

**TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL****Projeto Básico****Contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em nuvem****1. Objeto**

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação contemplando os seguintes serviços: SerproMulticloud (computação em nuvem, sob o modelo de cloud broker (integrador) que incluem provisionamento de infraestrutura de TIC e gestão de topologias em dois ou mais provedores de nuvem, INFOVIA Brasília (conexão a rede metropolitana do Ministério da Economia), SerproBackup (Ferramenta e recursos de Backups) e SerproBots (Conversação inteligente), pelo período de 12 (doze) meses, admitida a prorrogação nos termos da lei, consoante especificações, exigências e prazos do Projeto Básico e da proposta do CONTRATADO nº 20220125 V2, independentemente de transcrição, no que não conflitar com as suas disposições.

1.2. Ocorrendo conflito entre condição contratual e condição do Projeto Básico do CONTRATANTE ou da Proposta Comercial do Serpro, prevalecerá a condição contratual.

2. Justificativas

2.1. Por intermédio dessa contratação busca-se assegurar o provimento de infraestrutura e serviços de processamento de dados e comunicação, objetivando o atendimento de demandas cuja especificidade tecnológica, seja pelo grande volume de processamento ou pelas tecnologias empregadas, não possam ser atendidas pelos equipamentos existentes no datacenter do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), a saber:

2.1.1. Adequação da sobrecarga sazonal dos sistemas eleitorais e da infraestrutura de suporte a esses sistemas (apoio às fases críticas do processo eleitoral quando houver grande volume de processamento ou grande quantidade de acessos de usuários desses sistemas e/ou aplicativos);

2.1.2. Suporte e consultoria para migração, sustentação e monitoração das soluções de TI do TSE que serão hospedadas em ambiente de nuvem;

2.1.3. Hospedagem de ferramenta de monitoramento externo dos ativos de rede da infraestrutura (fora dos domínios físicos do TSE) e de monitoramento do Pje;

2.1.4. Solução de software de chatbot para uso de Inteligência Artificial (IA) nos atendimentos aos advogados e ao cidadão e plataforma de software para o desenvolvimento de aplicações em Ciência de Dados em apoio à melhoria contínua da qualidade dos dados produzidos e disponibilizados no TSE;

2.1.5. Garantia da segurança e da efetividade dos processos de cópias de segurança de dados do TSE (Backup/Restore); e

2.1.6. Garantia do tráfego efetivo de dados a serem contratados decorrentes das demandas acima identificadas por meio de canal dedicado.

2.2. Após a análise das necessidades levantadas em seu contexto tecnológico, da complexidade envolvida no tema, dos riscos que se apresentam numa contratação visando atender tempestivamente os sistemas eleitorais e outras demandas progressivas/temporais, buscou-se neste Projeto Básico, por requisitos indispensáveis à contratação, a agregação de celeridade para o atendimento das demandas (suporte às eleições 2022), com a segurança e a flexibilidade na prestação dos serviços pretendidos.

2.3. Os serviços a serem contratados são enquadrados como de natureza continuada e, portanto, prorrogáveis de acordo com a legislação em vigor, uma vez que possuem as seguintes características/peculiaridades:

2.3.1. Visam atender à necessidade do TSE, de forma frequente e contínua, de disponibilização de serviços computacionais (público interno e externo) por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das suas atividades de apoio e finalísticas;

2.3.2. Não se exaurem em período predeterminado;

2.3.3. São prestados de maneira seguida e indiferenciada ao longo do tempo e/ou postos à disposição em caráter de demanda; e

2.3.4. As suas interrupções poderão trazer prejuízos à Administração, mormente quanto a danos à imagem do TSE, consideradas as possíveis indisponibilidade técnicas a afetar a prestação de serviços institucionais, principalmente no período das eleições.

2.4. Em virtude dos apontamentos verificados no Estudo Técnico Preliminar (ETP) (SEI 2081514), a contratação em pauta deverá ser efetivada por dispensa de licitação em favor da empresa SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), fundamentada no inciso XVI do art. 24 da Lei nº 8.666/1993, tendo por principais fatores de escolha técnica e estratégica:

2.4.1. A garantia de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) e da Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR (que estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à segurança da informação para o tratamento da informação em ambiente de computação na nuvem) referente à utilização dos dados sensíveis da Justiça Eleitoral fora dos domínios tecnológicos físicos do TSE que importam na salvaguarda da proteção dos dados dos cidadãos a serem custodiados pelo SERPRO, tanto no que tange às questões relacionadas à segurança da informação, quanto nos aspectos da governança;

2.4.2. A possibilidade futura e exclusiva de interações técnicas desta contratação com as informações disponibilizadas pelo Contrato TSE 085/2021 (Objeto: Operacionalização da Identificação Civil Nacional (ICN) abrangendo serviços de conferência biográfica e biométrica, pesquisa biográfica e emissão de Documento Nacional de Identificação (DNI)), firmado com o SERPRO;

2.4.3. A possibilidade exclusiva e efetiva de distribuição de serviços e informações a outros órgãos da Administração Pública conectados ao sistema Infovia - SERPRO;

2.4.4. O grande e variado conjunto de provedores atualmente contratados pelo SERPRO para a prestação de serviços em nuvem;

2.4.5. O ganho de performance nas cópias de segurança (Backup/restore) das informações custodiadas nas estruturas de TIC do SERPRO relacionadas aos itens 01 e 04 da Tabela 01 deste Projeto Básico;

2.4.6. O aproveitamento das estruturas da Infovia, já instaladas no TSE; e

2.4.7. A necessidade de atendimento ao item 2.2 deste Projeto Básico.

2.5. A contratação por 12 (doze) meses justifica-se pela necessidade da reavaliação dos serviços disponibilizados pelos provedores em nuvem (manutenção da atualização tecnológica e sua aderência às necessidades do TSE) e ao pleno atendimento à gestão do backup/restore a ser suprido pelo processo (Doc. 2037534 - 2018.00.000015920-8).

2.6. Os demais motivos que levaram a presente contratação foram apresentados no ETP (SEI nº 2081514)

3. Especificação e forma de execução do objeto

3.1. Descrição do serviço a ser executado

Item	Descrição sucinta	Unidade de medida	Quantidade
01	Serviço de provimento em nuvem híbrida – Modelo SerproMultiCloud - Cloud Services Brokerage (CSB)	CSB	1.601.925,12
02	Serviço de provimento em nuvem híbrida – Modelo SerproMultiCloud - Cloud Service Management (CSM) – Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (Vol. CSM)	CSM	3.011.619,23
03	Serviço de consultoria especializada – Modelo SerproMultiCloud – Cloud Expert Consulting	Horas de consultoria	4.970
04	Serviço de conversação automatizada - SerproBot	Mensagens chatbot	30.000.000
05	Serviço de backup sob demanda - SerproBackup	GB	12.582.912
06	Serviço de consultoria especializada – Serpro Backup	Horas de consultoria	120
07	Serviço de comunicação de dados – Link 10 Gb – INFOVIA	Parcela mensal	12
08	Serviço de comunicação de dados INFOVIA - Porta Adicional	Ponto de rede/mês	24
09	Serviço de comunicação de dados INFOVIA Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	Pacote mensal	24

Tabela 01 – Itens da contratação

3.2. Devido à natureza e peculiaridades do objeto contratado, os quantitativos acima podem vir a não serem consumidos em sua totalidade.

3.2.1. Os serviços serão pagos conforme efetivo consumo. Eventual sobra ou consumo abaixo dos limites contratados não ensejará direito de indenização à contratada.

3.3. Detalhamento da execução dos serviços

3.3.1. A forma de execução dos serviços está descrita no Anexo I-II deste Projeto Básico.

3.3.2. Quanto à utilização de softwares no contrato decorrente deste Projeto Básico, caso ocorra, esses serão viabilizados na modalidade de entrega por serviços pagos mensalmente (uso por demanda) sem a característica de propriedade dos softwares pelo Contratante.

3.3.3. Os serviços prestados não caracterizarão a execução pelo regime de mão de obra exclusiva, visto que não haverá atendimento aos requisitos previstos no Art. nº 17 da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017.

3.4. Prazos e local da execução dos serviços

3.4.1. O Anexo I-II deste Projeto Básico descreve as minudências necessárias relativas aos prazos técnicos de execução dos serviços.

3.4.2. A execução dos serviços dar-se-á exclusivamente de forma remota nos domínios da Contratada e seus provedores.

3.4.2.1. Caso haja a necessidade de planejamentos técnicos de implementação ou reestruturação das soluções em nuvem ou outros entendimentos técnicos necessários, utilizar-se-ão preferencialmente as ferramentas de reunião virtuais, não se excluindo a possibilidade de reuniões presenciais (físicas) consideradas as questões objetivas a serem tratadas.

3.4.2.2. A Contratada será responsável por prover a infraestrutura tecnológica para realização da reunião, restando ao Contratante a responsabilidade por prover terminal de acesso à internet com capacidade de reprodução de áudio e vídeo aos seus funcionários.

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

UNIDADE	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belem	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciencia, 2.010 - Terra Firme Belem/Para
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. Jose Candido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro Curitiba/Parana
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - Sao Joao do Tauape Fortaleza/Ceara
Regional Florianopolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia Jose Carlos Daux (SC 401) Km 01, no 600, Edificio ALFAMA - 2o andar, Parque Tecnológico ALFA - Bairro Joao Paulo Florianopolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 - Parnamirim Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leao, 1.235 Fundos - Jardim Botânico Rio de Janeiro/RJ
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 - Paralela Salvador/Bahia
Regional Sao Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olivia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro Sao Paulo/SP

3.5. Cronograma de execução

3.5.1. O CONTRATADO deverá cumprir os eventos descritos na tabela a seguir, respeitando os prazos máximos estabelecidos, os quais poderão ser antecipados a seu exclusivo critério e unicamente quando as circunstâncias assim o permitam.

Marco	Evento	Responsável
D	Recebimento de Ordem de Serviço pela contratada	TSE e Contratada
D+2 (Dias úteis)	Reunião Inaugural de Planejamento	TSE e Contratada
D+5 (Dias úteis)	Início da prestação dos serviços dos itens 1, 2 e 3	Contratada
D+10 (Dias úteis)	Início da efetiva prestação dos serviços do item 4; e Disponibilização do link de comunicação previsto nos itens 07, 08 e 09 da Tabela 01 deste Projeto Básico.	Contratada
D+ 20 (Dias úteis)	Realização de projeto de ativação de CSM	Contratada
D+ 45 (Dias úteis)	Disponibilização dos serviços dos itens 5 e 6	Contratada

Tabela 02 – Cronograma de execução

3.5.2. Os prazos de adimplemento dos eventos listados acima, de responsabilidade da contratada, admitem prorrogação nos casos e nas condições especificados no §1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 01 (um) dia útil do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela contratada, ficando a aceitação da justificativa a critério do TSE.

3.5.3. A Fiscalização técnica do contrato manifestar-se-á quanto à solicitação no prazo de até 01 (um) dia útil. O pedido de prorrogação deverá conter ao menos:

3.5.3.1. O(s) motivo(s) para o não cumprimento do prazo, devidamente comprovado(s), e o novo prazo previsto para a entrega/evento;

3.5.3.2. A comprovação de que trata este tópico deverá ser promovida não apenas pela alegação da empresa Contratada, mas por meio de documentos que relatem e justifiquem a ocorrência dos fatos que ensejarão o descumprimento de prazo, tais como: carta do fabricante/fornecedor, laudo técnico de terceiros, Boletim de Ocorrência de Sinistro, ou outro equivalente.

3.6. Garantia técnica dos serviços

3.6.1. A garantia técnica deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços prestados pela Contratada e seus provedores que compreendem, dentre outros: os erros e falhas, funcionais ou não funcionais, causados por ações ou omissões da Contratada e/ou seus provedores; as imperfeições percebidas; a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória; e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal dos serviços contratados e adjacentes ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos.

3.6.2. A Contratada estará obrigada a garantir todos os serviços por ela e/ou por seus provedores realizados, reparando ou refazendo os serviços que apresentarem problemas sem ônus adicional para o Contratante pelo período de duração do contrato.

3.6.3. O prazo para refazer os serviços que apresentarem defeito estará subordinado aos critérios definidos nas ordens de serviço e não poderão ter seus prazos de solução maiores que 04 (quatro) dias úteis contados do recebimento da notificação do CONTRATANTE.

3.6.3.1. Não sendo possível o cumprimento do prazo especificado na ordem de serviço, a contratada notificará o contratante, antes de findo o prazo, apresentando justificativa e novo prazo poderá ser acordado entre as partes, mediante registro.

3.7. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

3.7.1. Os NMS são acordos técnicos prévios de validação objetiva de atendimento aos níveis mínimos estabelecidos para as demandas contratuais (indicadores), contendo descontos de pagamento para os casos de não atendimento ao pactuado.

3.7.1.1. Para o **item 01 da Tabela 01** deste Projeto Básico estão previstos os seguintes indicadores:

IRI-A - INDICADOR DE RESPONSABILIDADE A INCIDENTES		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês e o respectivo tempo de resposta. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação proativa e preventiva na resposta aos incidentes ocorridos na infraestrutura do integrador de nuvem.	
Meta a cumprir	IRI-A $\geq$ 90%	A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte técnico da infraestrutura do integrador de nuvem.
Instrumento de medição	Através dos registros dos chamados de incidentes categorizados como indisponibilidade da infraestrutura do integrador de nuvem.	
Forma acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.	
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço Cloud Services Brokerage - CSB	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IRI-A} = (\text{TI2} / \text{TIM}) \times 100$ Onde: IRI-A = Percentual de Incidentes Tratados em até 120 minutos. TIM = Total de incidentes ocorridos no mês TI2 = Total de incidentes tratados em até 120 minutos.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. O presente indicador refere-se à incidentes afetos unicamente à infraestrutura do Integrador de Nuvem, não se confundindo com a estrutura do provedor de nuvem.	
Início de Vigência	A partir da habilitação do serviço Cloud Services Brokerage - CSB	
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador IRI-A: Igual ou Superior a 90% – Pagamento integral do valor faturado do serviço CSB no período apurado; De 80% a 89,99% – Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado; De 70% a 79,99% – Glosa de 2% sobre o valor faturado do serviço CSB no período apurado; Inferior a 70% – Glosa de 5% sobre o valor faturado do serviço CSB no período apurado.	

IRI-B - INDICADOR DE RESPONSABILIDADE A INCIDENTES		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês e o respectivo tempo de resposta. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação proativa e preventiva na resposta aos incidentes ocorridos na infraestrutura do Integrador de nuvem.	
Meta a cumprir	IRI-B $\geq$ 98%	A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte técnico da infraestrutura do Integrador de nuvem.
Instrumento de medição	Através dos registros dos chamados de incidentes categorizados como indisponibilidade da infraestrutura do Integrador de Nuvem.	
Forma acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.	
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o Serviço Cloud Services Brokerage - CSB	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IRI-B} = (\text{TI8} / \text{TIM}) \times 100$ Onde: IRI-B = Percentual de Incidentes Tratados em menos de 8 horas. TIM = Total de incidentes ocorridos no mês TI8 = Total de incidentes tratados em menos de 8 horas.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. O presente indicador refere-se à incidentes afetos unicamente à infraestrutura do Integrador de Nuvem, não se confundindo com a estrutura do provedor de nuvem.	
Início de Vigência	A partir da habilitação do serviço Cloud Services Brokerage - CSB	
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador IRI-B: Igual ou superior a 98% – Pagamento integral do valor faturado do serviço CSB no período apurado; De 80% a 97,99% – Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado; De 70% a 79,99% – Glosa de 2% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado; Inferior a 70% – Glosa de 5% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado.	

3.7.1.2. Para os **itens 02 e 03 da Tabela 01** deste Projeto Básico estão previstos os seguintes indicadores:

ITR-T - INDICADOR DE TEMPO DE REAÇÃO - SUPORTE TÉCNICO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês e o seu respectivo tempo de reação. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação tempestiva na reação aos incidentes ocorridos na infraestrutura do provedor de nuvem.	
Meta a cumprir	ITR-T $\geq$ 98%	A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte técnico da infraestrutura do provedor de nuvem.
Instrumento de medição	Através dos registros dos chamados de categorizados como suporte técnico do provedor de nuvem.	
Forma de acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.	
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço Cloud Service Management - CSM.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{ITR-T} = (\text{TI20} / \text{TIM}) \times 100$ Onde: ITR-T = Percentual de incidentes com reação em até 20 minutos. TIM = Total de incidentes ocorridos no mês TI20 = Total de incidentes com reação em até 20 minutos.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante (data e hora de abertura - data e hora do status em atendimento). O presente indicador refere-se à incidentes afetos unicamente à infraestrutura do provedor de nuvem, não se confundindo com a infraestrutura do Integrador de Nuvem.	
Início de Vigência	A partir da ativação do primeiro recurso no ambiente de nuvem.	
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador ITR-T: Igual ou superior a 98% – Pagamento integral do valor faturado do serviço CSM no período apurado; De 80% a 97,99% – Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; De 70% a 79,99% – Glosa de 2% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; Inferior a 70% – Glosa de 5% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado.	

ITR-O - INDICADOR DE TEMPO DE REAÇÃO - SUPORTE OPERACIONAL		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensura a quantidade de solicitações de suporte operacional ocorridas no mês e respectivos tempos de reação. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação tempestiva na reação às solicitações de suporte operacional ocorridas no ambiente de nuvem da DEMANDANTE.	
Meta a cumprir	ITR-O ≥ 98%	A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte operacional ao ambiente de nuvem da DEMANDANTE.
Instrumento de medição	Através dos registros de solicitações de serviços categorizadas como Suporte Operacional ao ambiente de nuvem da DEMANDANTE.	
Forma de acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.	
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço Cloud Service Management - CSM	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{ITR-O} = (\text{TI24} / \text{TIM}) \times 100$ Onde: ITR-O = Percentual de solicitações de suporte operacional com reação em até 24 Horas. TIM = Total de solicitações de suporte operacional ocorridos no mês. TI24 = Total de solicitações de suporte operacional com reação em até 24 Horas.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante (data e hora de abertura - data e hora do status em atendimento). O Suporte Operacional visa atender solicitações de serviços relacionadas ao ambiente de nuvem da DEMANDANTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem.	
Início de Vigência	A partir da ativação do primeiro recurso no ambiente de nuvem.	
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador ITR-O: Igual ou superior a 98% – Pagamento integral do valor faturado do serviço CSM no período apurado; De 80% a 97,99% – Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; De 70% a 79,99% – Glosa de 2% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; Inferior a 70% – Glosa de 5% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado.	

3.7.1.3. Para o **item 04 da Tabela 01** deste Projeto Básico estão previstos os seguintes indicadores:

DISPT - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensura o tempo para restaurar um serviço após uma falha no ambiente que venha a afetar a disponibilidade do serviço. O objetivo deste indicador é medir a capacidade da contratada em prover um rápido restabelecimento do funcionamento normal dos serviços contratados.	
Meta a cumprir	DISPT ≥ 95%	A meta definida visa garantir um rápido restabelecimento de serviços de chatbot em caso de incidente que provoque indisponibilidade.
Instrumento de medição	Através de ferramenta automatizada de monitoramento (Nagios, Zabbix ou similar).	
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de acompanhamento dos serviços prestados.	
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço de chatbot	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	O percentual de disponibilidade será calculado de acordo com a seguinte fórmula: $D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100$ onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço do Serpro Chatbot durante o período de faturamento. Tm = Somatório de minutos no período previstos para a prestação de serviço.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. O DISPT exclui o tempo de indisponibilidade em virtude de paradas programadas. Serão consideradas paradas programadas as interrupções de serviço comunicadas ao fiscal técnico do contrato com, pelo menos, 24 horas de antecedência.	
Início de Vigência	A partir da ativação do primeiro recurso no ambiente da contratada.	
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador DISPT: Igual ou superior a 95% – Pagamento integral do valor faturado do serviço no período apurado; De 90% a 94,99% – Glosa de 2% sobre o valor faturado para do serviço no período apurado; Menor que 90% – Glosa de 3% sobre o valor faturado para do serviço no período apurado;	

TMRS - TEMPO PARA RESTAURAÇÃO DE SERVIÇO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensura o percentual de disponibilidade dos ambientes de produção dos serviços internalizados pela CONTRATADA ao longo do mês. O objetivo deste indicador é medir a estabilidade do serviço, haja vista que eventuais indisponibilidades prejudicam a resposta de chatbot aos usuários de serviços.	
Meta a cumprir	TMRS ≤ 2h	A meta definida visa garantir a estabilidade mínima desejada pelos serviços de chatbot a serem utilizados pelo DEMANDANTE
Instrumento de medição	Através de ferramenta automatizada de monitoramento (Nagios, Zabbix ou similar).	
Forma acompanhamento	Relatório mensal de acompanhamento dos serviços prestados.	
Periodicidade	Será aferida para cada indicente no serviço de chatbot	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	TMRS = (HR - HI) onde: HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. O TMRS exclui o tempo de indisponibilidade em virtude de paradas programadas. Serão consideradas paradas programadas as interrupções de serviço comunicadas ao fiscal técnico do contrato com, pelo menos, 24 horas de antecedência.	
Início de Vigência	A partir da ativação do primeiro recurso no ambiente da contratada.	
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador TMRS: • De 2 horas e 1min até 7 horas corridas, desconto de 0,3%. • De 7 horas e 1min até 8 horas corridas, desconto de 0,5%. • De 8 horas e 1min até 9 horas corridas, desconto de 1%. • A partir de 9 horas e 1min, desconto de 1,5% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço e calculados a cada ocorrência, cumulativamente.	

3.7.1.4. Para o item **05 da Tabela 01** deste Projeto Básico estão previstos os seguintes indicadores:

IMR1 - DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA DO SERPRO BACKUP	
Item	Descrição
Definição	Percentual de tempo em que o serviço do Serpro Backup permanece em condição normal de funcionamento, ou seja, com os serviços disponíveis, com exceção do tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CONTRATANTE.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do Serpro Backup.
Meta a cumprir	O serviço de Serpro Backup deverá apresentar disponibilidade ocorrida dentro do período de apuração descrito em contrato, de no mínimo 98%.
Periodicidade	Conforme período de medição do faturamento.
Mecanismo de cálculo	O percentual de disponibilidade será calculado de acordo com a seguinte fórmula: $D = [(T_m - T_i) / T_m] * 100$ onde: D = Percentual de Disponibilidade; T _i = Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço do Serpro Backup durante o período de faturamento. T _m = Somatório de minutos no período previstos para a prestação de serviço.
Descontos no pagamento	No caso de descumprimento do IMR1, os descontos no pagamento serão calculados com a seguinte fórmula: $D = [1 - (IA / IC)] * VT$ onde: D = desconto IA = índice alcançado IC = índice contratado VT = valor total do serviço da unidade em questão
Observações	Eventuais indisponibilidades decorrentes de problemas oriundos da CONTRATANTE não serão consideradas para efeito de cálculo de indisponibilidade.

IMR2 - PRAZO DE ATENDIMENTO A CHAMADO	
Item	Descrição
Definição	Representa o percentual de prazo de atendimento aos chamados atendidos conforme o escopo definido do serviço
Finalidade	Garantir um atendimento célere aos chamados.
Metas a cumprir	Meta 1: 10% dos atendimentos realizados no prazo, em até 04 horas úteis, considerados de severidade alta. Meta 2: 90% dos atendimentos realizados no prazo, em até 36 horas úteis, considerados de severidade média e baixa. OBS 1: as duas metas deverão ser atendidas. O descumprimento de cada uma delas será apurado individualmente. OBS 2: Os chamados serão classificados conforme o seguinte grau de severidade: Severidade Alta: O serviço é interrompido ou tão severamente impactado que não é possível trabalhar ou operar de modo razoável; Severidade Média: A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem requerer uma solução temporária para restauro da funcionalidade; Severidade Baixa: Solicitações de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos ao seu serviço, mas não há impacto em sua operação. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do serviço.
Periodicidade	Conforme período de medição do faturamento.
Mecanismo de cálculo	O percentual de atendimento realizado no prazo será calculado de acordo com a seguinte fórmula: $AP = ((TC - TAF) / TC) * 100$ Onde: AP = percentual de atendimentos no prazo TAF = total de atendimentos executados fora do prazo TC = total de chamados do mês de referência (atesto) Obs.: A fórmula será aplicada para o cálculo dos dois percentuais citados no indicador. A contratada poderá ser penalizada por descumprimento de um ou dos dois indicadores.
Descontos no pagamento	No caso de descumprimento do IMR2, os descontos no pagamento serão aplicados da seguinte forma: Meta 1 igual ou superior a 10%: não há desconto Meta 1 de 5% a 9,99%: desconto de 1% sobre o valor mensal do serviço do ambiente que não atingiu o IMR2 Meta 1 abaixo de 5%: desconto de 1,5% sobre o valor mensal do serviço do ambiente que não atingiu o IMR2 Meta 2 igual ou superior a 90%: não há desconto Meta 2 de 80% a 89,99%: desconto de 1% sobre o valor mensal do serviço do ambiente que não atingiu o IMR2 Meta 2 abaixo de 80%: desconto de 1,5% sobre o valor mensal do serviço do ambiente que não atingiu o IMR2
Observações	O horário de atendimento a que se refere esse indicador será de segunda-feira a sexta-feira de 08h as 18h para baixa e média severidade. O horário de atendimento a que se refere esse indicador será de 24H x 7D para atendimentos de alta severidade.

3.7.1.5. Para o **item 06 da Tabela 01** deste Projeto Básico está previsto o seguinte indicador:

IMR1 - CONSULTORIA PARA SERVIÇO DE BACKUP REMOTO	
Item	Descrição
Definição	Apuração da entrega no prazo do serviço Serpro Backup - Consultoria para serviço de Backup Remoto.
Finalidade	Garantir a entrega dos arquivos no prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Cronograma a ser acordado previamente à realização da consultoria.
Periodicidade	Eventual
Mecanismo de cálculo	I. Para cada entrega durante o período de apuração, será identificado se foi atendida no prazo. No caso do não cumprimento do prazo acordado, deverá ser apurada a Quantidade de dias em atraso para entrega da demanda. II. Será computada a quantidade de dias úteis em atraso. III. Não serão computadas como atraso as indisponibilidades do CONTRATANTE para homologar a entrega. Fórmula para aferição: $QT = [DTE - DTA]$. Onde: QT = Quantidade de dias em atraso; DTE = Data da entrega; DTA = Data acordada para entrega.
Descontos no pagamento	Para cada entrega em atraso, ou seja, quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto da seguinte forma: $Desc = QT (Vs \times 0,0025)$, Onde: Desc = Valor do desconto; QT = Quantidade de dias em atraso; Vs = Valor do serviço de consultoria; 0,0025 = Valor fixo que representa o percentual diário de 0,25% para subtração do valor do serviço.
Observações	Eventuais indisponibilidades decorrentes de problemas oriundos da CONTRATANTE não serão consideradas para efeito de cálculo de indisponibilidade.

3.7.1.6. Para o **item 07 da Tabela 01** deste Projeto Básico estão previstos os seguintes indicadores:

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		Faixa de Desconto			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância mensal	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões 10Gbps	99.9%	43,2 minutos	43,3 min < 86 min	86 min <= 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <= 100 ms	101 ms <= 250 ms	>250 ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	95%	0 - 5%	n/a	n/a	>5%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos concluídos no prazo	>= 80% dos atendimentos realizados	0 - 20% dos atendimentos realizados	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo
Tempo de reparo	100% (ou seja, deve ser disponibilizada equipe para atendimento a qualquer momento durante	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade			Percentual de incidentes mensais concluídos
2020.00.000013590-3		período 24x7)				Documento nº 2181599 v5

- a) A tabela acima indica a disponibilidade mensal acordada, bem como a indisponibilidade permitida, calculada em minutos por mês. Este indicador será coletado pela ferramenta de gerência do SERPRO. A Gerência de Qualidade e Recuperação consolida o valor do indicador em um relatório semanal para cada acesso do cliente, que será disponibilizado no portal de gerência do cliente.
- b) os indicadores deverão ser mensurados por meio de protocolo SNMP. Deverão ser disponibilizados juntamente com histórico de falhas no portal de gerência do cliente: <http://portalgtic.serpro.gov.br/>.
- c) As ferramentas de gerência do SERPRO verificarão o status do acesso à INFOVIA permanentemente. Em caso de falhas, o dispositivo adjacente ao que ocorreu o evento enviará uma mensagem do tipo "SNMP" para o servidor de gerência. Em seguida, os alarmes previamente configurados serão disparados e um chamado será aberto para que equipe de operações efetue a recuperação. Paralelamente, será registrada a indisponibilidade. Quando o serviço voltar a responder positivamente os alarmes serão cessados e será registrada normalidade do serviço.
- d) O Serviço de Conexão 10 Gbps inclui os *headers* e *trailers* envolvidos na comunicação Ethernet. A taxa de transferência percebida pelo *payload* inserido pelo usuário será descontada desses bits de controle, resultando em uma taxa percebida menor que 10 Gbps. Para comprovar essa taxa de bits por segundo, o SERPRO enviará streams de bits randômicos, bidirecionais, não IP, sobre a VLAN.
- e) O percentual de desconto será calculado com base nos preços dos serviços contratados e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço

4. Recebimento e pagamento

4.1. Recebimento

- 4.1.1. A contratada deverá entregar à Fiscalização técnica, quando se aplicar, todos os documentos necessários para os recebimentos dos serviços prestados previstos neste Projeto Básico, conjuntamente com o item entregue.
- 4.1.2. Para efeito de recebimento, a Contratada deverá ENVIAR RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS efetivamente prestados em até 04 (quatro) dias úteis após o período do dia 11 do mês anterior ao dia 10 do corrente mês da prestação dos serviços.
- 4.1.3. NO FINAL DO PRAZO DEFINIDO NO ITEM ANTERIOR, com fundamento no que foi observado ao longo do acompanhamento e da fiscalização do contrato, será emitido o Termo de Recebimento Provisório - TRP, EM ATÉ 4 DIAS ÚTEIS, por servidor ou comissão previamente designados, por meio das análises e conclusões dos quesitos previstos na Lista de Verificação correspondente, contida no Anexo I-III deste Projeto Básico.
- 4.1.4. Após a emissão do TRP, o Fiscal técnico ou comissão designada terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Definitivo - TRD e remeter o processo ao Fiscal administrativo. O TRD compreenderá a verificação da conformidade dos itens do objeto aos termos contratuais, por meio das análises e conclusões dos quesitos previstos na lista de verificação, Anexo I-III deste Projeto Básico.
- 4.1.5. A Contratada deverá refazer ou corrigir os serviços não aprovados pela fiscalização e cumprir as obrigações pendentes em até 04 (quatro) dias úteis, contados da notificação.
 - 4.1.5.1. Até que seja sanada a incorreção apontada pela fiscalização e entregue toda a documentação exigida no item 4.1.2, fica suspenso o prazo para emissão do TRD.
 - 4.1.5.2. O TRD contemplará também:
 - a) todas as evidências de descumprimento das obrigações assumidas, no todo ou em parte, pela Contratada para viabilizar a apuração da importância exata a pagar, inclusive quanto à adequação do pagamento considerando eventuais reduções decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço preestabelecidos neste Projeto Básico, se aplicável.
 - b) emissão de termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base em relatórios e documentação apresentados; e

c) comunicação à empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

4.1.6. A Contratada deverá entregar o faturamento com toda documentação exigida em contrato para liquidação e pagamento em até 05 (cinco) dias úteis, contados da emissão do TRD.

4.1.7. O CONTRATADO é responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE. A responsabilização do CONTRATADO será sempre precedida de devida instalação de processo administrativo sendo observadas a ampla defesa e o contraditório, de acordo com a Lei no 8.666/1993 e a Lei no 9.784/1999.

4.1.8. Decorrido o prazo para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o CONTRATADO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados, desde que não haja pendências por parte do CONTRATADO.

4.2. Pagamento

4.2.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a partir do atesto da nota fiscal/fatura pelo servidor responsável, mediante pagamento de boleto bancário, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei nº 8.666/93.

4.2.2. Para que seja efetuado o pagamento, a Contratada deverá:

4.2.2.1. Apresentar as notas fiscais correspondentes aos serviços prestados; e

4.2.2.2. Comprovar quitação dos impostos e taxas e demais encargos que incidam sobre os pagamentos resultantes da contratação.

4.2.3. O atesto do objeto contratado se dará pelo fiscal administrativo, designado pela autoridade competente, por meio da emissão de Nota Técnica de Atesto - NTA, conforme previsto na Seção II do Capítulo V da IN TSE nº 11/2021. O fiscal administrativo terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para emitir a NTA e remeter o processo à unidade técnica responsável pelo pagamento, a partir do recebimento do documento fiscal, do TRD e dos demais documentos exigidos em contrato para liquidação e pagamento da despesa.

4.2.4. O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.

4.2.4.1. Eventual mudança do CNPJ do estabelecimento da Contratada (matriz /nota fiscal), encarregada da execução do contrato, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data prevista para o pagamento da nota fiscal, não se aceitando pedido de substituição de CNPJ após o dia 30 (trinta) de novembro.

4.2.5. Na fase de liquidação e pagamento da despesa, a unidade de execução orçamentária e financeira realizará consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou nos sítios de cada órgão regulador, com fins de verificar a regularidade da contratada perante a Seguridade Social e a Fazenda Federal, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e a Justiça Trabalhista.

4.2.6. No primeiro e no último mês de vigência contratual, os valores serão rateados à base de 1/30 (uns trinta avos), por dia, do valor mensal dos serviços, considerando-se o mês de 30 (trinta) dias. Nos meses subsequentes, os encargos da efetiva prestação dos serviços serão cobrados considerando-se o mês de 30 (trinta) dias.

4.2.7. Não ocorrendo o pagamento dentro do prazo estipulado, será cobrado:

a) Juros de mora de 0,5% ao mês sobre o valor faturado, pro rata die, até o limite de 10%, e;

b) Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo.”

5. Obrigações

5.1. Obrigações da Contratada

2020.00.000013590-3

Documento nº 2181599 v5

- 5.1.1.** Executar, com observação dos prazos e exigências, todas as obrigações constantes deste Projeto Básico;
- 5.1.2.** Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da execução dos serviços objetos deste Projeto Básico;
- 5.1.3.** Informar, antes da assinatura do instrumento contratual, o nome do responsável (Preposto), os contatos de telefone, fax, e-mail ou outro meio hábil para comunicação com o Contratante bem como manter os dados atualizados durante toda a fase de execução da contratação;
- 5.1.3.1.** Toda a comunicação referente à execução do objeto será realizada por meio do e-mail informado pela Contratada, podendo-se adotar outra forma de comunicação desde que acordada entre as partes e haja possibilidade de confirmação de entrega da mensagem.
- 5.1.3.2.** É obrigação da Contratada verificar diariamente a caixa de e-mail ou de outro instrumento de comunicação adotado. Independente da forma de comunicação adotada, a mensagem será considerada recebida após a confirmação de recebimento por parte da Contratada.
- 5.1.3.2.1.** No caso de comunicação por e-mail, será considerada recebida após a confirmação automática encaminhada pelo Outlook, independentemente de confirmação de recebimento por parte da contratada.
- 5.1.3.3.** A comunicação só será realizada de forma diversa quando de serviços específicos, cuja forma de comunicação esteja detalhada neste Projeto Básico, quando a legislação exigir, ou quando a contratada demonstrar ao fiscal os motivos que justifiquem a utilização de outra forma.
- 5.1.4.** Acatar as recomendações efetuadas pelo fiscal do contrato;
- 5.1.5.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do objeto do Projeto Básico, desde que comprovado em devido processo administrativo, observadas a ampla defesa e o contraditório;
- 5.1.6.** Comunicar ao Contratante, imediatamente, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução do objeto ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução e prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelos fiscais;
- 5.1.7.** Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos por qualquer meio ou prestados pelo Contratante, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros e nem a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à contratada, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- 5.1.8.** Da privacidade e da proteção de dados pessoais:
- 5.1.8.1.** As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD estão discriminados nos “Anexo I-V - LGPD SERPRO Operador X Contratante Controlador” e “Anexo I-VI - LGPD - SERPRO Controlador x Contratante Controlador” deste Projeto Básico e que devem fazer parte do Contrato como anexos.
- 5.1.8.2.** O TSE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular o FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO mediante ações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD
- 5.1.9.** Ainda relativo à LGPD, obriga-se a contratada:
- 5.1.9.1.** Realizar o tratamento de dados pessoais em observância aos deveres e princípios da Lei 13.709/2018.
- 5.1.9.2.** Fornecer ao Contratante, sempre que demandada, informações acerca do adequado tratamento dos dados pessoais oriundos da contratação em tela.
- 5.1.9.3.** Manter-se aderente, durante toda a execução contratual, à legislação, às normas regulamentares da Justiça Eleitoral, aos padrões técnicos definidos ou a serem definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) no que se refere a proteção dos dados pessoais.
- 5.1.9.4.** Manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, com condições de rastreabilidade e de fornecimento de prova eletrônica.
- 5.1.9.5.** Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição ao Contratante, mediante solicitação.

5.1.9.6. Mediante o envio de uma notificação por escrito, com antecedência de até 30 dias, o Contratante ou auditor independente por ele autorizado, poderá auditar a Contratada com relação aos serviços prestados.

5.1.9.7. Auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pelo Contratante de obrigações perante titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

5.1.9.8. Comunicar formal e imediatamente ao Contratante a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

5.1.9.9. Descartar de forma irrecuperável, ou devolver para ao Contratante todos os dados pessoais e as cópias existentes, após a satisfação da finalidade respectiva ou o encerramento do tratamento por decurso de prazo ou por extinção de vínculo legal ou contratual.

5.1.9.10. Acatar, por orientação do Contratante, a revisão das medidas assecuratórias dos direitos à autonomia informacional e à privacidade dos cidadãos sempre que o avanço tecnológico possibilitar circunstâncias de processamento de dados passíveis de configurar situações de risco.

5.1.9.11. Evitar vazamento de dados e fraudes digitais.

5.1.9.12. Reportar de imediato ao Contratante e incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC.

5.1.9.13. Garantir a revogação de privilégios de acesso sempre que esses não forem mais necessários.

5.1.10. Apresentar no início do mês subsequente, mediante acesso a sistemas informatizados, relatórios de atendimentos realizados, mencionando os problemas verificados, as providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas, além do tempo despendido no atendimento dos chamados.

5.2. Obrigações da Contratante

5.2.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;

5.2.2. Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem como indicar as ocorrências verificadas;

5.2.3. Designar servidor ou comissão de servidores para fiscalizar a execução do objeto contratual;

5.2.4. Recusar, motivadamente e de forma expressa, qualquer serviço entregue em desacordo com as especificações constantes do Projeto Básico ou com mau funcionamento que não atendam aos níveis de serviço acordados.

5.2.5. Realizar reunião inaugural antes do início efetivo da prestação dos serviços entre a fiscalização e o CONTRATADO e deverá ser lavrada em ata cuja cópia será entregue ao Contratado em até 05 (cinco) dia úteis da data de sua realização.; e

5.2.6. Efetuar o pagamento à contratada, segundo as condições estabelecidas nesse Projeto Básico.

5.2.7. Aplicam-se ao contratante as obrigações relacionadas aos dados de contato do Gestor e do Fiscal do Contrato e às comunicações elencadas no item 4 e todos os seus subitens da cláusula sexta deste contrato.

5.2.8. Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos por qualquer meio ou prestados pelo CONTRATADO, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros e nem a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente ao CONTRATANTE, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

6. Disposições gerais

6.1. Prazo de vigência do contrato

6.1.1. O contrato terá vigência a partir da data de [/ /2022] e duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

6.2. Propriedade Intelectual

6.2.1. A propriedade intelectual das tecnologias e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do Serpro

7. Critérios de sustentabilidade

7.1. A Contratada deverá comprovar, como condição para a contratação:

7.1.1. Não possuir inscrição no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, instituído pela Portaria Interministerial; MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016.

7.1.1.1. A comprovação deverá ser efetuada a partir da consulta a lista de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo emitida pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, no sítio eletrônico (https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/composicao/orgaos-especificos/secretaria-de-trabalho/inspecao/areas-de-atuacao/cadastro_de_empregadores.pdf).

7.1.2. Não ter sido condenada, a Contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, violando a previsão dos arts. 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do art. 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo), e das Convenções da OIT nos 29 e 105.

7.1.2.1. Apresentar quando solicitado as declarações e certidões para comprovação de habilitação da situação Cadastral do CNPJ contratado

7.1.3. Em consonância com os normativos vigentes e pertinentes à sustentabilidade, a Contratada deverá:

7.1.3.1. Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho de acordo com a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia;

7.1.3.2. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços e fiscalizar seu uso, especialmente quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE; e

7.2. A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as exigências mencionadas neste item.

7.3. Tendo em vista as particularidades técnicas dos serviços a serem contratados, a Contratada, sempre que possível, está desobrigada de apresentar ou comprovar a execução dos produtos (objeto da prestação de serviços) de forma impressa. Dessa forma, sempre que possível, os documentos resultantes da prestação de serviços serão apresentados em formato eletrônico.

7.4. Todos os manuais e documentações técnicas deverão ser fornecidos pela contratada exclusivamente em meio digital.

7.5. Quando a tecnologia permitir e for aplicável, os softwares aplicativos deverão possuir características de acessibilidade.

8. Anexos

8.1. Anexo I-I - Modelo de proposta;

8.2. Anexo I-II - Forma de execução dos serviços;

8.3. Anexo I-III - Termo de Recebimento Provisório – TRP e Termo de Recebimento Definitivo – TRD; e

8.4. Anexo I-IV - Designação de Preposto

8.5. Anexo I-V - LGPD SERPRO Operador X Contratante Controlador

8.6. Anexo I-VI - LGPD - SERPRO Controlador x Contratante Controlador

Anexo I-I – Modelo de proposta

MODELO DE PROPOSTA					
Razão Social:			E-mail:		CNPJ:
Endereço:		Cidade:	CEP:	Tel.:	
Tabela – Valoração da contratação					
Item	Descrição sucinta	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor total * (R\$)
01	Serviço de provimento em nuvem híbrida – Modelo SerproMultiCloud - Cloud Services Brokerage (CSB)	CSB	1.601.925,12		
02	Serviço de provimento em nuvem híbrida – Modelo SerproMultiCloud - Cloud Service Management (CSM) – Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (Vol. CSM)	CSM	3.011.619,23		
03	Serviço de consultoria especializada – Modelo SerproMultiCloud – Cloud Expert Consulting	Horas de consultoria	4.970		
04	Serviço de conversação automatizada - SerproBot	Mensagens chatbot	30.000.000		
05	Serviço de backup sob demanda - SerproBackup	GB	12.582.912		
06	Serviço de consultoria especializada – Serpro Backup	Horas de consultoria	120		
07	Serviço de comunicação de dados – Link 10 Gb – Infovia	Parcela mensal	12		
08	Serviço de comunicação de dados INFOVIA - Porta Adicional	Ponto de rede/mês	24		
09	Serviço de comunicação de dados INFOVIA Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	Pacote mensal	24		
Valor total (R\$):					
* Para o período de 12 (doze) meses de contratação. Declaração: a) O SERPRO declara que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços. b) O SERPRO declara que nos preços propostos acima estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto desta contratação. c) O SERPRO declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Projeto Básico e seus Anexos. Validade da Proposta: O prazo de validade desta proposta é de (<não inferior a 60 dias>) dias, contados de sua emissão. Local e data. _____ Nome do Responsável Legal Cargo/Função					

Anexo I-II – Forma de execução dos serviços

1. A Contratada deverá atuar como provedor de serviços em nuvem (Cloud Provider) de sua própria estrutura de tecnologia e também como integrador (Cloud Broker) entre o Contratante e dois ou mais provedores de serviços de computação em nuvem de forma transparente ao Contratante, todos sob demanda e em conformidade com as características básicas definidas neste Anexo.

1.1. A solução contratada consiste (Requisitos gerais):

- a. no fornecimento de serviços de computação em nuvem própria - Serpro Cloud;
- b. na intermediação dos serviços de computação em nuvem com agregação de valor com vistas a atender as necessidades do Contratante durante a vigência do contrato - Serpro MultiCloud;
- c. na prestação de serviços de gestão, operação e monitoração de ambientes computacionais em nuvem do Contratante.
- d. na prestação de serviços de consultoria especializada em nuvem para atendimento sob demanda das necessidades de apoio, orientação e implementação de serviços no ambiente de nuvem da Contratante;
- e. no fornecimento de serviços em nuvem de conversação automatizada - Serpro Bot;
- f. no fornecimento de serviços em nuvem de backup de dados e serviços de consultoria especializada - Serpro Backup; e
- g. no fornecimento de canal de comunicação entre o Contratante e o Serpro e serviços adicionais - Infovia - de 10 Gb.

1.2. A Contratada deverá ofertar serviço de consultoria técnica especializada em nuvem para auxiliar a Contratante na definição do provedor de nuvem mais adequado para execução dos workloads, observando, no mínimo:

- a. as características técnicas das cargas de trabalho (workload) que forem mais adequadas às necessidades do Contratante.
- b. a análise de custo total dos serviços considerando custos de migração, licenciamento, operação, entre outros.
- c. as características não funcionais tais como: condições dos serviços ofertadas pelos provedores, integração e compatibilidade.

1.3. São responsabilidades diretas da Contratada, no papel de agente de serviço de nuvem (broker): viabilizar, suportar e auxiliar o uso dos serviços de computação em nuvem, considerados todos os serviços contratados.

1.4. A exceção do serviço de provimento do canal de comunicação Link 10 Gb que obedecerá a critérios pré-definidos neste Anexo, os serviços serão prestados sob demanda por Ordem de Serviço (OS) abrangendo:

- a. disponibilização de recursos de infraestrutura computacional por intermédio do Serpro que contemplem os serviços Serpro Cloud, Serpro Bot e Serpro Backup;
- b. disponibilização de recursos de infraestrutura computacional por intermédio de dois ou mais provedores de serviços de computação em nuvem - Serpro Multicloud; e
- c. orquestração dos serviços de computação em nuvem entre os provedores.

1.5. A Contratada deverá providenciar os recursos tecnológicos e humanos necessários à execução dos serviços de computação em nuvem, que incluem no mínimo as seguintes ações:

- a. Provisionamento, configuração, atualização, otimização e documentação dos serviços de computação;
- b. Gerenciamento proativo baseado em monitoramento 24x7 com registro e resolução de problemas durante o período contratado;
- c. Implementação de mecanismo de detecção e resposta incidentes no ambiente da solução; e
- d. Disponibilização de plataforma de gestão de serviços em nuvem capaz de realizar a orquestração dos serviços de computação dos provedores ofertados.

1.6. Uso de licenciamento próprio (Bring Your Own License -BYOL)

1.6.1. O uso de licenciamento próprio é uma prática que permite implantar ou utilizar no ambiente de nuvem um determinado software já licenciado originalmente no ambiente do Contratante.

1.6.2. Somente será aplicado a política de BYOL sobre aqueles produtos cujo licenciamento do fabricante permita e haja previsão na política de licenciamento do provedor de nuvem.

1.6.3. Os produtos abrangidos pela política de BYOL do provedor e declarados como isento de pagamento deverão ser prestados sem ônus pela Contratada.

1.6.4. Os produtos abrangidos pela política de BYOL do provedor e que possuam descontos em seu preço final deverão ser prestados com o mesmo desconto pela Contratada. Para efetivação do repasse do desconto, a Contratada deverá aplicar a mesma redução percentual concedida pelo provedor em sua política de BYOL no fator da métrica associada ao objeto alvo da política de BYOL.

1.7. Deverão ser disponibilizados para o Contratante uma Plataforma de Gestão de Multi-Nuvem e um Portal de Gerenciamento online (para Multicloud e Cloud), sendo esses capazes de realizar o provisionamento e orquestração, inventário e classificação, monitoramento e análise, gerenciamento de custos e otimização de carga de trabalho, migração em nuvem, backup e recuperação de desastres, gerenciamento de segurança, conformidade e identidade e deployment e implantação dos recursos nos provedores de nuvem ofertados.

1.8. Do gerenciamento de custos

1.8.1. O gerenciamento de custos abrange as ações de controle operacional de custos dos recursos disponibilizados em nuvem.

1.8.2. A Contratada deverá oferecer serviço que permita a solicitação de implementação de mecanismos, thresholds (gatilhos), condições e limitadores de custos associados aos recursos de computação em nuvem provisionados, conforme viabilidade técnica e diretrizes fornecidas pelo Contratante.

1.8.3. As ações relacionadas ao gerenciamento de custos deverão ser solicitadas sob demanda pela Contratante.

1.8.4. A Contratada deverá ofertar um serviço que possibilite à Contratante solicitar a configuração de mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos custos, mecanismos de estimativas de custos e recursos dos provedores específicos para limitação e controle dos custos dos recursos.

1.9. Dos planos e procedimentos

1.9.1. A Contratada deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo ela informar imediatamente ao Contratante todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do Contratante.

1.9.2. A Contratada deverá possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível aos dispositivos da Norma Complementar nº 04/IN01/DSIC/GSI/PR, de 15 de fevereiro de 2013.

1.9.3. O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível ao Contratante, contendo no mínimo: a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

1.10. A Contratada deve possuir e manter às informações disponíveis ao Contratante:

- a. Plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;
- b. Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
- c. Plano de resposta à incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos do Projeto Básico.
- d. Os resultados respostas a incidentes relacionados com os serviços.

1.11. A Contratada deverá permitir a realização de auditorias, incluindo inspeções do Contratante ou de auditor independente por ele autorizado, visando demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas, mormente aquelas referentes à segurança da informação.

1.12. Cancelamento e suspensão dos serviços, observados a legislação e os normativos de regência:

- a. Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do Contratante, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao Contratante efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.
- b. A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços será feita pelo Contratante, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

2. Detalhamento técnico

2.1. Serviço de provimento em nuvem híbrida – Modelo Serpro MultiCloud

2.1.1. Serpro Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud. Por meio deste serviço, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao Serpro, por meio da ativação dos outros serviços profissionais. Esse serviço contempla:

a. Cloud Services Brokerage

I. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores desses serviços.

II. O SERPRO assegura que os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo Contratante, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, serão hospedados em território brasileiro, se este for o território escolhido pelo Contratante para a instanciar serviços, processar ou hospedar dados. A transferência internacional de dados poderá ocorrer quando o Contratante optar por instanciar serviços, processar ou hospedar dados em território estrangeiro.

III. Caberá ao Contratante a análise do catálogo dos provedores e decisão quanto ao uso de serviços que requerem o processamento, armazenamento e transferência internacional dos dados.

IV. O serviço disponibiliza acesso a componentes de nuvem através de uma plataforma integrada a provedores globais e oferece recursos para facilitar a gestão dos ambientes na nuvem com controle de acesso, privacidade dos ambientes e logs de auditoria. O acesso aos serviços de nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para tráfego de dados.

V. O serviço disponibiliza um portal de gestão do ambiente multinuvem, para controle e gerenciamento de consumo de recursos nos diversos provedores parceiros.

VI. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o Contratante poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda de consultoria técnica especializada em nuvem.

VII. O Contratante, independentemente da localização, terá acesso, por demanda e através do portal de gestão, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores de nuvem.

VIII. O Contratante escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar *softwares* em geral.

IX. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO, assim como a gestão do desempenho e da entrega dos níveis de serviços de nuvem pelos provedores. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo Contratante com a configuração de alertas de consumo que poderão ser configurados para envio automático. A gestão do ambiente de nuvem é de responsabilidade do Contratante, e esta pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda de Suporte Operacional, mantendo-se ainda como responsável pelas decisões tomadas sobre o gerenciamento do ambiente de nuvem e pela privacidade e segurança dos dados sob sua gestão.

X. Cloud Service Brokerage fornece:

- a) Catálogo de ofertas de serviços em nuvem
- b) Portal de Gestão Multinuvem
- c) Tutorial do Portal de Gestão Multinuvem.
- d) Recomendações para otimização de consumo
- e) Corretagem customizada
- f) Suporte de atendimento unificado
- g) Conectividade
- h) Gestão Técnica de Contas

b. Cloud Service Management

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

II. O modelo do SERPRO para comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (Básico, Intermediário e Avançado), prestados mensalmente enquanto durar o uso do serviço. Os serviços do TSE a serem hospedados em nuvem utilizarão prioritariamente o plano Avançado, com vistas a maiores níveis de suporte.

III. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele, conforme tabela abaixo. A escolha do plano de serviço é registrada em Ordem de Serviço e está vinculada à realização de uma atividade chamada Projeto de Internalização.

CONJUNTO DE ATIVIDADES E NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS DOS PLANOS CSM			
Serviço	Básico	Intermediário	Avançado
1. Central de Atendimento			
1.1 Formulário de Atendimento	X	X	X
1.2 Catálogo de Scripts	X	X	X
1.3 Gestão de Banco de Soluções		X	X
1.4 Linha Vermelha			x
2. Resposta à Incidentes	1º Nível	2º Nível	3º Nível
3. Medição de Maturidade de Segurança		X	X
4. Criação de VPN Site-to-Site	Orientação	X	X
5. Gestão de Backup		X	X
6. Gestão da Monitoração		Infraestrutura	APM
7. Gestão de Mudanças (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
8. Gerenciamento de Problemas		X	X
9. Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 Horas	24 Horas
10. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
11. Configuração do WAF no ambiente de nuvem		X	X
12. Gerenciamento de Nível de Serviço			X
13. Gestão de Crise			X
14. Análise de Desempenho			X

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

V. O serviço prevê um conjunto de atividades de sustentação, suporte técnico e operacional do ambiente em nuvem do Contratante com atuação da equipe especializada do SERPRO.

VI. A partir do recebimento da O.S. com manifestação da vontade do Contratante em contratar o Cloud Service Management, o SERPRO agendará uma reunião técnica de *kickoff* para entendimento das necessidades e definição do escopo do serviço prestado.

VII. O SERPRO definirá com o apoio do Contratante as formas de organização do seu *workload*. O ambiente do Contratante será segmentado por contas no provedor, ou seja, em um provedor pode haver várias contas que podem estar associadas aos projetos gerenciados do Contratante. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda a alguma outra forma de organização do *workload* do Contratante que possua uma arquitetura associada. O desenho da arquitetura delimitará o escopo do projeto do Contratante.

VIII. Para viabilizar a sustentação e o suporte operacional do ambiente de nuvem, é requerida a realização de um Projeto de Internalização, que visa mapear as necessidades do Contratante e planejar as atividades de configuração do ambiente gerenciado. Esse projeto prevê reuniões entre o Contratante e a equipe multidisciplinar do SERPRO para o levantamento das informações técnicas e arquiteturas do ambiente a ser gerenciado, de acordo com o plano contratado, a fim de possibilitar que o serviço entre em produção de forma confiável e segura.

IX. Ambientes, sistemas e aplicações poderão compor o ambiente gerenciado em nuvem e terão uma arquitetura associada a eles, delimitando o escopo. Este escopo será denominado Projeto Gerenciado.

X. Após a conclusão do Projeto de Internalização, o SERPRO estará apto a iniciar a sustentação do Projeto Gerenciado e assumirá a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano habilitado.

c. Cloud Expert Consulting

c.1. O Cloud Expert Consulting deve prover serviços profissionais especializados em nuvem, que visam:

I. Planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio de serviços do Serpro MULTICLOUD e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do Contratante.

II. Realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

III. Definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções por meio da atuação de time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais).

IV. Realizar avaliação técnica e execução de procedimentos de atividades correlatas ao serviço Serpro MULTICLOUD.

Observação: O Cloud Expert Consulting é uma consultoria técnica especializada em nuvem e, portanto, sempre terá como escopo os serviços de computação em nuvem, não abrangendo as camadas de aplicação ou dados do ambiente de computação do Contratante.

c.2. O Cloud Expert Consulting atenderá quatro especializações de consultorias técnicas, a saber: Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services, conforme descrição abaixo:

c.2.1. Cloud Architecture Design

A equipe técnica e especializada em arquitetura e design de soluções em nuvem, define, em conjunto com o Contratante, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda o Contratante a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados.

Essa especialização tem como principais atividades:

- I - Identificar as interações entre soluções distintas;
- II - Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
- III - Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do Contratante;
- IV - Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução e mensurar os custos da arquitetura proposta; e
- V - Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto.

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

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

Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos estabelecidos.

Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao Contratante escolher conforme os critérios apresentados.

Será entregue em forma de documentação, o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto.

c.2.2. Cloud Migration Management

c.2.2.1. A equipe técnica e especializada em planejamento de migrações e eventos críticos planeja e acompanha os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, será acompanhada por um cronograma de atividades.

c.2.2.2. Inicialmente o Serpro realiza, com apoio do Contratante, o planejamento do trabalho, por meio de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo Contratante, antes de sua execução.

c.2.2.3. Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

c.2.2.4. Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

c.2.2.5. Ao final, é realizada em conjunto com o Contratante uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

c.2.2.6. O produto gerado será o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao Contratante um relatório de entrega.

c.2.3. Cloud Engineering and Automation

c.2.3.1. Caberá a equipe técnica e especializada em engenharia e automação de ambientes DevSecOps:

- I - Estruturar um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;
- II - Acompanhar um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

III - Planejar o número de sprints e alocação do time;

- IV - Facilitar as cerimônias de detalhamento do backlog;
- V - Orquestrar a execução do backlog priorizado;
- VI - Atualizar a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;
- VII - Organizar a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

c.2.3.2. O Serpro alocação especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

- I - Analisar a necessidade da DEMANDANTE;
- II - Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;
- III - Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs; e
- IV - Executar as atividades planejadas.
- V - Entregar a Infraestrutura como Código (IaC) em nuvem no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD.

c.2.4. Cloud Generic Professional Services

c.2.4.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do Contratante, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo Contratante. Caso o planejamento seja aprovado, será executado o plano de trabalho estabelecido.

c.2.4.2. Será realizada a avaliação das necessidades da DEMANDANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

c.2.4.3. O Serpro realizará análise das demandas e poderá recusar aquelas que não sejam compatíveis com os serviços contratados de nuvem.

c. 2.4.4. A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

2.1.2. O Serpro Multicloud contempla ainda o fornecimento de serviços em nuvem providos exclusivamente pela infraestrutura de TI do Serpro (Serpro Cloud), garantidor do atendimento a questões de segurança descritas no Projeto Básico.

2.1.3. Obrigações específicas das partes. São atribuídas as seguintes obrigações específicas conforme o serviço:

2.1.3.1. Cloud Services Brokerage

a. Serpro

- I. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
- II. Fornecer material de capacitação na ferramenta gestão multinuvm;
- III. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
- IV. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
- V. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
- VI. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
- VII. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
- VIII. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

b. Contratante

- I. Realizar a gestão técnica e financeira centralizada dos seus ambientes de nuvem;

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

2.1.3.2. Cloud Service Management

a. Serpro

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

b. Contratante

I. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

2.1.3.3. Cloud Expert Consulting

2.1.3.3.1. Cloud Architecture Design

a. Serpro:

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

II. Ajudar a DEMANDANTE a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

III. Identificar as interações entre soluções distintas;

IV. Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

V. Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de níveis de serviço, custos, entre outros) para avaliação da DEMANDANTE;

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

VII. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente da DEMANDANTE;

VIII. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

X. Mensurar os custos da arquitetura proposta;

XI. Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações.

b. Contratante:

I. Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

II. Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

III. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.

2.1.3.3.2. Cloud Migration Management

a. Serpro:

I. Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

II. Analisar a documentação de arquitetura;

III. Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

IV. Identificar qual melhor estratégia de migração;

V. Acompanhar execução e tratar desvios.

b. Contratante:

- I. Participar junto ao Serpro da estratégia do plano de execução do evento crítico;
- II. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.

2.1.3.3.3. Cloud Engineering and Automation

a. Serpro:

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

b. Contratante:

- I. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.

2.1.3.3.4. Cloud Generic Professional Services

a. Serpro:

- I. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;
- II. Analisar a necessidade do Contratante;
- III. Propor solução;
- IV. Estimar o esforço para execução do serviço;
- V. Estabelecer o plano de trabalho;
- VI. Executar o plano de trabalho;
- VII. Tratar riscos/desvios;

b. Contratante:

- I. Realizar validação do plano de trabalho;
- II. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.

2.1.4. Das condições e requisitos mínimos para a prestação de serviços

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

- a. O contrato do Serpro Multicloud engloba os serviços profissionais relacionados nos itens 2.1.3.3.1, 2.1.3.3.2, 2.1.3.3.3. e 2.1.3.3.4, ficando a cargo do contratante a solicitação de utilização destes até o limite de horas contratadas;
- b. A área de TI do Contratante é a responsável pela gestão do projeto na nuvem, podendo demandar ao Serpro, via acionamento na Central de Serviços, a execução dos serviços contratados Serpro.
- c. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados.
- d. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do Contratante para um ou mais projetos, são competência do Contratante.
- e. Após a contratação, o ponto de contato do Contratante será sempre o SERPRO, especificamente para os serviços de sua Proposta Comercial, não devendo o Contratante solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor.
- f. O Serpro não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do Contratante.
- g. A disponibilidade ofertada pelo Serpro é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratado.
- h. O Serpro não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo Contratante, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvens dos parceiros do Serpro Multicloud

- i. O Contratante solicitará o cadastramento dos usuários na plataforma do Serpro Multicloud, para acesso ao ambiente de nuvem dos provedores, com privilégios administrativos para criar, configurar e gerenciar os serviços do ambiente de nuvem.
- j. O Contratante deverá informar ao Serpro os autorizados a demandarem o cadastramento de usuários com perfis administrativos.
- k. Cabe ao Contratante manter atualizados os cadastros de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pelo Serpro.
- l. Cabe ao Contratante observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.
- m. O Contratante será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.
- n. É de responsabilidade do Contratante notificar o Serpro sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.
- o. O Contratante reconhece e concorda que o Serpro não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

2.1.5. Unidade de medida e composição de faturamento

2.1.5.1. Do Item faturável

- 2.1.5.1.1.** Os valores considerados para faturamento e pagamento têm sua representação em Real (BRL) e já incluem os respectivos tributos.
- 2.1.5.1.2.** Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do Serpro.
- 2.1.5.1.3.** O Contratante poderá alterar o seu ambiente de nuvem a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado.
- 2.1.5.1.4.** Os valores faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de cálculo do volume consumido de cada serviço.

2.1.5.2. Itens faturáveis por grupo de serviço

- 2.1.5.2.1.** Os itens faturáveis seguirão as seguintes fórmulas e definições, conforme o grupo de serviço:

a. Cloud Services Brokerage (CSB)

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

Onde:

ITEM FATURÁVEL - IFA	UNIDADE
Cloud Services Brokerage	CSB

- 2.1.5.3.** Os serviços em nuvem consumidos serão contabilizados de acordo com a política de cobrança definida pelo provedor em seus respectivos portais/sites ou em seus catálogos de serviços publicados pelo provedor diretamente na console da plataforma do SERPRO Multicloud, sobre o qual será aplicado o processo de cálculo do volume de CSB, conforme abaixo:

- **Volume de CSB** = Soma de todos os “Volume de CSB no Provedor” apurados.
- **Volume de CSB no Provedor** = “Volume de Consumo no Provedor” * “Fator de Câmbio” * (1 - “Fator de CSB”).
 - o O Volume de CSB no Provedor será calculado em todos os provedores ativados pela DEMANDANTE.
 - o Será considerado o Fator de Câmbio e o Fator de CSB específico de cada provedor, conforme Tabela de Provedores.

· **Volume de Consumo no Provedor** = Corresponde ao volume total de consumo de recursos em nuvem apurado na console da plataforma Serpro Multicloud, naquele mês e provedor de referência.

o O *Volume de Consumo no Provedor* contabiliza o consumo de recursos em nuvem de todas as contas de ambiente existentes no provedor.

o O *Volume de Consumo no Provedor* será deduzido de todos e quaisquer créditos do provedor disponibilizados pelo Serpro Multicloud.

o O *Volume de Consumo no Provedor* será igual a zero quando o volume de créditos do provedor for igual ou superior ao *Volume de Consumo no Provedor* contabilizado. Caso existam créditos remanescentes, estes poderão ser utilizados como deduções nas próximas apurações de *Volume de Consumo no Provedor*.

· **Fator de Câmbio** = Corresponde a importância numérica equivalente ao dólar considerado para efeitos dos cálculos do Volume de CSB.

· Provedores com catálogo de serviços em Dólar.

Obs.: *Fator de Câmbio* será definido como sendo o valor do *Dólar PTAX* obtido na data de cotação declarada na *Tabela de Provedores*;

· Provedores com catálogo de serviços em reais:

1. Não se aplica a cotação do *Dólar PTAX*.

2. O *Fator de Câmbio* corresponderá a importância numérica de 1,00.

· **Fator de CSB** = Corresponde ao percentual excedente de incentivos àquele aplicado diretamente na console do provedor ou em seu catálogo de serviços, referente às condições especiais obtidas pelo integrador de nuvem em contrapartida da parceria e ao projeto previsto para execução no ambiente de nuvem.

b. Cloud Service Management

Valor a ser faturado (R\$) = Volume de CSM * Valor do IFA [Plano de CSM] Esforço de Gerenciamento [Faixa de Volume de CSM]

Onde:

ITEM FATURÁVEL - IFA	UNIDADE
Cloud Service Management [Plano de CSM] – Esforço de Gerenciamento [Faixa de Volume de CSM]	CSM

· **Volume de CSM** = Soma de todos os “Volume de CSM no Provedor” apurados.

o O Volume de CSM será apurado para cada plano de CSM do SERPRO Multicloud ativado pelo Contratante.

· **Volume de CSM no Provedor** = “Volume de Consumo Bruto no Provedor” * (1 + “Fator de CSM”).

o O Volume de CSM no Provedor será calculado em todos os provedores que possuam o respectivo plano de CSM apurado.

o Será considerado o Fator de CSM específico de cada provedor, conforme Tabela de Provedores.

· **Volume de Consumo Bruto no Provedor** = Corresponde ao volume total de consumo de recursos em nuvem apurado na console da plataforma Serpro Multicloud sem a incidência de créditos, naquele mês e provedor de referência.

o O consumo de recursos em nuvem não será deduzido de nenhum tipo de crédito do provedor no Serpro Multicloud.

o Quando o Contratante optar por instanciar os workloads dos projetos gerenciados em contas de ambiente específicas no provedor, o cálculo do Volume de Consumo Bruto no Provedor contabilizará o consumo de recursos em nuvem proveniente de todas as contas de ambientes que possuem projetos gerenciados pelo plano de CSM apurado.

o Quando o Contratante optar por instanciar os workloads dos projetos gerenciados em uma única conta de ambiente no provedor, o cálculo do Volume de Consumo Bruto no Provedor contabilizará todo o consumo de recursos em nuvem do provedor.

• **Fator de CSM** = Corresponde aos níveis e condições estabelecidas pelos provedores para garantir a eficiência operacional da oferta do Cloud Service Management do Serpro Multicloud.

• **CSM [Plano de CSM] Projeto Gerenciado** = Caso o Volume de CSM apurado para o plano seja inferior ao volume inicial da primeira faixa do IFA CSM – [Plano de CSM] Esforço de Gerenciamento, o valor a ser faturado será o valor da unidade do IFA CSM [Plano de CSM] – Projeto Gerenciado.

• **CSM [Plano de CSM] Esforço de Gerenciamento** = O Volume de CSM apurado para o plano identifica a correspondente faixa do IFA CSM [Plano de CSM] - Esforço de Gerenciamento que define o preço unitário a ser pago por cada unidade de CSM.

c. Cloud Expert Consulting

Valor a ser faturado (R\$) = Hora x Preço

Onde:

ITEM FATURÁVEL - IFA	UNIDADE
Cloud Expert Consulting	Hora de Consultoria

• **Hora:** quantidade de horas gastas para a realização do serviço.

• **Preço:** quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado.

2.1.5.4. Tabela de provedores - Apresenta a definição de todos os fatores a serem aplicados nos cálculos de volumes dos serviços em nuvem do Serpro Multicloud:

- O Serpro garantirá a cotação do dólar PTAX ao longo da validade da sua proposta comercial.
- Em se confirmando a contratação, a cotação do dólar PTAX ficará fixa enquanto o contrato estiver vigente.
- Por meio de apostilamento do contrato com o Contratante, o Serpro poderá atualizar a Tabela de Provedores nas seguintes situações:
 - Incluir novos provedores disponibilizados pelo Serpro Multicloud.
 - Atualizar os Fatores do Provedor especificados quando estes representarem maior vantajosidade ao Contratante.

TABELA DE PROVEDORES				
Provedor	Fator de Câmbio	Data de Referência – Dólar PTAX	Fatores do Provedor	
			Fator de CSB	Fator de CSM
Azure	5,2146	28/07/2022	0%	86%
AWS			20%	88%
Huawei Cloud			20%	99%
Oracle Cloud	1	Não se aplica	0%	67%
IBM Cloud	1	Não se aplica	0%	150%
Provedor SERPRO	1	Não se aplica	20%	0%

2.1.6. Prazos e procedimentos

2.1.6.1. Para o Cloud Services Brokerage:

2.1.6.1.1. A partir de emissão de Ordem de Serviço (OS) pelo contratante, o SERPRO realizará a ativação do ambiente de nuvem e fornecimento de credenciais de acesso aos recursos tecnológicos necessários para execução dos serviços.

2.1.6.2. Para o Cloud Service Management:

2.1.6.2.1. O interesse do Contratante em ativar o Cloud Service Management deve ser manifestado através da abertura de uma Ordem de Serviço (OS), descrevendo o projeto que será suportado e o plano do Cloud Service Management contratado.

2.1.6.2.2. Para viabilizar a sustentação e o suporte operacional do ambiente de nuvem, é requerida a realização de um Projeto de Internalização, que visa mapear as necessidades do Contratante e planejar as atividades de configuração do ambiente gerenciado.

2.1.6.2.3. A depender dos entendimentos obtidos durante as reuniões técnicas do Projeto de Internalização, o SERPRO poderá concluir a inviabilidade para a gestão do *workload* do Contratante. Nesse caso, não haverá a prestação do serviço. Porém, uma vez decidida a habilitação do serviço, o Contratante deverá concordar com os critérios técnicos e de gestão definidos pelo SERPRO.

2.1.6.2.3.1. Caso o *workload* demandado pelos sistemas do contratante seja superior à capacidade de atendimento da contratada, deverá ser realizado novo dimensionamento da demanda por parte do contratante, visando adequação.

2.1.6.2.4. Inicialmente o período para realização desse projeto é de até 20 dias úteis, podendo variar de acordo com o tamanho do projeto e do plano contratado.

2.1.6.3. Para o Cloud Expert Consulting

2.1.6.3.1. Após assinatura do contrato, será disponibilizada na Central de Serviços do Serpro uma oferta no Formulário de Atendimento para abertura de Ordem de Serviço (OS) para solicitações de demandas de Consultoria Técnica Especializada em Nuvem.

2.2. Serviço de conversação automatizada – SerproBot

2.2.1. A plataforma Serprobots de conversação inteligente (contemplando a sua disponibilização, a hospedagem de seus serviços e a sua sustentação) é um conjunto de interfaces conversacionais web ou mobile que permitem ao usuário fazer perguntas para obter informações automatizadas através de interações que simulam o diálogo com um ser humano. Também são capazes de executar transações pelo usuário nos serviços em que o chatbot tenha sido treinado, aproveitando-se de interface visual para lidar com interações complexas com o usuário, como por exemplo, dar instruções e fornecer links e gráficos que possam ser utilizados para ilustrar uma resposta.

2.2.2. A plataforma Serprobots é estruturada pelos seguintes componentes negociais:

a. Interface Conversacional

I. A plataforma Serprobots utiliza processamento de linguagem natural – PLN, entre outras técnicas de Inteligência Artificial, para prover uma interface conversacional.

II. A interface conversacional pode ser “Informacional” e/ou “Transacional”.

III. Os chatbots informacionais são aqueles que têm um conteúdo fixo e tem por objetivo esclarecimento de dúvidas.

IV. Os chatbots transacionais são aqueles que fazem integração com sistemas transacionais para obter informações específicas.

V. Além da interface conversacional, a solução contempla um ambiente para o armazenamento dos logs referentes aos diálogos do chatbot, um painel de monitoração para consultar, dentre outras informações, o consumo do chatbot e uma área para a manutenção e evolução das habilidades do mesmo, ou seja, a curadoria.

b. Monitoração

I. Através de um painel de monitoração específico para o chatbot é possível acompanhar as seguintes informações:

- Volume de mensagens;
- Mensagens recorrentes que o chatbot não conseguiu responder;
- Avaliações dos usuários;
- Histórico de mensagens.

c. Curadoria

I. Curadoria é o processo de manutenção e evolução de um chatbot. É uma atividade que perdura por todo o ciclo de vida de uma solução deste tipo.

II. Com a curadoria, a gestão do chatbot se torna uma tarefa mais simples e o curador tem maior produtividade na evolução do mesmo, preparando-o para interagir da melhor forma possível com as pessoas, evitar impactos negativos, transtornos e até insatisfação dos usuários, além, claro, de afetar a imagem do produto e da instituição.

III. Não é foco atual da interface de curadoria criar e/ou gerenciar aspectos do chatbot que não sejam relacionados aos fluxos conversacionais. Assim sendo, através da interface de curadoria o usuário não poderá:

- Criar novos chatbots;
- Configurar novos canais de comunicação;
- Configurar a identidade visual do chatbot;
- Alterar permissões de acesso dos membros da equipe;
- Publicar o chatbot em produção.

IV. Dessa forma, o Serpro, ao ser demandado, criará o(s) chatbot(s) vazio(s) e configurará as permissões de acesso aos usuários do Contratante. A partir desse momento, estes usuários terão autonomia para criar os fluxos conversacionais como queiram. Ao Serpro caberia também configurar a identidade visual e publicar o chatbot em produção.

V. A limitação descrita no parágrafo anterior perdurará até que o Serpro evolua tecnologicamente e possa ofertar as facilidades descritas, podendo, automaticamente essas serem disponibilizadas em quanto perdurar a contratação.

2.2.3. Características do serviço Serprobot

a. Desenvolvimento do Chatbot

O escopo para o desenvolvimento do chatbot contempla atividades para o entendimento da necessidade, tratamento dos dados (obtenção, pré-processamento e curadoria dos dados), definição da persona, definição do design conversacional, construção dos diálogos, configuração e publicação considerando tarefas de conversação abrangendo os temas relacionados ao Contratante.

b. Manutenção do Chatbot

I. Após a publicação do chatbot, manutenções e evoluções poderão ser necessárias.

II. Atividades visando maior assertividade nos diálogos e ajustes finos no chatbot – Curadoria de Manutenção – geralmente são executadas por curadores definidos pela própria Contratante através do acesso ao módulo de curadoria do Serprobots. No entanto, estas manutenções poderão ser contempladas, através do atendimento de demanda específica pela Contratante, utilizando-se a métrica específica HH para Consultoria.

III. Atividades que visem alterações mais substanciais e complexas na interface conversacional, que dependam de análise mais cuidadosa, fornecimento de dados e preparo de informações, implementação de integrações com sistema transacional, não fazem parte da presente contratação. Caso necessário deverão ser contratadas à parte.

IV. Caso a Contratante solicite serviços de curadoria, inclusão ou alteração de conteúdo no chatbot, os mesmos deverão ser formalizados, através de Ordem de Serviço. O Serpro irá avaliar a complexidade da solicitação a fim de apresentar custos de consultoria (item 3 da Tabela 1) e prazo para o atendimento.

c. Disponibilização da interface conversacional

A Serpro disponibilizará um componente ao Contratante para a integração da interface conversacional, seja por intermédio de um portal web, ou apps específicos, ou ainda outra solução própria, hospedado em infraestrutura sob responsabilidade do Contratante.

d. Processamento e armazenamento de diálogos

I. O armazenamento do histórico das conversas com os cidadãos é um diferencial da solução. Essas informações poderão ser utilizadas para fins de auditoria e/ou curadoria.

II. Os logs das conversas ficarão armazenados por um período de 5 (cinco) anos em ambiente do Serpro.

III. Esses logs também necessitam ser submetido ao ambiente externo para processamento por motor de inteligência de fornecedor terceiro. Esses dados ficarão armazenados fora do território nacional, por um mês, na nuvem do fornecedor. Posteriormente serão apagados.

IV. Para ter acesso aos logs, o Contratante deverá solicitar por meio de demanda específica a extração e entrega das informações em formato texto.

V. Importante destacar que o Serpro é integralmente responsável pelos deveres impostos pela LGPD (Lei Geral de Proteção dos Dados) ao Contratante, relativamente ao tratamento de referida transferência internacional. Bem como, sobre os papéis de Operador, assumido pela Serpro, e de Controlador, adotado pelo Contratante, no que tange às ações dos atores da LGPD.

e. Transferência internacional de dados

I. O chatbot Serpro utiliza a solução de central de ajuda da empresa IBM - International Business Machines. Nesse contexto, o usuário fica ciente de que os dados digitados no chat **poderão** ser transferidos internacionalmente e ficam armazenados na infraestrutura da empresa por um período de 30 (trinta) dias. Após este período os dados são excluídos em definitivo. Tal armazenamento tem o objetivo de prover o aprendizado de máquina da ferramenta de chat denominada "Watson", onde as interações dos usuários no chat são utilizadas para "aprendizado" pelo computador que envia as respostas automáticas quando o usuário está sendo atendido por meio do chatbot.

II. Ao concordar com o Termo de Uso e a Política de Privacidade* do aplicativo "Watson" o usuário estará consentindo com a transferência internacional das informações digitadas no chatbot.

III. Como o chat está programado apenas para responder questões e necessidades específicas, os usuários não são orientados e nem há necessidade de digitar qualquer informação de caráter pessoal na interação por meio do chat.

(*) Os termos da referida transferência internacional, bem como esclarecimentos adicionais, estão descritos na Declaração de Privacidade da IBM, estão disponíveis em <https://www.ibm.com/br-pt/privacy>.> Termo de Uso e Política de Privacidade podem ser obtidos através do Modelo Termo de Uso.docx. País: Estados Unidos da América, Organização: IBM - International Business Machines. Garantia para a transferência: consentimento específico do usuário para a transferência, com informação prévia sobre o caráter internacional da operação, distinguindo claramente esta de outras finalidades.

f. Painel de monitoração

Para ter acesso aos painéis de monitoração, o Contratante deverá acessar o serviço, utilizando usuário e senha previamente cadastrados. Os usuários gestores, a serem definidos pelo Contratante, precisarão estar antecipadamente cadastrados pelo Serpro para terem acesso ao serviço.

2.2.4. Das responsabilidades

2.2.4.1. Do SERPRO

- 2.2.4.1.1. Disponibilizar plataforma Serprobots de conversação inteligente
- 2.2.4.1.2. Criar chatbot vazio
- 2.2.4.1.3. Configurar permissões de acesso à equipe do TSE
- 2.2.4.1.4. Disponibilizar interface conversacional com armazenamento de logs
- 2.2.4.1.5. Disponibilizar interface para curadoria
- 2.2.4.1.6. Disponibilizar módulo de monitoração
- 2.2.4.1.7. Armazenar logs por 5 anos

2.2.4.2. Do TSE

- 2.2.4.2.1. Registrar credenciais de acesso à plataforma
- 2.2.4.1.2. Desenvolver do chatbot (definição de persona, construção de diálogos e publicação)
- 2.2.4.1.3. Realizar curadoria, por meio do acompanhamento dos diálogos e provendo melhoria nestes
- 2.2.4.1.4. Acompanhar, por painel de monitoração o volume de mensagens, mensagens recorrentes que o chatbot não conseguiu responder, avaliações dos usuários e histórico de mensagens.

2.2.5. Do item faturável

- 2.2.5.1. Os valores considerados para faturamento e pagamento têm sua representação em Real (BRL) e já incluem os respectivos tributos.
- 2.2.5.2. O Contratante poderá alterar o seu ambiente de nuvem a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado.
- 2.2.5.3. Os valores faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de cálculo do volume consumido de cada serviço.
- 2.2.5.4. O item faturável seguirá a definição abaixo:

Item Faturável	Unidade de Medida
Serprobots	Requisições de conversação inteligente

2.2.6. Após início da vigência contratual, será disponibilizada na Central de Serviços do Serpro uma oferta no Formulário de Atendimento para abertura de Ordem de Serviço (OS) para ativação do ambiente do Serprobot, solicitação das credenciais de acesso e planejamento conjunto de projetos de apps.

- 2.2.6.1. Inicialmente o período para realização desse projeto é de 2 semanas, podendo variar de acordo com o tamanho do projeto e do plano contratado.

2.3. Serviço de backup sob demanda – SerproBackup

2.3.1. O Serpro Backup consiste no oferecimento de ferramentas e recursos para que o próprio cliente administre seus backups e realize restores, tendo controle total sobre suas políticas de backup, e permitindo que os dados sejam enviados e armazenados de forma segura nos Data Centers do Serpro. Suas principais características são: autogerenciamento, realização de forma remota; e pago por uso (Quantidade de Gigabytes (GB) armazenados na infraestrutura do serviço/ mês).

2.3.2. Compõem o Serpro Backup, além de sua disponibilidade:

a. Sustentação do ambiente

I. O Serpro irá gerenciar e monitorar os serviços, localizados no seu ambiente, para manter os mesmos disponíveis, atuando em problemas de acesso ao ambiente devido a um possível problema em sua infraestrutura.

II. Caso se identifique o estouro do limite do espaço de armazenamento contratado, será restringido o envio de novos dados pelo Contratante.

b. Suporte ao usuário

É fornecido manual, para que o Contratante opere o Serpro Backup. O suporte poderá ser realizado através de acionamentos pelos canais de atendimento. Por ser um serviço autogerenciado, as atividades que não estiverem contidas no escopo de disponibilidade do serviço e autenticação no portal web do serviço pelo Contratante, serão avaliadas pelo Serpro e, caso necessário, serão atendidas através de Consultoria.

2.3.3. Das condições e requisitos mínimos para a prestação de serviços

- a. Aderência do Contratante aos modelos tecnológicos e de serviços desenvolvidos pelo Serpro para operacionalizar o produto;
- b. O Contratante é responsável por ter um circuito dedicado de dados suficiente para realização do seu backup. Sendo necessária uma avaliação de acordo com o dimensionamento prévio da volumetria de dados.
- c. Ter conectividade através dos serviços, do Serpro, de Infovia Brasília ou WAN;
- d. O Contratante é responsável pelo hardware e licenças de Sistema Operacionais ou virtualizadores utilizadas dentro de seu ambiente, inclusive as que servirem de base para a instalação de quaisquer componentes da ferramenta de backup dentro do seu ambiente;
- e. Em caso de contratação da replicação do serviço de backup no ambiente do Serpro em São Paulo, o Contratante deverá contratar uma faixa do Backbone Serpro, com capacidade adequada para realizar essa ação. Para a contratação da faixa do backbone será necessária a realização de uma análise prévia, visando estabelecer a faixa a ser contratada;
- f. O Contratante deverá utilizar a solução seguindo a matriz de compatibilidade da ferramenta de backup informada abaixo:

De software:

- Windows 2016 e superior
- Linux Red Hat 7 e superior;
- Linux CentOS 8 e superior;
- Linux Debian 9 e superior;
- Linux Ubuntu 16 e superior;
- VMWare 6.7 e superior;
- VMWare Cloud Director 9.7 e superior;
- Hyper-V 6 e superior;
- Microsoft Cluster Service (MSCS);
- Red Hat Cluster Suite;
- Microsoft Exchange;
- Banco de dados SQL 2014 e superior;
- Banco de dados Oracle 12c e superior;
- Banco de dados PostgreSQL 11 e superior;
- Banco de dados MongoDB 3.4 e superior;
- Banco de dados IBM DB2 10.5 e superior;
- Banco de dados MariaDB 10.1 e superior; e
- Banco de dados MySQL 8 e superior.

De hardware:

- Processador AMD-Based;
- Processador INTEL-Based;

2.3.4. Escopo do serviço

2.3.4.1. Por ser um serviço em que o Contratante realiza o gerenciamento do seu backup, caberá ao Serpro oferecer a infraestrutura de armazenamento da solução de backup em seu(s) Data Center(s).

2.3.4.2. O serviço oferecerá para o Contratante funcionalidades, em que o mesmo poderá gerenciar e realizar o backup e restore de seu ambiente. Também será oferecido um Dashboard para que o mesmo possa visualizar a capacidade disponível, assim como a sua utilização do serviço.

2.3.4.3. A transmissão de dados entre o Contratante e a solução do serviço de backup ocorrerá de forma segura. A solução de backup é oferecida com alta disponibilidade, por profissionais capacitados, que ficam a cargo de toda a parte de hardwares e softwares necessários, dentro da infraestrutura do Serpro, para o armazenamento e a segurança do procedimento.

2.3.4.4. O Serpro Backup é um serviço autogerenciado, ou seja, o Contratante não precisa da intervenção do Serpro para realizar ou recuperar seus backups.

2.3.4.5. Caso o Contratante necessite de suporte para utilização da ferramenta, o mesmo poderá solicitar ao Serpro, que por sua vez, analisará a solicitação de possibilidade de atendimento através de consultoria.

2.3.5. O item faturável seguirá a definição abaixo:

Itens Faturáveis	Unidade de Medida
Serviço de backup remoto	GB/mês

2.3.6. A partir do recebimento de Ordem de Serviço, o Serpro terá um prazo de 45 dias úteis para disponibilização dos recursos contratados pelo Contratante, em Brasília.

2.3.6.1. O serviço Serpro Backup será oferecido através de um portal web, disponível 24x7d, em que o Contratante poderá administrar as suas políticas de backup, realizar backups/restores e obter informações sobre a utilização do serviço e informações de logs.

2.3.6.2. Levando-se em consideração os prazos citados acima, o Serpro enviará ao Contratante, por mensagem eletrônica, a conta de acesso ao painel de administração da ferramenta, com a senha de acesso (pessoal e intransferível), cuja função é autenticá-lo na ferramenta Serpro Backup.

2.3.6.3. O Contratante deverá alterar a senha no primeiro acesso.

2.3.6.4. A conta de acesso ao portal do serviço será fornecida com direitos e capacidades de gerenciamento, configuração e monitoramento, com acesso somente aos seus dados armazenados, sendo possível ao Contratante configurar várias contas com múltiplos direitos, se for necessário.

2.3.6.5. Caso o Contratante possua um ambiente VMware ou HyperV será oferecido um template (VM) com o Backup & Replication Server para o mesmo.

2.3.6.6. Para política de backups, é fornecido um conjunto de templates básicos de configuração de retenção de backup (30 dias, 1 ano, 5 anos) para facilitar o processo.

2.3.6.7. O Contratante deve executar um backup de teste e a restauração dos dados para homologar todas as etapas do processo.

2.4. Serviço de consultoria especializada – Serpro Backup

2.4.1. O serviço de consultoria - Serpro Backup é prestado por especialista ou grupo de especialistas, com experiência e qualificação para apoio aos procedimentos do produto, de forma a apresentar soluções e/ou recomendações.

2.4.2. O Serpro poderá realizar consultoria em atividades como elaboração de projetos, pareceres ou especificações técnicas.

2.4.3. O Serpro deverá realizar Consultoria Técnica somente com pedido explícito dos gestores técnicos do Contratante.

2.4.4. O escopo das atividades específicas ao serviço de consultoria são:

2.4.4.1. Orientação na melhoria de métodos, procedimentos e técnicas para utilização e implementação da solução;

2.4.4.2. Avaliação do desempenho do ambiente, com indicação das medidas recomendadas para sua otimização;

2.4.4.3. Instrutoria sobre a utilização da ferramenta;

2.4.4.4. Apoio e orientação em testes de Restore;

2.4.4.5. Demais atividades não previstas no escopo acima, serão avaliadas a possibilidade de atendimento.

2.4.5. Todos os serviços de Consultoria para o Serpro Backup deverão ser solicitados por meio de Ordens de Serviço (OS) ou demanda emitidas pelo Contratante ao Serpro conforme contrato firmado.

2.4.6. Após o recebimento da Ordem de Serviço ou demanda do Contratante, o Serpro deverá discriminar o que será executado, a quantidade de horas de consultoria estimada e o prazo de execução do serviço solicitado, conforme dados do contrato e informar o Contratante.

2.4.7. A descrição dos serviços apresentada pelo Serpro ficará condicionada à aceitação formal, por parte do Contratante.

2.4.8. Após o aceite formal do Contratante, a Ordem de Serviço ou demanda será executada pelo Serpro, apresentando a estimativa detalhada de horas de Consultoria.

2.4.9. Caso seja identificada alteração da complexidade ou do escopo da demanda inicialmente estimada, o Serpro informará a nova estimativa de horas necessárias para atendimento e submeterá nova aprovação formal.

2.4.10. O item faturável seguirá a definição abaixo:

Itens Faturáveis	Unidade de Medida
Serpro Backup – Consultoria para serviços de Backup remoto	Horas

2.4.10.1. Para cobrança mensal do item faturável Serpro Backup - Consultoria para Serviço de Backup Remoto, será adotado o cálculo abaixo:

$$\text{Fatc} = \text{Volc} \times \text{Pc}$$

Onde:

Fatc = Valor mensal a ser cobrado em relação ao IFA Serpro Backup - Consultoria para Serviço de Backup Remoto;

Volc = volume total apurado de horas de consultoria utilizadas no mês;

Pc = Preço estipulado por hora de consultoria.

Obs.: Os valores calculados acima, poderão sofrer descontos por possíveis não cumprimento de IMR's de acordo

2.4.10.2. Os serviços serão recebidos e atestados em conformidade com o item 4.1. deste Projeto Básico.

2.5. Serviço de comunicação de dados – Link 10 Gb – Infovia e serviços adicionais

2.5.1. O serviço INFOVIA-DF funciona sobre fibras óticas e infraestrutura de propriedade do Ministério da Economia (ME) em um ambiente operado pelo Serpro.

2.5.2. Trata-se de um serviço de conexão de clientes ao Serpro através de uma infraestrutura de fibras ópticas. Planejada para interconectar os clientes com alta largura de banda, segurança e ausência de custos relacionados a aluguel de meios de conexão e operadoras locais de telecomunicação. As mais modernas e inovadoras tecnologias construtivas são utilizadas na Infovia que são redes Metro Ethernet.

2.5.3. Características do serviço

2.5.3.1. Serviço de Conexão Básica

2.5.3.1.1. O Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede Infovia. É o pacote inicial do serviço Infovia. Sem a contratação desse, não é possível fornecimento de nenhum outro serviço.

2.5.3.1.2. O serviço de Conexão Básica disponibiliza ao Contratante os seguintes atributos:

- a. Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- b. Porta dedicada em *switch* de acesso;

c. Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs (*Virtual Local Area Network*) privadas (disponibilização e configuração). A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace. Em termos práticos, significa dizer que o tráfego dos clientes participantes das redes Infovias não se misturam, são segmentados em estruturas de nível 2 - VLANs, ou seja, túneis virtuais configurados fim a fim;

d. Disponibilidade mensal de 99,9%, para conexão 10Gbps;

e. Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o Serpro Regional Brasília;

f. Taxa de erro menor que 1×10^{-8} ;

g. 25 (vinte e cinco) VLANs em cada localidade;

h. Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade,

i. Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados em Portal Web de Gerenciamento da Rede (<https://portalgtic.serpro.gov.br>):

I. Utilização de banda: relatório gráfico que apresenta o percentual de utilização da banda contratada na entrada e saída da porta do equipamento de acesso.

II. Relatório de desempenho consolidado: relatório que apresenta o comportamento dos indicadores de desempenho e tempo de propagação. Esse documento apresenta a média, o pico de utilização (separados por tráfego de entrada e saída) e o horário em que o pico ocorreu por tronco do nó de acesso.

III. Relatório do histórico de falhas: relatório que discrimina o histórico de todas as falhas ocorridas semanalmente.

IV. Relatório de atendimento de nível de serviço: relatório que aponta o percentual de atendimento dentro e fora do prazo de atendimento técnico acordado, disponibilidade semanal e impactos ocorridos.

2.5.3.1.3. Item faturável

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
INFOVIA - Comunicação a 10Gbps	Parcela Mensa

2.5.3.2. Serviço de comunicação de dados INFOVIA - Porta Adicional

2.5.3.2.1. Trata-se de configuração e manutenção para utilização de 1(uma) porta física adicional no *switch* de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso.

2.5.3.2.2. As portas serão disponibilizadas mediante a contratação dos serviços correlacionados. O eventual saldo de portas não utilizadas em uma localidade não pode ser reaproveitado em outras localidades, bem como portas alocadas exclusivamente para um serviço (Videoconferência, Telefonia IP e Conexão Básica) não podem ser utilizadas para outra finalidade que não a sua destinação original.

2.5.3.2.3. É vedado uso de portas adicionais em localidades onde não há contratação de conexão básica pelo órgão demandante.

2.5.3.2.4. Item faturável:

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
INFOVIA - Porta adicional	Ponto de rede/Mês

2.5.3.3. Serviço de comunicação de dados INFOVIA - Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps

2.5.3.3.1. Trata-se de fornecimento de acesso à banda de Internet corporativa. A largura de banda contratada é garantida ao cliente até a saída para os troncos públicos da Internet em que o SERPRO está conectado e que, atualmente, em Brasília contempla três saídas diferentes com operadoras distintas para fins de redundância e resiliência da disponibilidade do serviço.

2.5.3.3.2. Nesse serviço, consta ainda o fornecimento de acesso à Internet na versão IPv6, em formato *dual stack*, conforme RFC 4241, compartilhando a mesma porta e banda onde ocorre o acesso à Internet na versão atual. São ofertados endereços públicos em IPv4 e IPv6 conforme Tabela abaixo.

Faixa de Banda	Endereço IPv4	Endereço IPv6
2 Mbps a 100 Mbps	16	56
Acima de 100 Mbps	32	56

2.5.3.3.3. O acesso à Internet se dá por meio de porta física dedicada de 10000 Mbps. Entretanto, os recursos alocados para o provimento deste serviço não serão descontados da quantidade de portas previstas no pacote de Serviços Básicos.

2.5.3.3.4. Para fins de precificação e alocação de endereços IP, cada acesso Internet deve ser considerado individualmente, ou seja, para órgãos participantes que possuem mais de um acesso Internet, devem ser precificados e alocados endereços IP por acesso e não considerando o somatório de banda Internet disponibilizada.

2.5.3.3.5. Como melhoria dos aspectos de Segurança, neste Plano de Negócio, todos os clientes que possuem o serviço de acesso à Internet INFOVIA, terão como serviço agregado AntiDDoS volumétrico. Esse tipo de ataque, pode esgotar o link do cliente e até mesmo tornar indisponível seus serviços internet. Com esse serviço, o cliente poderá informar até 6(seis) endereços IPs que serão cadastrados na ferramenta do SERPRO, para que seja feita a medição de tráfego dos IPs indicados. Os ataques que extrapolem os IPs informados ainda serão protegidos, porém com menor eficácia. Ao detectar uma anomalia na rede ou site específico dentro do bloco, o cliente deverá acionar o SERPRO para que seja realizada a mitigação específica.

2.5.3.3.6. O Serpro realizará durante 30 dias medições de tráfego e testes de desempenho na Rede, a fim de aferir seu padrão. Esse padrão será utilizado pelo AntiDDoS para estabelecer as métricas específicas que serão utilizadas para proteger os 6(seis) endereços IPs indicados em caso de ataques.

2.5.3.3.7. Item faturável

Descrição dos Serviços Mensais	Unidade de Medida
INFOVIA - Serviço adicional de conexão com a Internet - Pacote de 1000 Mbps	Pacote mensal

3. Os serviços complementares à solução

3.1. A Contratada deverá prestar, sem ônus adicional, assistência ao Contratante antes do encerramento ou rescisão contratual, para realizar a adequada migração dos dados previstos para uma nova empresa indicada pelo Contratante em um prazo máximo de 4 meses.

3.2. A assistência está adstrita ao repasse de informações acerca das cargas de trabalho e informações técnicas que auxiliem a transição.

3.3. A Contratada deverá destruir ou eliminar as informações do Contratante apenas após concluída a assistência prevista acima, condicionada a autorização expressa e por escrito do Contratante.

3.4. A Contratada deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.

3.5. Quanto a transferência de conhecimento, a Contratada deverá fornecer ao Contratante manuais ou roteiros técnicos, preferencialmente em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva dos serviços, independente da execução do serviço específico de treinamento.

3.6. A Contratada deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pelo Contratante, no prazo de 2 horas comerciais.

Documento nº 2181599 v5

4. Do atendimento técnico

4.1. Durante a execução dos serviços, deve ser disponibilizado ao Contratante plataforma para abertura e acompanhamento de chamados capaz de:

- a. fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado; e
- b. comunicar ao Contratante qualquer mudança na situação de chamados.

4.2. Os chamados abertos somente podem ser concluídos e fechados após autorização do Contratante.

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

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

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

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

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

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

4.9. Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes **para efeito no âmbito administrativo** - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas): Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste anexo) de ambas as partes;

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

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

5. Canais de atendimento

Canais	Endereço	Descrição
Formulário Web	https://form.omni.serpro.gov.br/upperScreenForm/3471	Para solicitar suporte técnico relacionado ao produto
E-mail(Central de Serviços - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.
Documentação do Produto	https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda	Menu "Produtos" → "Documentações" → Clique no nome do produto.
Telefone	08007282323	Central de atendimento por telefone

6. Transição contratual

6.1. Para os itens de 01 a 05 da Tabela 01 do Projeto Básico:

6.1.1. Em até 90 (noventa) dias antes do encerramento do Contrato ou, em caso de privatização, 90 (noventa) dias antes do início da operação pela empresa adquirente, a Contratada deverá submeter ao Contratante um Plano de Transição Contratual contendo, no mínimo:

- a) Documentação completa e detalhada de todas as soluções desenvolvidas utilizadas para prestar os serviços; e
- b) Repasse de todo o conhecimento necessário para a continuidade da utilização das soluções desenvolvidas por outra Central de Serviços.

6.2. Para o item 07 da Tabela 01 do Projeto Básico:

6.2.1. Repasse de todo o conhecimento necessário para a continuidade da utilização da Infovia, se necessário.

6.3. Não incidirão custos adicionais para o Contratante decorrentes da confecção e da execução dos Planos de Transição Contratual.

Anexo I-III – Termo de Recebimento Provisório – TRP e Termo de Recebimento Definitivo – TRD

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO - TRP			
Processo SEI Relacionado: Contratada: CNPJ nº: Contrato TSE nº: Objeto: Prestação de serviço de Vigência:			
Fiscalização: Memorando nº (SEI nº) Fiscal Técnico Titular: Fiscal Técnico Substituto:			
LISTA DE VERIFICAÇÃO			
ITEM	ANÁLISE DOS ASPECTOS DE EXECUÇÃO E ENTREGA	SIM	NÃO
1	A Contratada iniciou os serviços no prazo previsto?		
2	Os serviços foram entregues dentro do prazo previsto?		
3	Os serviços entregues estão em conformidade com o requerido?		
4	os valores de fechamento das OS estão em conformidade com os estabelecidos em contrato?		
RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS			
RECEBIMENTO PROVISÓRIO DO OBJETO			
Diante da entrega dos serviços pela Contratada e observada a posterior avaliação detalhada dos aspectos quantitativos e qualitativos a ser efetuada durante o Recebimento Definitivo, essa fiscalização decide por:			
☐	RECEBER PROVISORIAMENTE O OBJETO, RESSALVADAS EVENTUAIS OCORRÊNCIAS DESCRITAS NESTE DOCUMENTO.		
☐	NÃO RECEBER PROVISORIAMENTE O OBJETO.		

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO - TRD				
Processo SEI Relacionado: Edital de Licitação TSE nº: Contratada: CNPJ nº: Contrato TSE nº: Objeto: Prestação de serviço de Vigência:				
Fiscalização: Memorando nº (SEI nº) Fiscal Técnico Titular: Fiscal Técnico Substituto:				
CRITÉRIO DE CONFERÊNCIA				
1	ASPECTOS QUANTITATIVOS DO SERVIÇO:	SIM	NÃO	N/A
1.1	Os serviços foram entregues nos quantitativos demandados?			
2	ASPECTOS QUALITATIVOS DO SERVIÇO:			
2.1	Os relatórios de medição de níveis de serviço foram apresentados?			
2.2	Os indicadores do Acordo de Nível de Serviço foram aferidos e contabilizados para apresentação à contratada?			
2.3	As reduções calculadas estão em conformidade com o Contrato?			
2.4	Foram prestadas as informações solicitadas dentro do prazo estipulado e com veracidade?			
3	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS:			
3.1	Os valores calculados para fins de emissão de Nota Fiscal pela contratada estão corretos?			
	HOUVE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO PARA APLICAÇÃO O DE PENALIDADES? SEI nº:			
RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS				
RECEBIMENTO DEFINITIVO DO OBJETO				
Efetuada a análise de conformidade do objeto com as especificações do contrato e do Projeto Básico, quanto aos aspectos quantitativos, qualitativos e de obrigações contratuais, a fiscalização decide por:				
	RECEBER DEFINITIVAMENTE O OBJETO			
	NÃO RECEBER DEFINITIVAMENTE O OBJETO			

Anexo I-IV – Designação de Preposto

DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO	
O SERPRO, com sede na Endereço, na cidade de Cidade, (UF), CNPJ nº 000.000.000/0000-0, neste ato representada pelo seu Cargo do Representante, Senhor(a) Nome do Representante portador(a) da Carteira de Identidade nº Identidade do Representante, CPF nº CPF do Representante, em atenção ao art. 44 da IN MPDG nº 5/2017, DESIGNA, o(a) Senhor(a) Nome do Colaborador, portador(a) da Carteira de Identidade nº Identidade do Colaborado, CPF nº CPF do Colaborador, para atuar como preposto no âmbito do Contrato TSE nº xx/xxxx.	
2. O preposto designado representará a empresa perante o Tribunal Superior Eleitoral, zelará pela boa execução do objeto contratual, exercendo os seguintes poderes e deveres:	
a)	Ser acessível ao Contratante, por intermédio de número de telefones fixo e celular informado neste formulário.
b)	Manter a ordem, a disciplina e o respeito para com todo o pessoal da Contratada, orientando e instruindo os empregados quanto à forma de agir, com vistas a proporcionar ambiente de trabalho harmonioso
3. A comunicação entre o preposto e o Tribunal Superior Eleitoral será efetuada por meio dos telefones fixo (DDD) 00000-0000 e celular (DDD) 00000-0000 ou do e-mail email@dominio.com.br. 4. O SERPRO compromete-se a manter atualizados, durante toda fase de execução da contratação, os contatos de telefone e e-mail para comunicação com o Tribunal Superior Eleitoral.	

Anexo I-V - LGPD SERPRO Operador X Contratante Controlador

TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

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

2. DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3 As Partes declaram estar cientes do inteiro teor da Lei 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:

- a) qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- b) quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- c) qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte; e
- d) qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação da outra parte.

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

3.2 São deveres do Contratante:

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

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em “consentimento” (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do Contratado:

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

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

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

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

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

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

3.3.7 Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO

4.1 O Contratado assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela Contratante fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

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

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do Contratado, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do Contratado, 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 Contratado 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 Contratante acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o Contratante possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o Contratado se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5. DOS COOPERADORES

5.1 O Contratante concorda que o Contratado, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o Contratado 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 Contratante e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicados pela Contratada.

5.2 O Contratado notificará previamente o Contratante, sempre que desejar adicionar provedores parceiros.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

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

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

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

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

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

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

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

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 Contratante, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça sua requisição diretamente ao Contratado, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente ao Contratante para que este proceda com o atendimento da requisição feita.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o Contratado 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 Contratado.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as Partes deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 6 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º, 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

~~11.2 — Prevaecem as cláusulas e disposições do Contrato, naquilo que não conflitarem com o disposto neste Instrumento.~~

11.2 As partes ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados, mediante formalização da alteração.

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

Anexo I-VI - LGPD - SERPRO Controlador x Contratante Controlador

TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXO

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

2. DEFINIÇÕES

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

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

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 a pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pela(s) Parte(s), incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

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

2.1.5 Colaborador(es) - Significa qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das Partes e que tenha acesso a Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis, 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 (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, “Controlador” e “Operador” terão, para os efeitos deste Anexo, 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 nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das Partes como Controladoras:

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

3.1.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer dos Controladores, este realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela guarda adequada do referido instrumento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

3.1.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, visando atender requisições e determinações das autoridades fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de Controle Administrativo.

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

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

3.1.5 Cooperar com a outra Parte 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;

3.1.6 Comunicar, em até dez dias, à outra Parte, o resultado de auditoria realizada pela ANPD que diga respeito ao serviço em questão e na medida em que se referiram aos dados da outra parte, corrigindo, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas;

3.1.7 Informar imediatamente à outra Parte, 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;

3.1.8 Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

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

- a. qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- b. quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- c. qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte; e
- d. qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação da outra Parte.

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

4. DOS COLABORADORES DAS PARTES

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

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

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

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

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

5. DOS COOPERADORES

5.1 O Contratante concorda que o Contratado, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o Contratado 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 Contratante e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicados.

5.2 A Contratada notificará previamente a Contratante, caso deseje adicionar ou remover algum dos provedores parceiros.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O Contratado adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, o Contratado 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 Contratado manterá os Dados Pessoais de clientes do Contratante 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 Contratado 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 Contratante, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o Contratado comunicará ao Contratante imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela Contratada; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o Contratado 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 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.

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

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

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

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

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

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 pela Parte que for responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum Titular de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, faça sua requisição à Parte não responsável, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente à outra Parte, para que esta proceda com o atendimento da requisição feita.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, a Parte responsável 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 Contratado.

10.3 Para os serviços descritos neste contrato, as Partes deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 6 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

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

11.2 As partes ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados, mediante formalização da alteração.

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

CRISTIANO MOREIRA ANDRADE
COORDENADOR(A)



Documento assinado eletronicamente em **02/09/2022, às 19:45**, horário oficial de Brasília, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida em

[https://sei.tse.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.tse.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2181599&crc=E4C8EFE9)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2181599&crc=E4C8EFE9](https://sei.tse.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2181599&crc=E4C8EFE9), informando, caso não preenchido, o código verificador **2181599** e o código CRC **E4C8EFE9**.