

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

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO 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, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO”, conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

- 2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 06/2025.
- 2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.
- 2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

- 6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.
- 6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.
- 6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.
- 6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.
- 6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.
 - 6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.
- 6.2 São obrigações do SERPRO:
 - 6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
 - 6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
 - 6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
 - 6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

- 8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.
- 8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- 8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.
- 8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 2.090.416,20 (Dois Milhões e Noventa Mil Reais, Quatrocentos Dezesseis Reais e Vinte Centavos).
- 11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
- 11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.
- 11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- 11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

- 11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE” deste contrato.
- 11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.
- 11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
- 11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- 11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.
- 11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
- 11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
- 11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

- 12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
- 12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e
- 12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- 12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

- 13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária
Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

- 14.1 O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.
- 14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 6.2.2.1.1.01.04.04.067.
- 15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

- 16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.1.1 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 assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.
- 16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.2.1 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 assinatura do Contrato.
- 16.3 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.
- 16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

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

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Onde:

I_r - índice de reajustamento

I_1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

I_0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V_1 - preço final já reajustado

V_0 - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

- 16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:
https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.
- 16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço:
<http://www.ipea.gov.br>.
- 16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.
- 16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.
- 16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.
- 16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.
- 16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:
- 16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

- 17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato.

Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

- 18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.
- 18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.
- 18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

- 19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.
- 20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.
- 20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

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

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

- 22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.
- 22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.
- 22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

- 23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

- 24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

- 25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

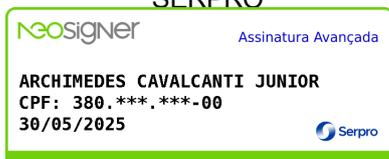
Rio de Janeiro / RJ, 20 de maio de 2025



KARINA BRANDAO DE OLIVEIRA BASTOS
Gerente de Departamento (Substituto)
SERPRO



VANESSA GUESSI MALANDRINI
Gerente de Divisão
SERPRO



ARCHIMEDES CAVALCANTI JÚNIOR
CLIENTE

CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome:
CPF:

Testemunha
Nome:
CPF:

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

SERPRO VIRTUAL

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0247/2024

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 Administradores Técnicos: Administradores Técnicos: designação de especialistas técnicos pelo cliente, encarregados de receber informações sobre os procedimentos de acesso às estações virtuais em nuvem SERPRO Virtual.
- 1.7 VM: Abreviatura de Virtual Machine, máquina virtual. Consiste em um software de ambiente computacional, que executa programas como um computador real, também chamado de processo de virtualização.
- 1.8 Estação Virtual em Nuvem: Análogo ao computador virtual, consiste em um conjunto de elementos de processamento, memória, armazenamento e sistema operacional, virtualizados em uma infraestrutura de data center e disponibilizados via Internet.
- 1.9 Template: Modelo que atua como uma imagem base que contém o sistema operacional, softwares adicionais e demais configurações para uma estação virtual de acordo com os padrões solicitados pelo cliente.
- 1.10 Golden Image: Utilizada como base para a criação do template. Assim, todas as estações virtuais criadas a partir deste template serão cópias da Golden Image que gerou o mesmo.
- 1.11 Pool: Coleção de uma ou mais máquinas virtuais referentes a um mesmo ambiente.
- 1.12 BYOL: Sigla que representa "Bring Your Own License" (Traga sua Própria Licença, em tradução livre). Essa abordagem permite que os usuários utilizem seus próprios licenciamentos de software.
- 1.13 Aplicativo "Client": Software utilizado para acessar os computadores virtuais do SERPRO Virtual por meio de equipamentos físicos de acesso conectados a internet.

- 1.14 Equipamentos Físicos de Acesso: Refere-se a equipamentos de informática, como microcomputadores, notebooks e tablets, que são utilizados para acessar os computadores virtuais do SERPRO Virtual.
- 1.15 Thin client: Computador cliente em uma rede de modelo cliente-servidor de duas camadas, que tem poucos ou nenhum aplicativo instalado, de modo que depende primariamente de um servidor central para o processamento.
- 1.16 vCPU: Abreviação de "Virtual Central Processing Unit" (Unidade Central de Processamento Virtual). Trata-se de uma unidade de processamento virtual que é atribuída a uma estação virtual em nuvem SERPRO Virtual.
- 1.17 vGPU: Abreviação de "Virtual Graphics Processing Unit" (Unidade de Processamento Gráfico Virtual). Trata-se de uma unidade de processamento gráfico virtual que é atribuída a uma estação virtual em nuvem SERPRO Virtual.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1 O Serpro Virtual é uma oferta de computação em nuvem para fornecer desktops/estações virtuais para usuários finais, acessados de qualquer lugar e em qualquer dispositivo com conexão a Internet. Trata-se de um serviço de Desktop as a Service (DaaS) que contempla o gerenciamento, manutenção, backup da infraestrutura, segurança, suporte, mobilidade e saída internet, licenciados com uma assinatura por usuário.
- 2.2 As estações virtuais podem ser entregues com sistema operacional Windows ou Linux. As licenças Windows das estações virtuais podem ser fornecidas pelo SERPRO ou pelo próprio Cliente no sistema Bring Your Own License – (BYOL). Cada computador virtual poderá estar associado a um template, que é uma imagem (Golden Image) que contém configurações padronizadas desde o Sistema Operacional até as demais aplicações que compõem as estações. As estações virtuais podem ser acessadas via aplicativo "Client" instalado nos equipamentos de acesso ou por meio de navegadores de internet (browsers). O Serpro Virtual é compatível com sistemas operacionais Windows, Linux, MacOS, iOS e Android.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

- 3.1 Principais Características da Solução
 - 3.1.1 Provisionamento Ágil de Estações Virtuais em Nuvem: Oferece estações virtuais de trabalho que são rapidamente disponibilizadas, caracterizadas pela simplicidade e escalabilidade. Esta abordagem permite uma expansão ou redução fluida dos recursos, conforme as demandas organizacionais evoluem.
 - 3.1.2 Fácil Acesso: As Estações Virtuais em Nuvem podem ser acessadas por meio de aplicativos "Client" instalados nos equipamentos de acesso ou por meio de navegadores de internet (browsers).
 - 3.1.3 Personalização de Ambientes Virtuais: Capacidade de configurar múltiplos ambientes virtuais, adaptados às necessidades específicas de cada cliente, proporcionando uma experiência personalizada e otimizada para cada usuário.

- 3.1.4 Centralização de Dados para Segurança e Auditoria: Armazenamento centralizado de dados que reforça a segurança e permite auditorias eficientes, garantindo a integridade e a confidencialidade das informações corporativas.
 - 3.1.5 Pacote Integrado de Serviços para Infraestrutura e Suporte ao Usuário: Inclui um conjunto abrangente de serviços para a gestão e operação da infraestrutura, assim como suporte contínuo aos usuários, assegurando um funcionamento eficaz e sem interrupções.
 - 3.1.6 Mobilidade e Flexibilidade para Trabalho Remoto: Promove mobilidade e independência de localização física, facilitando o acesso e o trabalho em atividades laborais de qualquer lugar, ideal para a implementação de modelos de teletrabalho.
 - 3.1.7 Implementação do Modelo BYOD: Viabiliza o modelo Bring Your Own Device (BYOD), onde os usuários podem utilizar seus dispositivos pessoais para acessar o ambiente corporativo de maneira segura, oferecendo mobilidade, melhor desempenho e redução de custos.
 - 3.1.8 Flexibilidade no Sistema Operacional e Perfis de Hardware: Permite a escolha flexível do sistema operacional e da capacidade de processamento, adaptando-se às necessidades individuais de cada usuário para uma experiência otimizada.
 - 3.1.9 Implantação Ágil e Eficiente: A Estação Virtual em Nuvem oferece uma implantação rápida e descomplicada. Essa abordagem agiliza significativamente o processo de implantação, minimizando tanto o tempo quanto o esforço requerido, permitindo que as organizações se concentrem mais em suas operações principais e menos na configuração técnica.
 - 3.1.10 Plataforma Integrada de Gerenciamento Centralizado: A solução incorpora uma plataforma intuitiva de gerenciamento centralizado, que simplifica a administração dos ambientes de Estações Virtuais. Esta característica facilita a supervisão e o entendimento abrangente dos ambientes das Estações Virtuais, proporcionando uma gestão mais eficiente e um controle mais refinado sobre os recursos de TI.
 - 3.1.11 Aderência a elementos preconizados na ESG - Environmental, social and corporate governance, proporcionando condições para um menor consumo de energia, menor uso de banda internet, menor geração de resíduos, estimulando o uso do serviço e não do bem, aumentando a vida útil de dispositivos tecnicamente obsoletos, dentre outros.
- 3.2 Especificações Gerais
- 3.2.1 A solução é hospedada no Data Center do SERPRO.
 - 3.2.2 Os equipamentos de informática (microcomputadores, notebooks e tablets) necessários para os acessos as Estações Virtuais em Nuvem serão de responsabilidade de cada cliente e usuário.
 - 3.2.3 A solução possui um aplicativo “client” para acesso as Estações Virtuais em Nuvem pelos dispositivos físicos com sistemas operacionais Windows, Ubuntu, MacOS, Android e iOS (Apple).
 - 3.2.4 O antivírus padrão do computador virtual é o Microsoft Windows defender, que pode ser substituído, de forma opcional, pela solução de proteção de endpoint

corporativa do Serpro, essa oferta tem custo adicional, ou ainda, a substituição do Microsoft Defender padrão, pela solução de segurança de endpoint que o cliente já adota em seu ambiente com os devidos licenciamentos fornecidos por ele e com aprovação da área de segurança do SERPRO.

- 3.2.5 Suporta os protocolos HTTP e HTTPS para todas as interações web com o software, permitindo o redirecionamento de HTTP para HTTPS e utiliza túnel TLS igual ou superior a versão 1.2 (com chave mínima de 128bits) garantindo o acesso ao ambiente virtualizado de forma criptografado.
- 3.2.6 A solução também permite o acesso as Estações Virtuais em Nuvem, através navegadores de internet que utilizam HTML5 (Mozilla Firefox, Edge, Google Chrome e Safari), inclusive em dispositivos que não possuam o aplicativo "client" instalado.
- 3.2.7 A solução conta com recursos que permitem o registro de sessão através de marca d'água, bem como a inserção de identidade visual do SERPRO e/ou de seus clientes.
- 3.2.8 A solução suporta o provisionamento de Estações Virtuais em Nuvem com Windows 11, Ubuntu 22.04 e superiores (LTS), bem como de outras distros Linux, conforme especificado neste documento.
- 3.2.9 A solução permite ao usuário acessar a um portal de aplicações usando solução de SSO (Single Sign-On).
- 3.2.10 A solução permite a criação de workflows para automação e orquestração do processo de virtualização. O fluxo contém as etapas de: solicitação do cliente; aprovação, tarifação e provisionamento do ambiente.
- 3.2.11 A solução suporta interação de voz e áudio bidirecional, em tempo real, nas Estações Virtuais em Nuvem.
- 3.2.12 A solução suporta os protocolos BLAST Extreme, ICA/HDX ou PCoIP para otimização de comunicação em redes de baixa velocidade e alta latência.
- 3.2.13 Permite a renderização de aplicativos gráficos, tais como: Adobe Creative Cloud, Autocad, etc. Essa renderização poderá ser configurada nativamente através de emulação gráfica na(s) ferramenta(s) de administração das Estações Virtuais em Nuvem, ou através da instalação de placas gráficas (GPU) homologadas e suportadas nos servidores de virtualização.
- 3.2.14 A solução permite a instalação massiva de softwares de forma automatizada.
- 3.2.15 A solução garante 100% de acessos simultâneos e nominais.
- 3.2.16 A solução contempla recursos para implementar o gerenciamento de imagens (templates / golden imagem), sem restrição de quantidades.
- 3.2.17 A solução permite a integração com o Login Único do SERPRO com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On) compatível com protocolo: OpenID Connect 1.0 com implementação de Authorization Code Flow. Caso necessite utilizar "Client" público, deverá ser implementada a extensão "Proof Key for Code Exchange" (PKCE).

- 3.2.18 Também permite a integração com Login Único do SERPRO com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On) compatível com o protocolo: SAML 2.0 com implementação de assinatura e criptografia do payload SAML.
- 3.2.19 Caso a solução mantenha um cadastro de usuários, deve disponibilizar uma SDK/API para gestão (criação, edição e remoção) desse cadastro.
- 3.2.20 A solução gerencia os horários de utilização por usuário, bem como os usuários nos horários com acesso restrito, mantendo a sessão das Estações Virtuais em Nuvem ativa. A solução também implementa a desconexão por inatividade e o auto-logout da sessão. Também permite implementar políticas para ligar e desligar as Estações Virtuais em Nuvem por horário.
- 3.2.21 A solução implementa, de forma individual por Estação Virtual em Nuvem ou por perfil de usuário, o controle de políticas de segurança e filtros de conteúdos, conforme a política a ser definida pela equipe técnica do cliente.
- 3.2.22 solução possui gerenciamento de políticas de cópia de arquivos e de dados entre o equipamento de acesso e a Estação Virtual em Nuvem, assim como entre a Estação Virtual em Nuvem e o equipamento de acesso. Também permite ativar e desativar a área de transferência entre a Estação Virtual em Nuvem e o equipamento de acesso.
- 3.2.23 A solução não permite a comunicação de dados horizontal e vertical entre as Estações Virtuais em Nuvem.
- 3.2.24 A solução permite extrair logs de auditoria de todos os arquivos trafegados entre o equipamento físico do usuário e a Estação Virtual em Nuvem. Também permite logs de auditoria dos acessos realizados pelos usuários a Estação Virtual em Nuvem.
- 3.2.25 A solução disponibiliza a exportação e envio de logs no formato Common Event Format (CEF) e para endpoints compatíveis com S3.
- 3.2.26 A solução possui recursos de criptografia dos dados em repouso.
- 3.2.27 A solução tem compatibilidade com TPM (virtual Trusted Platform Module) e com as plataformas de proteção de endpoint (EPP).
- 3.2.28 A solução contempla uma ferramenta de gateway, físico ou virtual, para controlar e gerenciar os acessos dos usuários finais a Estação Virtual em Nuvem através da Internet. O gateway suporta a configuração de alta disponibilidade ou load balance.
- 3.2.29 A solução possui recurso de proteção contra técnicas de ataque avançadas e persistentes na implantação de Estações Virtuais em Nuvem, verificando os carregadores de inicialização, kernels do SO e drivers.
- 3.2.30 Será de responsabilidade de cada usuário da Estação Virtual em Nuvem manter o backup dos seus dados e arquivos pessoais em dispositivos externos. O SERPRO e a PARCEIRA não serão responsáveis pelos softwares, aplicativos ou quaisquer outros recursos instalados pelos usuários nas Estações Virtuais em Nuvem, que serão de responsabilidade dos seus próprios usuários.
- 3.2.31 Permite entregar, gerenciar e atualizar (não afetando os dados dos usuários) todas as Estações Virtuais em Nuvem através de um único local.

- 3.2.32 A solução possui funcionalidades de administração da solução de virtualização de Computadores, com segmentação dos níveis de acessos administrativos em vários grupos (Ex.: administração geral, helpdesk e administrador de imagens).
- 3.2.33 A solução permite realizar a sua atualização de forma transparente para os usuários, sem que haja interrupção das suas atividades.
- 3.2.34 Permite realizar upgrade/downgrade de hardware (vCPU, Memória e vGPU das Estações Virtuais em Nuvem).
- 3.2.35 Permite a alocação dinâmica de usuários nas Estações Virtuais em Nuvem.
- 3.2.36 Permite alocar perfil dinâmico de usuário nativo da solução.
- 3.2.37 A interface de usuário da solução deverá estar no idioma português do Brasil (pt-BR).
- 3.2.38 Permite definir o estado do host físico em modo de manutenção sem interrupção do serviço, nem impacto para as Estações Virtuais em Nuvem.
- 3.2.39 A solução permite visualizar, em tempo real, as informações dos servidores que fazem parte da solução, sendo no mínimo: Sistema Operacional dos Servidores, endereço IP, função dos servidores na solução, estado atual dos servidores (ativo, desativado, manutenção), informações de consumo de recursos computacional de cada servidor (memória e CPU).
- 3.2.40 A solução possui mecanismos de recuperação de desastre e ferramenta de troubleshooting para identificar problemas de usuários.
- 3.2.41 A solução possui previsão de consumo dos recursos com base no histórico de uso.
- 3.2.42 A solução permite a criação de Estação Virtual em Nuvem com persistência e sem persistência dos dados.
- 3.2.43 Em relação à infraestrutura, a solução possui capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos usuários as Estações Virtuais em Nuvem, assim como às funcionalidades de gerenciamento da solução em caso de falha de um servidor.
- 3.2.44 A infraestrutura da solução suporta o balanceamento de carga onde mais de uma instância do gerenciador pode ser instalada garantindo alta disponibilidade e balanceamento.
- 3.2.45 A infraestrutura da solução possui recursos de alta disponibilidade para toda solução de virtualização.
- 3.2.46 A solução possui interface de programação com a aplicação ou API (Application Programming Interface), para promover integração com outras aplicações.
- 3.2.47 A solução é compatível com hypervisor VMWare ESX/vSphere.
- 3.2.48 A Estação Virtual em Nuvem permite a instalação e personalização de softwares compatíveis com seu sistema operacional diretamente pelos usuários.
- 3.2.49 Cada Estação Virtual em Nuvem mantém sessão única por usuário, sendo que cada usuário tem sua credencial única.

- 3.2.50 Caso ocorra qualquer problema de acesso à internet no equipamento de informática utilizado para acessar a Estação Virtual em Nuvem, a sessão do usuário na Estação Virtual em Nuvem permanece ativa.
- 3.2.51 A Estação Virtual em Nuvem permite utilizar os recursos locais do equipamento de informática usado para acessá-lo tais como: webcam, microfone, headset, usb, pendrive, token e impressora. A solução também permite restringir o acesso desses dispositivos.
- 3.2.52 Cada Estação Virtual em Nuvem possui banda bidirecional de internet provida pelo SERPRO.
- 3.2.53 A Estação Virtual em Nuvem suporta a utilização de múltiplos monitores simultaneamente.
- 3.3 Monitoração e geração de relatórios
 - 3.3.1 Em relação à extração de relatórios, monitoração e suporte ao ambiente virtualizado, a solução permite:
 - 3.3.1.1 Monitoração e notificação de alertas parametrizados.
 - 3.3.1.2 Exportação de dados nos formatos CSV ou HTML.
 - 3.3.1.3 Emissão de alertas de consumo dos discos das estações virtuais em nuvem.
 - 3.3.1.4 Emissão de relatórios contendo dados históricos da solução, com a possibilidade de escolha de intervalo de tempo.
 - 3.3.1.5 Emissão de relatórios contendo estações virtuais em nuvem sem sessões ativas durante período determinado.
 - 3.3.1.6 Emissão de relatórios contendo estações virtuais em nuvem desligados (que permaneceram desligadas durante período determinado).
 - 3.3.1.7 Emissão de relatórios relativas às estações virtuais em nuvem: número de VMs, quantidade de dados trafegados pela rede, número de VCPUs, memória RAM e estado do mesmo (ativo, ocioso, suspenso etc.), permitindo a extração por período de datas.
 - 3.3.1.8 Emissão de relatórios contendo estações virtuais em nuvem que nunca foram utilizadas.
 - 3.3.1.9 Emissão de relatórios contendo quantidade de usuários simultâneos por mês e com a possibilidade de escolha de intervalo de tempo.
 - 3.3.1.10 Emissão de relatórios contendo logins efetuados com sucesso e falha, com a possibilidade de escolha de intervalo de tempo.
 - 3.3.1.11 Emissão de relatórios contendo distribuição de estações virtuais em nuvem por cliente.
 - 3.3.1.12 Emissão de relatórios contendo distribuição por modelo de hardware.
 - 3.3.1.13 Emissão de relatórios contendo distribuição por modelo de sistema operacional.
 - 3.4 Ativações e Desativações de Computadores Virtuais
 - 3.4.1 As ativações e desativações de estações virtuais serão realizadas pelo SERPRO após abertura de acionamentos pelo CLIENTE

3.4.2 Devido as particularidades de cada cliente, os prazos para as ativações e desativações de estações virtuais podem variar, nestes casos, os prazos serão pré-definidos entre o SERPRO e o CLIENTE.

3.5 Serviços Oferecidos

3.5.1 A Solução “SERPRO VIRTUAL” será implementada em conformidade com um planejamento estratégico faseado, onde cada fase abordará distintos aspectos técnicos essenciais para o sucesso do projeto. As fases incluirão, mas não se limitarão a:

3.5.1.1 Diagnóstico.

3.5.1.2 Implantação.

3.5.1.3 Operação e Suporte Técnico.

3.5.1.4 Consultoria.

3.6 Diagnóstico

3.6.1 A fase de Diagnóstico tem por objetivo facilitar o entendimento da solução nos cenários do cliente.

3.7 Implantação

3.7.1 A equipe de Engenharia de Clientes executa os processos de onboarding de acordo com o especificado na etapa de Diagnóstico

3.7.2 Validação de arquitetura e escopo a ser implementado, tomando como base a documentação elaborada na fase de diagnóstico.

3.7.3 Preparação do Ambiente

3.7.4 Inicia-se o processo de criação do ambiente do cliente, onde são configurados e validados os seguintes pontos de acordo com o escopo:

3.7.4.1 Configuração da Infraestrutura de rede necessária para o projeto:

3.7.4.2 VPN.

3.7.4.3 Links.

3.7.4.4 Conectividade em geral.

3.7.4.5 Configurações do Sistema de Gestão (SAG).

3.7.4.6 Configuração de uma ou mais templates / golden image / conforme necessário.

3.7.4.7 Definição de requisitos dos end-points para a instalação dos clientes.

3.7.4.8 Suporte na implementação de políticas de grupo e de acessos.

3.7.4.9 Suporte ao processo de instalação de clients e/ou configuração de end-points.

3.7.5 Onboarding

3.7.6 Reunião de boas-vindas para os administradores sobre como acessar o Computador Virtual e sobre as melhores práticas de uso da ferramenta, tais como:

3.7.6.1 Uso de mais de um monitor.

3.7.6.2 Uso de drives externos.

- 3.7.6.3 Uso em tela cheia e em janela.
- 3.7.6.4 Transferência de arquivos entre o equipamento físico e o Computador Virtual.
- 3.7.6.5 Conexão de periféricos.
- 3.7.6.6 Treinamento de uso e gestão do parque com o SAG (Sistema Arlequim de Gestão).
- 3.7.6.7 Orientação sobre políticas e boas práticas de backup.
- 3.7.6.8 A área de onboarding acompanhará os primeiros 7 dias de operação, visando o processo de estabilização, antecipando eventuais intercorrências e complementando configurações não mapeadas durante o processo.
- 3.7.7 Autogestão (Handover)
 - 3.7.7.1 Após finalizado o processo de onboarding, é efetuado o handover para o time de Operação e Suporte. Esta transferência envolve a documentação detalhada do projeto, transferência interna de conhecimento e realização de uma reunião de apresentação entre o time de suporte e o cliente.
- 3.8 Operação e Suporte
 - 3.8.1 Após o Handover, o time de Atendimento passa a ser o ponto único de contato do cliente via Central de Serviços Serpro - CSS, seguindo as melhores práticas do framework ITIL.
 - 3.8.2 Além da área de Atendimento, o ambiente é suportado de maneira proativa pela equipe de Operações. Esta equipe é responsável pela governança operacional, executando o monitoramento do ambiente através de NOC 24x7, gestão de capacidade e disponibilidade, gestão de conhecimento, gestão de mudanças no ambiente (GMUD).
 - 3.8.3 O trabalho de Atendimento e Operações completa as atividades de Operação e Suporte, dando vazão ao SLA acordado entre as partes. O Atendimento está subdividido conforme abaixo
 - 3.8.3.1 Atendimento e Suporte Nível 1- N1
 - 3.8.3.1.1 Atendimento Inicial: o Nível 1 é o primeiro ponto de contato para os usuários que precisam de suporte técnico.
 - 3.8.3.1.2 Triagem e Registro de acionamentos: os profissionais do Nível 1 fazem a triagem inicial de acionamentos e registram as informações relevantes.
 - 3.8.3.1.3 Resolução Simples: resolução de problemas básicos e comuns que podem ser solucionados seguindo scripts ou procedimentos padrão.
 - 3.8.3.1.4 Roteamento de acionamentos: Em casos mais complexos, encaminham o problema para o Nível 2.
 - 3.8.3.2 Atendimento e Suporte Nível 2 - N2
 - 3.8.3.2.1 Resolução Avançada: profissionais do Nível 2 têm conhecimentos mais profundos e podem lidar com problemas mais complexos que exigem uma compreensão mais técnica.

- 3.8.3.2.2 Análise Aprofundada: investigação detalhada de problemas que vão além das soluções padrão do Nível 1.
- 3.8.3.2.3 Colaboração com Especialistas: em casos ainda mais complexos, pode ser necessário colaborar com especialistas de outros departamentos.
- 3.8.3.2.4 Escalonamento para Nível 3: se o problema não puder ser resolvido no Nível 2, ele é escalonado para o Nível 3.
- 3.8.3.3 Atendimento e Suporte Nível 3 - N3
 - 3.8.3.3.1 Resolução Especializada: o Nível 3 é composto por especialistas altamente qualificados em áreas específicas.
 - 3.8.3.3.2 Desenvolvimento de Soluções: desenvolvimento de soluções personalizadas para problemas únicos e altamente técnicos.
 - 3.8.3.3.3 Interação com Desenvolvimento: colaboração com equipes de desenvolvimento para corrigir problemas de software.
 - 3.8.3.3.4 Treinamento e Documentação: fornecimento de treinamento para os níveis inferiores e criação de documentação técnica.
- 3.8.4 Escopo de Operação e Suporte do Ambiente
 - 3.8.4.1 Operacionalização cotidiana do serviço com vistas a garantir a disponibilidade, continuidade e o correto funcionamento do Serpro Virtual. As ações previstas nessa etapa são:
 - 3.8.4.1.1 Gerenciar os serviços básicos de infraestrutura do Serpro Virtual.
 - 3.8.4.1.2 Ativação e desativação de estações virtuais em nuvem SERPRO Virtual.
 - 3.8.4.1.3 Configuração templates / golden image.
 - 3.8.4.1.4 Administração da solução, com segmentação dos níveis de acessos administrativos em vários grupos.
 - 3.8.4.1.5 Configuração de políticas de segurança e controle de acesso.
 - 3.8.4.1.6 Monitoramento do ambiente.
 - 3.8.4.1.7 Atuação em problemas de acesso ao ambiente.
 - 3.8.4.1.8 Atuação em problemas de autenticação no ambiente.
 - 3.8.4.1.9 Instalação/remoção/configuração remota de software homologado.
 - 3.8.4.1.10 Instalação/configuração/remoção de impressoras homologadas.
 - 3.8.4.1.11 Atuação em problemas de acesso às páginas Web.
 - 3.8.4.1.12 Atuação em problemas de conectividade das estações virtuais.
 - 3.8.4.1.13 Atuação em problema de performance nas estações virtuais.
 - 3.8.4.1.14 Orientação ao usuário para uso das estações virtuais.
 - 3.8.4.2 Atividades fora do escopo:
 - 3.8.4.2.1 Atuação em problemas de infraestrutura de conectividade do usuário como, por exemplo, aqueles referentes a modem, roteador e adsl residencial.

3.8.4.2.2 Atuação em problemas de hardware em dispositivos particulares como, por exemplo, Desktops, Notebooks, Celulares, Smartvts e Tablets.

3.8.4.2.3 Backup dos dados do computador virtual (os dados devem ser mantidos em repositórios remotos “drives em nuvem”).

3.9 Consultoria

3.9.1 O Serviço de Consultoria visa apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados, relacionados à implementação da solução, além de outras atividades não previstas nos serviços já oferecidos.

3.9.2 Serviços de Consultoria podem ser necessários em um projeto de implantação, como requisitos específicos (não padrão) para o atingimento das metas observadas no diagnóstico. Podem também surgir na fase de pós-venda, como resultado da identificação de novas necessidades.

3.9.3 Seguem alguns exemplos:

3.9.3.1 Integração entre ambientes: Análise, desenvolvimento e implementação de integrações entre o Serpro Virtual e outros sistemas como Diretórios, Firewalls, DLP, sistemas legados, por exemplo. A integração entre os ambientes visa levar mais facilidade de uso para o dia a dia do usuário que depende de vários sistemas diferentes. Estas integrações podem viabilizar também automações.

3.9.3.2 Implementação assistida: Acompanhamento personalizado no momento da implantação, com consultores dedicados ao projeto com treinamento personalizado conforme escopo do projeto.

3.9.3.3 Desenvolvimento de automatizações: Análise, desenvolvimento e implementação de automatizações. Permite a execução automática de tarefas que envolvam a solução e, eventualmente, sistemas integrados, economizando tempo precioso para os colaboradores e tornando simples a execução de tarefas repetitivas.

3.9.3.4 Consultoria em infraestrutura: Análise, desenvolvimento e implementações de soluções visando a resolução de problemas técnicos externos a Estação Virtual em Nuvem, como infraestrutura física, roteadores, firewall dentre outros componentes lógicos da rede.

3.9.3.5 Homem / Hora: Serviço avulso de consultoria cobrado por profissional e por hora. Pode ser usado para qualquer outro tópico não coberto acima como, por exemplo, transferência de conhecimento ou operação assistida da solução.

3.9.3.6 Personalização: customização do Serpro Virtual para atender clientes com workload específico de trabalho que exigem modelos configurações pontuais de processador, RAM, armazenamento, GPU virtualizada, entre outros serviços. Permite adequar o Serpro Virtual aos padrões de diagramação visual, cores, logotipos, fonte e qualquer outra característica necessária para uma suave transição entre interfaces e aplicativos.

3.10 Licenças Oferecidas

3.10.1 O CLIENTE poderá utilizar suas próprias licenças Windows. Para isto, deverá, obrigatoriamente, seguir todos os requisitos legais de licenciamento aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à conformidade com as leis de direitos autorais,

patentes, marcas registradas e qualquer outra legislação pertinente à propriedade intelectual.

- 3.10.2 Para clientes do segmento de educação, registrados no MEC e com Tenant Educacional aprovado pela Microsoft, a solução embarcará sem custo adicional licenças de Office 365 A3 em cada máquina virtual, independentemente da configuração.

4 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1 Uma vez assinado o contrato entre o SERPRO e o CLIENTE, a área de operações do SERPRO executa os processos de onboarding, de acordo com o especificado no Diagnóstico.

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 e/ou de seus parceiros no desenvolvimento dos serviços objeto do presente contrato.

6 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

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

CEP 70830-900

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

Rua Olívia Guedes Penteadó, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

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:

IMR	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Glosa
1	IMR1 - Disponibilidade da infraestrutura	98% do tempo dentro da janela contratada (8h às 18h em dias úteis, horário de Brasília)	$D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100$ Onde: D = percentual de disponibilidade Ti = somatório dos minutos de interrupção observados na infraestrutura que suporta as máquinas virtuais relacionadas ao Cliente durante o período de faturamento Tm = total de minutos dentro do período de medição do mês, considerando o período de 10 horas, no horário de 08h às 18h em dias úteis	No caso de não atingir o nível de serviço contratado haverá um desconto mediante a aplicação da fórmula acima no ambiente afetado: $G = 0,5\% * (98\% - D) * VM$ Onde: G = glosa. D = percentual de disponibilidade alcançado. VM = valor mensal do serviço.
2	IMR2 - Prazo de atendimento a chamado	Faixa 1 - 50% dos atendimentos no prazo, em até 4 horas úteis. Faixa 2 - 90% dos atendimentos no prazo, em até 12h horas úteis.	$AP = ((TC - TAF) / TC) * 100$ Onde: AP = percentual de acionamentos no prazo. TAF = total de acionamentos executados fora do prazo. TC = total de acionamentos do mês de referência.	O desconto se aplicará para cada faixa em descumprimento, sendo: Faixa 1) 0,1% sobre o valor mensal do serviço. Faixa 2) 0,2% sobre o valor mensal do serviço.

Disponibilidade	
Disponibilidade do serviço	95% ao mês
Backup	Diário, semanal, mensal e anual
Paradas programadas	das 20:00 às 8:00 da manhã do dia seguinte

- 7.1.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Por padrão, suporte técnico aos CLIENTES só serão prestados de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília).
- 7.4 A janela de horário em que incidem os níveis de serviço ocorre em dias úteis de segunda a sexta das 08h00min às 18h00min, com possibilidade de ampliação do horário de cobertura, desde que seja feita por solicitação formal pelo cliente, com antecedência mínima de 48 horas. Indisponibilidades fora da janela de cobertura

dos níveis de serviço não serão considerados para efeitos de cálculo dos níveis de serviço.

7.5 O acesso ao Serpro Virtual, ficará disponível 24h por dia, salvo episódios de manutenção programada ou indisponibilidades não previstas no caso de incidentes.

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

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 – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.
 - 1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/duo-diligence-de-integridade>.
- 1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:
 - 1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;
 - 1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;
 - 1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

- 1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;
- 1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- 1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;
- 1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e
- 1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.
- 1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notificá-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.
- 1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.
 - 1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.
- 1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:
 - 1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;
 - 1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou
 - 1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

- 2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/duo-diligence-de-integridade>.
- 2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.
 - 2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.
 - 2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.
 - 2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.
 - 2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXOS

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

2 DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

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

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

2.3 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 das PARTES:

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

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

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

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

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

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar-se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

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

- 3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;
- 3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.
- 3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.
- 3.3 São deveres do SERPRO:
 - 3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
 - 3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:
 - 3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;
 - 3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;
 - 3.3.2.3 Em razão de determinação legal.
 - 3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
 - 3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;
 - 3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;
 - 3.3.6 Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
 - 3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

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

5 DOS COOPERADORES

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

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

- 6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- 6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do 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.
- 6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

9 DAS RESPONSABILIDADES

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

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

- 10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.
 - 10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.
- 10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.
- 10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:
- 11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.
- 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 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.
- 11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexecutável, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deverá, então, 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) interpretada 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 regulamentos, 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 requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.
- 6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato 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 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Preço Unitário	Quantidade	Valor Total/Mês
Tipo 1 - SV1 - 2vCPU, 8GB RAM, 128 Gb SSD, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 1 - SV2 - 2vCPU, 8GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Unitário	R\$ 289,00	600	R\$ 173.400,00
Tipo 2 - SV3 - 2vCPU, 8GB RAM, 256 GB SSD, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 2 - SV4 - 2vCPU, 8GB RAM, 256 GB SSD, Windows	Unitário			
Tipo 3 - SV5 - 4vCPU, 8GB RAM, 128 Gb SSD, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 3 - SV6 - 4vCPU, 8GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Unitário			
Tipo 4 - SV7 - 4vCPU, 8GB RAM, 256 GB SSD, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 4 - SV8 - 4vCPU, 8GB RAM, 256 GB SSD, Windows	Unitário			
Tipo 4 - SV9 - 4vCPU, 8GB RAM, 256 GB SSD, 2GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 4 - SV10 - 4vCPU, 8GB RAM, 256 GB SSD, 2GB VGPU, Windows	Unitário			
Tipo 5 - SV11 - 4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 5 - SV12 - 4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, Windows	Unitário			
Tipo 5 - SV27 - 4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, 2GB VGPU, Windows	Unitário			
Tipo 5 - SV28 - 4vCPU, 16GB RAM, 128 Gb SSD, 2GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 6 - SV13 - 4vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 6 - SV14 - 4vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, Windows	Unitário			
Tipo 6 - SV15 - 4vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 2GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 6 - SV16 - 4vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 2GB VGPU, Windows	Unitário			
Tipo 6 - SV17 - 4vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 4GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário			

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Preço Unitário	Quantidade	Valor Total/Mês
Tipo 6 - SV18 - 4vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 4GB VGPU, Windows	Unitário			
Tipo 7 - SV19 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 7 - SV20 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, Windows	Unitário			
Tipo 7 - SV21 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 2GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 7 - SV22 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 2GB VGPU, Windows	Unitário			
Tipo 7 - SV23 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 4GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 7 - SV24 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 4GB VGPU, Windows	Unitário			
Tipo 7 - SV25 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 8GB VGPU, BYOL ou Linux	Unitário			
Tipo 7 - SV26 - 8vCPU, 16GB RAM, 256 GB SSD, 8GB VGPU, Windows	Unitário			
Serpro Virtual - Implantação	Hora	R\$ 480,81	20	R\$ 9.616,20
Serpro Virtual - Consultoria	Hora			
Serpro Virtual - Solução-de-Proteção-de-Endpoint	Licença			

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	34.046.367/0001-68
Razão Social:	CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
Endereço Completo:	SBS, QD 2, BL Q, Ed. João Carlos Saad, 14º andar, salas 1401 a 1406
CEP:	70070-120
Inscrição Municipal:	ISENTO
Inscrição Estadual*:	ISENTO

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ARCHIMEDES CAVALCANTI JÚNIOR
CPF:	██████████
Cargo:	Diretor-Presidente
Designação:	Ata de Eleição e Posse de 25 de março de 2025 – Triênio 2025/2028, registrada na mesma data sob o nº 185309, no 1º Ofício de Registro Civil, Casamentos, Pessoas Jurídicas, Títulos e Documentos de Brasília – DF.
Endereço Eletrônico:	presidencia@confere.org.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	RAPHAEL COSTA MOREIRA
CPF:	██████████
Telefone:	(61) 3225-3663
Endereço Eletrônico:	raphael.moreira@confere.org.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	IGOR LESSA VIEIRA

CPF:	██████████
Telefone:	(61) 3225-3663
Endereço Eletrônico:	igor.vieira@confere.org.br

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	KARINA BRANDAO DE OLIVEIRA BASTOS
Cargo:	Gerente de Departamento (Substituto)
CPF:	██████████
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	VANESSA GUESSI MALANDRIN
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	██████████

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	06/2025
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R\$ 2.090.416,20
Valor Total do Contrato por Extenso:	Dois Milhões e Noventa Mil Reais, Quatrocentos Dezesesseis Reais e Vinte Centavos
Processo Administrativo de Contratação:	06/2025
Dados da Dotação Orçamentária:	6.2.2.1.1.01.04.04.067
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	
CPF da Primeira Testemunha:	
Nome da Segunda Testemunha:	
CPF da Segunda Testemunha:	
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Rio de Janeiro / RJ
Data de Assinatura:	20 de maio de 2025

***Opcional**