEXO 5 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES desta Proposta comercial.

6. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pelo DEMANDANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta comercial com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal do DEMANDANTE, o PROPONENTE emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Não será considerado descumprimento do nível de serviço a interrupção ou turbação do serviço, decorrente de caso fortuito, força maior ou de fatos atribuídos ao próprio DEMANDANTE ou terceiros, por erros de operação do DEMANDANTE; e

Os serviços estarão disponíveis no horário das 8:00 às 18:00 em dias úteis, à exceção da LCR (lista de certificados revogados) que deverá ser mantida em disponibilidade “on-line” de 24/7, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em patamar mínimo mensal de 99,5%.

Disponibilidade	
Disponibilidade mensal da página da AC (SCDS)	99,5%
Disponibilidade mensal da LCR	99,5%

O usuário deverá fazer o agendamento prévio nos canais de agendamento disponibilizados pela CONTRATADA para a emissão do seu certificado e a realização do processo de identificação presencial e apresentação da documentação necessária na Autoridade de Registro indicada.

Agendamento	
Tempo de atendimento do usuário (considerando a data e hora agendada para a identificação perante o Agente de Registro)	90% dos atendimentos aos usuários agendados em até 1 (uma) hora*.

(*) Para os casos em que o usuário não comparecer ao SERPRO na data/hora marcada, não será considerado esse atendimento para fins de avaliação de cumprimento de nível de serviço.

A garantia de funcionamento do certificado digital estará previsto no termo de titularidade emitido.

8. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇOS

Os serviços serão disponibilizados em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data da celebração do contrato a ser firmado em decorrência desta Proposta Comercial, desde que não haja impedimentos por parte do DEMANDANTE; e

O DEMANDANTE receberá uma notificação eletrônica com as instruções para realizar o primeiro acesso à Área do Cliente.

9. ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

É composto pelo atendimento em 1º, 2º e 3º nível com equipe especializada para o tratamento de solicitações de serviços e incidentes sob a responsabilidade do PROPONENTE, conforme última versão publicada referente a Biblioteca ITIL®, com atuação realizada por meio de canais dispostos neste documento;

A atuação dos níveis de atendimento se dará por escalonamento dos acionamentos abertos ou de acordo com a complexidade da resolução, conforme disposto abaixo:

Nível de atendimento	Atividades
1º nível	<ul style="list-style-type: none"> • Registro, tratamento e resolução dos acionamentos; • Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos; • Elaboração de relatório padrão de atendimento em 1º nível; e • Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos serviços e sistemas para as áreas competentes do PROPONENTE que tem a responsabilidade de avaliar o desempenho e atuar na melhoria do atendimento ou serviços e sistemas.
2º nível	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento de tíquetes para as equipes de gestão de solução; • Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento na ferramenta de workflow; • Elaboração e atualização de scripts para o atendimento sob responsabilidade do PROPONENTE; • Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível; • Correção de desvios dos tíquetes internalizados no PROPONENTE; • Aferição dos níveis de serviços de atendimento PROPONENTEs; e • Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento à equipe de gestão da solução para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o aten-

	dimento.
3º nível	<ul style="list-style-type: none"> Solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço, desde que estejam dentro das competências do PROPONENTE como prestadora de serviços relacionados ao objeto desta Proposta.

A solicitação de suporte técnico para o serviço poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e a prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado a seguir;

Será aberto um acionamento para cada situação reportada, sendo iniciada a contagem de tempo de atendimento a partir da hora do acionamento;

Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham 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 PROPONENTE classificará este chamado em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam 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 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam 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 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do DEMANDANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente, informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários e chats.

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
		<p>Acesse os tutoriais do PROPONENTE:</p> <p>https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial</p> <p>https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadousuario</p>
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
	https://atendimento.serpro.gov.br/area-docliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, indisponibilidade da área do cliente e dúvidas sobre o produto.
Telefone	0800 728 2323	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
E-mail	css.serpro@serpro.gov.br	<p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.</p>

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

EMISSÃO DE CERTIFICADO DIGITAL

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0312/2025

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão 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: loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: 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: cliente.serpro.gov.br.

1.6 Certificados A1: A criação do par de chaves é realizada por software e é armazenado em máquina – servidor e/ou estação de trabalho. Esse certificado é exportável, permitindo o seu uso em vários equipamentos.

1.7 Certificados A3: A criação do par de chaves é realizada no dispositivo criptográfico (token ou smartcard) onde será armazenado o certificado digital. Nesse caso não é permitida a exportação ou remoção da chave privada garantindo maior segurança.

1.8 Certificado SerproID: A criação do par de chaves é realizada no dispositivo criptográfico (HSM - Hardware Security Modules) hospedado na nuvem do SERPRO. O SerproID é utilizado pelo titular por meio de dispositivos móveis (smartphones e/ou tablets), dispensando o uso do token ou smartcard*.

1.9 Dados biográficos: são nome completo, gênero, estado civil, cor/raça, data de nascimento, nacionalidade/naturalidade e ocupação.

1.10 Dados biométricos: são as impressões digitais e da face e a assinatura dos indivíduos.

1.11 ICP-Brasil Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira: é uma plataforma criptográfica de confiança. Garante presunção de validade jurídica aos atos e negócios eletrônicos assinados e cifrados com certificados digitais e chaves emitidos pelas entidades credenciadas na ICP-Brasil.

1.12 PSBio: solução capaz de processar os dados biométricos enviados pelo Proxy AC e de trocar informações com a Rede PSBio da ICP-Brasil.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 Certificados Digitais são documentos eletrônicos que permitem a troca de informações entre duas partes, em meios digitais, com a garantia, da identidade do emissor, da integridade e, opcionalmente, da confidencialidade da mensagem. Os Certificados Digitais

são comumente utilizados para realizar a autenticação de pessoas físicas ou jurídicas no mundo digital, funcionando como uma carteira de identidade virtual e garantindo a segurança e a confiabilidade de transações online.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Por força da legislação vigente, confere validade jurídica aos atos praticados com o seu uso, funcionando como uma “identidade virtual” e por isso resolve diversos problemas relacionados a segurança e confiabilidade de transações no mundo digital, como por exemplo:

3.1.1 Validação de identidade: Por ser emitido utilizando-se de uma Infraestrutura de Chaves Públicas, com forte amparo em Leis e Normativos, permite a validação da identidade do usuário em diversos ambientes online, como bancos, sites de comércio eletrônico e órgãos governamentais.

3.1.2 Integridade de documentos: Garante a integridade de documentos eletrônicos, como contratos e notas fiscais, evitando falsificações e adulterações.

3.1.3 Segurança jurídica: Confere validade jurídica às transações eletrônicas, com o mesmo valor de documentos físicos.

3.1.4 Assinatura digital: Permite a assinatura digital de documentos eletrônicos, dispensando a necessidade de impressão e assinatura física.

3.1.5 Acesso a sistemas: Facilita o acesso a sistemas e serviços online, como bancos, e-mails e plataformas governamentais, sem a necessidade de logins e senhas complexas.

3.1.6 Fraude e roubo de identidade: O certificado garante a autenticidade do usuário, dificultando a falsificação de identidade e o acesso indevido a contas e sistemas.

3.1.7 Interceptação de dados: Pode se utilizar de criptografia para proteger dados contra interceptação e adulteração durante a comunicação online.

3.2 Certificados digitais são documentos eletrônicos que vinculam uma chave pública a um usuário (podendo ser uma pessoa ou máquina), permitindo a identificação segura em diversos ambientes digitais.

3.3 A ICP-Brasil define diversos tipos de certificados digitais para atender às necessidades específicas de cada usuário. A seguir, detalhamos os principais tipos

3.3.1 Certificados para Pessoa Física e Pessoa Jurídica:

3.3.1.1 A1: Ideal para transações de baixo risco, como acesso a sites e e-mails. Armazenado em software no computador do usuário.

3.3.1.2 A3: Recomendado para transações de alto risco, como assinatura digital de documentos e acesso a sistemas bancários. Armazenado em dispositivos físicos como tokens, smart cards ou em nuvem (SerproID).

3.3.1.3 A4: Certificados do tipo A4 são utilizados em aplicações como confirmação de identidade e são armazenados em mídia criptográfica específica.

3.3.2 Certificados em Nuvem: Certificados em Nuvem (SerproID) são um tipo especial de certificado A3, armazenados em HSMs tendo o acesso ao certificado possibilitado por meio de serviços disponíveis na internet.

3.3.3 Certificados para equipamentos

3.3.3.1 Utilizados para autenticação de equipamentos (servidores e outros dispositivos) em redes e aplicações.

3.3.3.2 É comum que o mercado atribua nomes específicos para os tipos de certificados abaixo listados a fim de facilitar a escolha dos compradores e, delimitar preços diferenciados devido a processos de validação ou outros processos necessários à sua emissão. Exemplo:

3.3.3.3 Certificados bancários ◦ Certificado SPB: Certificado exclusivo para o Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB). ◦ Certificado CIP - SCG: Certificado do tipo A1, específico para autenticar e identificar transações no contexto Câmara Interbancária de Pagamentos – CIP, destinado ao Sistema de Controle de Garantias. ◦ Certificado COMPE: Certificado do tipo A1, específico para liquidação das obrigações interbancárias relacionadas com os tramites de cheques de valor inferior ao VLB-Cheque. ◦ Certificado Cadastro Positivo: Certificado que permite a troca de arquivos entre as instituições financeiras e o ambiente SEC (Serviço Eletrônico Compartilhado) para acesso às informações de cadastro positivo. ◦ Certificado BACEN SELIC: Certificado digital exclusivo para o sistema BACEN-SELIC ◦ Certificado Bancario ECO: Certificado para uso de Instituições Financeiras, para o Sistema de Empréstimo Consignado Online. ◦ Certificado C3: Certificado destinado para o uso na Câmara das Cessões de Crédito - C3, com validade de 1 ano. ◦ Certificado CMP: Certificado destinado a Compensação de Boletos de Pagamentos. ◦ Certificado Open Banking Transporte: Certificado de Aplicação Cliente (Transporte) utilizado para realizar a autenticação das instituições participantes no Diretório Open Banking.

3.3.3.4 Certificados de aplicação ◦ Certificado CDT: Certificado Digital com validade de 1 ano exclusivo para o serviço da Carteira Digital de Trânsito. ◦ Certificado INFOCONV: Certificado Digital com validade de 1 ano para o acesso ao sistema INFOCONV. ◦ Certificado de Aplicação: Certificados Digitais destinados à identificação de aplicações WEB.

4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Os certificados serão disponibilizados para emissão pelo titular assim que o processo de validação for finalizado.

4.2 O Serviço dispõe de infraestrutura física para recepção de clientes quando necessário e para a acomodação dos agentes responsáveis pelas validações de documentos.

4.3 O Serviço conta com toda a infraestrutura tecnológica para cumprir com as exigências da ICP-Brasil. A infraestrutura será provida pela própria Autoridade Certificadora do Serpro e suas Autoridades de Registro ou a outras Autoridades a ela vinculadas.

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, de forma presencial ou preferencialmente por videoconferência, em qualquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

Endereço: SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Regional SERPRO Belo Horizonte, CNPJ: 33.683.111/0007-94

Endereço: Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal - Belo Horizonte/Minas Gerais

CEP: 31035-536

Regional SERPRO Belém, CNPJ: 33.683.111/0003-60

Endereço: Av. Perimetral da Ciência, Km 01, Prédio Espaço Inovação, 3º andar, Sala 06
Bairro Guamá - Belém/Pará

CEP: 66075-750

Regional Curitiba, CNPJ: 33.683.111/0010-90

Endereço: Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro - Curitiba/Paraná

CEP: 80520-170

Regional SERPRO Florianópolis, CNPJ: 33.683.111/0019-28

Endereço: Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde

Floripa Shopping (Piso L2) - Florianópolis/Santa Catarina

CEP: 88032-000

Regional SERPRO Fortaleza, CNPJ: 33.683.111/0004-41

Endereço: Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape - Fortaleza/Ceará

CEP: 60130-240

Regional SERPRO Porto Alegre, CNPJ: 33.683.111/0011-70

Endereço: Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/Rio Grande do Sul

CEP: 90010-390

Regional SERPRO Recife, CNPJ: 33.683.111/0005-22

Endereço: Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim - Recife/Pernambuco

CEP: 52.060-901

Regional SERPRO Salvador, CNPJ: 33.683.111/0006-03

Endereço: Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 - Paralela - Salvador/Bahia

CEP: 41130-530

Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Endereço: Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

Regional SERPRO Rio de Janeiro, CNPJ: 33.683.111/0008-75

Endereço: Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico - Rio de Janeiro/RJ

CEP: 22460-905

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato.

7.2 Os serviços estarão disponíveis no horário das 8:00 às 18:00 em dias úteis, conforme tabela abaixo:

Disponibilidade (%)	
Disponibilidade mensal da página da AC (SCDS)	99,5%
Disponibilidade mensal da LCR	99,5%

7.3 O usuário deverá fazer o agendamento prévio nos canais de agendamento disponibilizados pelo SERPRO para a emissão do seu certificado e a realização do processo de

identificação presencial ou preferencialmente por videoconferência e apresentação da documentação necessária para a Autoridade de Registro indicada.

Agendamento	
Tempo de atendimento do usuário (considerando a data e hora agendada para a identificação perante o Agente de Registro)	90% dos atendimentos aos usuários agendados em até 1 (uma) hora*.

7.4 Para os casos em que o usuário não comparecer ao SERPRO na data/hora marcada, não será considerado esse atendimento para fins de avaliação de cumprimento de nível de serviço.

7.5 A garantia de funcionamento do certificado digital estará previsto no termo de titularidade emitido.

7.6 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

7.7 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE 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.

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

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

8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

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

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	<p>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.).</p> <p>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.</p>	Remoto

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
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

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0247/2022

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 anexo, 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 - significa qualquer empregado, funcionário ou terceirizado, representante ou preposto, 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 Autoridade Fiscalizadora - 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 Controlador, na qualidade de pessoa jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

2.2.2 Para os efeitos deste anexo, o CLIENTE é o usuário dos serviços prestados.

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

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres da parte Controladora:

3.1.1 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.

3.1.2 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;

3.1.3 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados do CLIENTE, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento da Solução:

3.1.3.1 Até o limite necessário para fornecer a Solução;

3.1.3.2 Conforme permitido segundo o contrato celebrado entre as PARTES;

3.1.3.3 Se for exigido pela Legislação Aplicável. Se uma das PARTES 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.

3.1.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD que diga respeito ao serviço em questão e na medida em que se referiram aos dados do CLIENTE, corrigindo, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas;

3.1.5 Abster-se de responder 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

4.1 O SERPRO assegura que o tratamento dos Dados Pessoais fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

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

4.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações, incluindo as do presente anexo.

4.2 Todos os Colaboradores das PARTES, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

4.3 O SERPRO não poderá ser punida e não será responsabilizada, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável.

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.

5.2 O SERPRO notificará previamente o CLIENTE, caso deseje adicionar ou remover algum dos 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, o SERPRO 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, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 O SERPRO se compromete, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, a prontamente dar por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, eliminar 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 pela parte que for responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum Titular de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, faça sua requisição à parte não responsável, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente à outra parte, para que esta 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 os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 6 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

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

11.3 As PARTES ajustarão variações a este anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

11.4 Caso qualquer disposição deste anexo seja inválida ou inexecutável, o restante deste anexo 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.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

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

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

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

2. DEFINIÇÕES

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

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

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

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

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

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

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

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

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

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular", "Relatório de Impacto à Proteção de Dados", "Controlador", "Operador" e "Transferência Internacional de Dados" terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3. DOS COLABORADORES DAS PARTES

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

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

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4. DOS PARCEIROS E OPERADORES

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

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

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

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

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

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

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

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

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste

sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

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

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisitos e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

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

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8. DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

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

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

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

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

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

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

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

ANEXO 5 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES					
INFOCONV					
Quantidade de Meses estimados →		36	Quantidade Estimada Por Mês →		24.000
Itens Faturáveis	De	Até	Preço Unitário	Valor por IFA	Quantidade
INFOCONV - Entes Públicos - 1.999 consultas CPF-CNPJ-CND	0	1.999	R\$ 574,864	R\$ 574,86	1.999
INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 2.000 a 49.999 consulta CPF-CNPJ-CND	2.000	49.999	R\$ 0,339	R\$ 7.458,34	22.001
INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 50.000 a 99.999 consulta CPF- CNPJ-CND	50.000	99.999	R\$ 0,226	R\$ 0,00	0
INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 100.000 a 499.999 consulta CPF-CNPJ-CND	100.000	499.999	R\$ 0,179	R\$ 0,00	0
INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 500.000 a 4.999.999 consulta CPF-CNPJ-CND	500.000	4.999.999	R\$ 0,113	R\$ 0,00	0
INFOCONV - Entes Públicos - faixa da 5.000.000 a 9.999.999 consulta CPF-CNPJ-CND	5.000.000	9.999.999	R\$ 0,057	R\$ 0,00	0
INFOCONV - Entes Públicos - A partir da 10.000.000 consulta CPF- CNPJ-CND	10.000.000	-	R\$ 0,028	R\$ 0,00	0
-			Valor Mensal Estimado*	R\$ 8.033,20	24.000
-			Valor Total Estimado	R\$ 289.195,30	864.000

GOVSHIELD			Meses Estimados	36
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período (meses estimados)	Valor por IFA

GovShield Modalidade Ouro	R\$ 20.159,02	Mensal	0	R\$ 0,00
GovShield Modalidade Prata	R\$ 8.474,80	Mensal	36	R\$ 305.092,80
GovShield – Adicional TB (TeraByte) para Bronze e Prata	R\$ 1.336,02	Mensal	0	R\$ 0,00
-			Valor Mensal Estimado*	R\$ 8.474,80
-			Valor Total Estimado	R\$ 305.092,80

CERTIFICADO DIGITAL		Período em Meses Estimados →		36
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período	Valor por IFA
Emissão do certificado no modelo integrado ao Sistema de Gestão de RH				
Certificação Digital - Emissão via Módulo Eletrônico de AR - PF A3 - 3 anos com Token	R\$ 94,52	Cert. Emitido	30	R\$ 2.835,48
SerproID - Emissão via Módulo Eletrônico de AR – PF - 3 anos	R\$ 75,27	Cert. Emitido	300	R\$ 22.581,00
Emissão do certificado com atendimento pela Autoridade de Registro				
Certificado Digital - Equipamento A1 de 1 ano	R\$ 1.181,30	Cert. Emitido	3	R\$ 3.543,90
-			Valor Mensal Estimado*	R\$ 804,45
-			Valor Total Estimado	R\$ 28.960,38
			VALOR TOTAL (Infoconv+GovShield+Certificados)	R\$ 623.248,48

*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.

**Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.