



Serviço Federal de Processamento de Dados-SERPRO
Registro de Documentos Contratuais

Nº do Pedido Eletrônico 296266	Cliente:	Vitor Alberto Novais		
	CPF/CNPJ/CIN:	634.066.597-72		
	Tp Doc. Contratual:	CONTRATO DE RECEITA	Valor:	R\$ 206,00
	Data Registro:	28/06/2024	Data da Assinatura:	28/06/2024
	UG Responsável:		Vigência:	28/06/2024 a 29/06/2025
	Objeto:	Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos		

CONTRATO E POLÍTICA DE GARANTIA PARA A ADESAO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL

As PARTES, isto é, o(a) CONTRATANTE, doravante denominado apenas CLIENTE, e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal, com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília-DF, CEP 70836-900, Autoridade de Registro-AR e Autoridade Certificadora-AC inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PRESTADOR, celebram este contrato, regido pelas Leis nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e nº 10.406/02 (Código Civil Brasileiro), pelos princípios da Ética, pelas cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO: Este contrato tem por objeto o provimento, pelo PRESTADOR ao CLIENTE, de serviço que disponibiliza certificado digital regido pelas normas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ICP - Brasil, instituída pela MP 2.200-2, de 24-08-2001, abrangendo todos os tipos de certificados digitais comercializados pelo PRESTADOR.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Definições básicas:

2.1.1. CLIENTE – Pessoa Natural ou Jurídica, de direito privado, adquirente dos serviços disponibilizados, mediante as regras deste documento, identificada e qualificada fielmente no campo “CLIENTE” da respectiva página do Sítio do SERPRO.

2.1.2. Portal – Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo PRESTADOR.

2.1.3. Autoridade Certificadora – Entidade responsável por emitir, distribuir, renovar, revogar e gerenciar certificados digitais.

2.1.4. Autoridade de Registro – Realiza o recebimento, a validação, o encaminhamento de solicitações de emissão ou revogação de certificados digitais e identificação de seus solicitantes.

2.1.5. ITI (Instituto Nacional de Tecnologia da Informação) - Autarquia Federal mantenedora e executora das políticas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

2.1.6. Área do CLIENTE – área restrita de relacionamento do CLIENTE com o PRESTADOR, acessível ao CLIENTE após sua fiel qualificação contratual.

2.1.7. Validação Presencial – Processo pelo qual o Agente de Registro confirma a identidade e verifica a documentação do CLIENTE para a emissão do certificado.

2.1.8. PSC Serpro - Prestador de Serviço de Confiança Serpro, ente participante na gestão do ciclo de vida de um certificado digital cujo par de chaves foi gerado em um HSM.

2.1.9. NEOID - Plataforma de acesso e uso de certificados digitais armazenados em um PSC.

2.1.10. NEOID Desktop - Driver PKCS11 responsável por simular o uso nativo via desktop de um certificado digital armazenado em um PSC Serpro.

2.1.11. NEOID App - Aplicativo móvel responsável pela identificação do titular de um certificado digital armazenado em um PSC Serpro.

2.2 Descrição e requisitos:

2.2.1. O Certificado Digital ICP-Brasil funciona como identidade virtual que permite a identificação segura e inequívoca do autor, de uma mensagem ou transação em meio eletrônico, como a *web* (INTERNET-Rede Internacional de Computadores). Esse documento eletrônico é gerado e assinado por uma terceira parte confiável, qual seja uma Autoridade Certificadora-AC (SERPRO) que, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, associa uma entidade (pessoa, processo, servidor) a um par de chaves criptográficas.

2.2.2. Para aquisição de um Certificado Digital o CLIENTE submeter-se-á a um processo de validação presencial, a ser realizado por sua iniciativa em um dos endereços ofertados pela Autoridade de Registro, disponíveis no portal.

2.2.3. O PRESTADOR enviará por mensagem eletrônica a conta de acesso à Área de CLIENTE, na qual disponibilizará a chave de acesso, cuja função é autenticá-lo no processo de solicitação do seu certificado digital.

2.2.4. O PRESTADOR não fornecerá software de apoio para demandas específicas do CLIENTE.

2.2.5. A contratação do serviço ocorre por meio eletrônico, mediante cadastramento do CLIENTE com a qualificação na Área do CLIENTE, aceitando esta Adesão.

2.2.6. A não utilização pelo CLIENTE, dos serviços objeto deste termo de adesão, não caracteriza descumprimento das responsabilidades do PRESTADOR.

2.2.7 O PRESTADOR disponibiliza para a venda certificados digitais, acompanhados ou não de mídias criptográficas, conforme previsto na descrição do certificado a ser adquirido pelo CLIENTE, como este desejar para seus interesses.

2.2.8 Ao utilizar a plataforma NeoID o CLIENTE concorda em enviar seus dados de identificação, bem como os dados de seu dispositivo (IP, ID, e-mail, entre outros). O Serpro não tem qualquer direito sobre seus dados e qualquer utilização que extrapole a necessidade exigida para o oferecimento destes serviços deverá ser autorizada. O PRESTADOR utilizará os dados cadastrais e os aplicativos disponibilizados para entrar em contato quando necessário.

2.2.9 O CLIENTE concorda em não utilizar a plataforma de forma impropria, afim de explorar qualquer vulnerabilidade ou testar qualquer tipo de ataque contra a plataforma ou um de seus usuários.

2.2.10 Os serviços prestados garantem a confidencialidade e segurança dos seus dados do CLIENTE, backups podem ser realizados visando maior segurança e disponibilidade.

2.2.11 O PRESTADOR compromete-se a manter a plataforma NeolD funcionando na maior parte do tempo possível, mantendo mecanismos de redundância para garantir maior disponibilidade, além de manter um canal de comunicação para atendimento ao cliente nos casos em que houver indisponibilidade os serviços.

2.2.12 Para utilizar a plataforma NeolD é necessário conexão com a internet.

2.2.13 O PRESTADOR não se responsabiliza por indisponibilidades do serviço causadas por falhas ou indisponibilidades de conexão com a internet oriundas de serviços adquiridos junto a terceiros (Wifi, 3G), tampouco por prejuízos advindos desta indisponibilidade.

2.2.14 O CLIENTE concorda com o registro de seu dispositivo na plataforma NeolD. Este registro é necessário como uma das formas de segurança na comunicação com o PSC Serpro.

2.2.15 O CLIENTE está ciente de que suas senhas de acesso são pessoais e intransferíveis, sendo responsável por qualquer mau uso ou perda destas.

2.2.16 A perda ou esquecimento do PIN do certificado acarreta em indisponibilidade permanente do certificado.

2.2.17 Não haverá qualquer ressarcimento de valores quando comprovado mau uso, ou indisponibilidade por culpa do usuário final.

2.2.18 O CLIENTE reconhece que toda comunicação transitada via internet poderá ser passível de ações criminosas. O PRESTADOR limita-se a assegurar a proteção dentro dos limites técnicos possíveis.

2.2.19 O CLIENTE compromete-se a zelar pela "saúde" de seus dispositivos sendo responsável por verificar qualquer tipo de software malicioso que venha a interferir na comunicação segura com a plataforma do PRESTADOR.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA COMUNICAÇÃO E SUPORTE: O PRESTADOR proverá, durante a validade do Certificado Digital, suporte por meio do canal de comunicação denominado Central de Serviços SERPRO – CSS, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana.

3.1. A comunicação por meio da CSS ocorrerá por um dos seguintes canais:

Área do cliente <https://cliente.serpro.gov.br/#!/central-suporte>

E-mail: css.serpro@serpro.gov.br

DDG: 0800 728 2323

3.2. A solicitação por meio do uso da CSS somente poderá ser efetuada por responsável legal do CLIENTE ou pessoa por ele autorizada.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES:

4.1. São obrigações do **CLIENTE**:

4.1.1. Cumprir as condições pactuadas neste termo de adesão;

4.1.2. Monitorar e manter acessível o endereço eletrônico informado (*e-mail*), sob o risco de não receber documentos e informações relevantes aos serviços, sem nada poder reclamar do PRESTADOR em decorrência dessa inacessibilidade;

4.1.3. Manter segura e livre de acesso por terceiros a senha de acesso da Área do CLIENTE, sempre sob sua inteira responsabilidade, sob o risco de ter sua identidade e comunicação eletrônica indevidamente manipuladas por terceiros;

4.1.4. Submeter-se ao processo de validação presencial, por sua iniciativa, munido dos documentos solicitados pela Autoridade de Registro regidos pelas normas da ICP-Brasil;

4.1.5. Efetuar o correto pagamento em até 03 (três) dias úteis após a emissão Guia de Recolhimento (GRU) ou Boleto bancário (Subitem 7.1, adiante);

4.2. São obrigações do **PRESTADOR**:

4.2.1. Cumprir as condições pactuadas neste termo de adesão;

4.2.2. Garantir a inviolabilidade regular das operações (dados e informações) eletrônicas correlatas ao serviço contratado;

4.2.3. Enviar uma notificação eletrônica com as instruções de acesso, bem como as informações de usuário e chave para realizar o primeiro acesso na Área do CLIENTE;

4.2.4. Comunicar qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços;

4.2.5. Manter disponível mecanismo que possibilite o status de revogação dos certificados digitais por ele emitidos ao CLIENTE;

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS: O CLIENTE realizará, por sua iniciativa, a etapa de Validação Presencial no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos após a realização da sua Solicitação de Certificado.

5.1. O PRESTADOR emitirá parecer sobre a aprovação do Certificado no prazo máximo de 2 dias corridos, após a Validação Presencial, de iniciativa do CLIENTE.

5.2. O CLIENTE instalará seu Certificado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a aprovação da sua solicitação.

5.3. O CLIENTE poderá, no prazo máximo de 90 dias corridos, manifestar-se a respeito de qualquer impedimento no uso do seu Certificado Digital, e o PRESTADOR se comprometerá a analisar a questão, podendo reemitir ou reembolsar, se evidenciada falha no Certificado Digital ou defeito de fabricação nos dispositivos criptográficos.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR: O preço contratado será de acordo com o tipo de Certificado Digital solicitado e escolhido no procedimento de compra dentro da plataforma, segundo a tabela de preços disponíveis na Área do CLIENTE, no momento da sua adesão.

6.1. Os preços de todos os certificados abrangidos por este termo de adesão poderão ser consultados a qualquer tempo no seguinte endereço eletrônico disponibilizado pelo PRESTADOR: <<https://servicos.serpro.gov.br/loja/certificacao-digital/>>.

6.2. Os preços contratados já incluem a tributação incidente sobre a execução do objeto contratado, conforme a legislação tributária vigente.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: O não pagamento das obrigações deste Contrato pelo CLIENTE (Subitem 4.1.5, supra) acarretará o Cancelamento da sua intenção de compra.

7.1. As notas fiscais serão enviadas automaticamente para o e-mail cadastrado pelo CLIENTE, estando também disponível a 2ª via diretamente no portal <cliente.serpro.gov.br>.

7.2. Os dados que constarão na nota fiscal serão os mesmos preenchidos no cadastro do CLIENTE no portal.

8. CLÁUSULA OITAVA - DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO:

8.1 O direito de arrependimento poderá ser exercido pelo CLIENTE, de acordo com o art. 49, do Código de Defesa do Consumidor, devendo o CLIENTE revogar o Certificado Digital, no Portal de Serviços. Caso tenha adquirido o *token*, este deverá ser devolvido nas mesmas condições e local em que foi retirado, dentro do prazo de 7 dias corridos, contados a partir da solicitação de revogação do Certificado Digital.

8.2 No caso do item 8.1, todos os valores a serem devolvidos serão depositados na conta-corrente do CLIENTE, cujos dados constam no cadastro preenchido no momento compra.

9. CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA: O PRESTADOR garante o serviço disponibilizado por meio desse instrumento de adesão nas condições estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor.

9.1 A garantia não cobre:

9.1.1 Dispositivos Criptográficos e Certificados Digitais bloqueados ou inutilizados por perda ou utilização de SENHA incorreta, vez que o PRESTADOR não guarda esse tipo de informação, que é de caráter pessoal e intransferível.

9.1.2 Certificados Digitais com falhas de funcionamento devido a problemas identificados em mídia criptográfica estranha as mídias disponibilizadas pelo PRESTADOR.

9.1.3 Defeitos nos certificados oriundos de descumprimentos, por parte do CLIENTE, das obrigações dispostas nesse contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO: Em atenção ao art. 109, inc. I, da Constituição Federal de 1988, as partes elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal, como competente para dirimir as dúvidas oriundas deste Contrato.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS: A execução deste Contrato regular-se-á pelas suas cláusulas, aplicando-se-lhe os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

11.1 O Certificado Digital é de uso pessoal e intransferível. A senha criada junto ao Agente de Registro do PRESTADOR deve ser guardada e mantida sob sigilo junto ao responsável pelo Certificado.



ANEXO I

TABELA DE PREÇOS

Item Faturável	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Proc.Dados - Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos	Certificado Emitido	1	206,00	206,00
O valor total deste contrato é de R\$ 206,00 (Duzentos e Seis Reais).				



ANEXO II

CLIENTE / CONTATOS

CLIENTE			
Nome	Vitor Alberto Novais		
CPF	634.066.597-72		
Logradouro	Rua R Sta Carolina	Número	7
Complemento	101	Bairro/Distrito	Tijuca
Município	RIO DE JANEIRO	UF	RJ
CEP	20530370		
Inscrição Municipal			
Inscrição Estadual			
Substituto Tributário	NÃO		

CONTATOS				
Tipo Contato	CPF	Nome	E-mail	Telefones
Representante Legal	634.066.597-72	Vitor Alberto Novais	vitor.novais@bn.gov.br	(21)997855871
Financeiro Corporativo	634.066.597-72	Vitor Alberto Novais	vitor.novais@bn.gov.br	(21)997855871