



3359307



00135.213284/2022-91



**MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA - MDHC  
DIVISÃO DE CONTRATOS**

SCS Quadra 09 - Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre-A, 10º Andar  
Brasília, DF. CEP 70308-200. <http://www.mdh.gov.br>

CONTRATO Nº 02/2023

PROCESSO Nº 00135.213284/2022-91

**TERMO DE CONTRATO Nº 02/2023, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, F  
INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREIT  
HUMANOS - MMFDH E O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO  
DADOS - SERPRO.**

A União, representada pelo **MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH**, por intermédio da **SUBSECRETARIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**, com sede no Setor Comercial Sul - B, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, 10º andar, Torre A, CEP: 70308-200, na cidade de Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o n.º 27.136.980/0008-87, neste ato representada pela Subsecretária de Orçamento e Administração, a Senhora **LORENA FERRER CAVALCANTI RANDAL POMPEU**, Matrícula SIAPE: 1097697, designada por meio da Portaria nº 147, de 26 de fevereiro de 2021, publicada na Seção 2, do Diário Oficial da União – DOU, de 1º de março de 2021, por subdelegação de competência fixada na Portaria nº 6, de 12 de janeiro de 2021, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União - DOU de 14 de janeiro de 2021, doravante denominada **CONTRATANTE** e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, Empresa Pública Federal, regida pela Lei n.º 5.615/70, estabelecida no SGAN Quadra 601, Módulo V, CEP 70836-900, Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 33.683.111/0001-07, neste ato representada pelo Gerente de Departamento Substituto da Superintendência de Relacionamento com Clientes de Governo Digital - SUNGD, Senhor **ANDERSON DA SILVA PINTO** e pelo Gerente de Divisão, Senhor **ERICK GOLDNER BAPTISTA SILVA**, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo nº 00135.213284/2022-91 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Lei nº 9.632, de 7 de maio de 1998, do Decreto nº 2.271, de 7 de junho de 1997, e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente **Contrato nº 02/2023**, decorrente da Dispensa de Licitação, com fulcro no inciso IX do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, e legislação correlata, aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições do direito privado, mediante as normas das Leis 8.666/93, 14.133/2021 e 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro) e suas alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de emissão de certificados digitais, dentro das especificações e normas do ICP-Brasil, e de serviço de visita local para emissão de certificados digitais nas instalações do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, que serão prestados nas condições estabelecidas neste contrato, no Projeto Básico e na Proposta Comercial SERPRO n. 20220113 V003.

**2. CLAUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

2.1. O serviço objeto deste Contrato consiste em serviços de emissão de certificados digitais com serviço de autoridade de registro e estão descritos de forma detalhada no Anexo 1 – Detalhamento dos Serviços desse contrato.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (NS)**

3.1. A execução do serviço se dará sob demanda e é de responsabilidade do Gestor do Negócio da Contratante, formalizar junto ao SERPRO a autorização de emissão dos certificados.

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

3.3. O serviço considerará o seguinte Indicador de Nível de Serviço:

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE EMISSÃO DE CERTIFICADO DIGITAL		
	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Disponibilidade mensal da página da AC (SCDS)	99,5%	3,5 horas
Disponibilidade mensal da LCR	99,5%	3,5 horas

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

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

3.5. A garantia de funcionamento estará previsto no termo de titularidade de cada certificado emitido.

**4. CLÁUSULA QUARTA – DA FUNDAMENTAÇÃO**

4.1. Este contrato é celebrado por dispensa de licitação com fulcro no Inciso IX do art. 75 da Lei no 14.133/2021 e autorizado por ato administrativo exarado nos autos do processo administrativo nº 00135.213284/2022-91 da CONTRATANTE.

**5. CLÁUSULA QUINTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

5.1. O presente contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário.

**6. CLÁUSULA SEXTA – DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

6.1. A descrição do serviço é apresentada no Anexo 1 – Descrição dos Serviços deste contrato.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES**

- 7.1. São obrigações do CONTRATANTE:
- 7.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados;
- 7.1.2. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do CONTRATADO a sua aceitação;
- 7.1.3. Efetuar o correto pagamento, dentro dos prazos especificados, dos serviços efetivamente prestados;
- 7.1.4. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações em que o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações for necessário ao exercício das atividades do CONTRATANTE devidamente justificadas, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais;
- 7.1.5. Monitorar e manter operantes os endereços postais eletrônicos (e-mails) informados, bem como comunicar atualizações destes ao CONTRATADO, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato;
- 7.1.6. Prover os recursos de comunicação necessários para acesso ao Módulo Eletrônico de Autoridade de Registro, objeto deste contrato e demais exigências legais determinadas pela ICP Brasil;
- 7.1.7. Atender todas as determinações impostas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, responsabilizando-se pelo seu fiel cumprimento nas questões de atualizações de segurança e modernização, arcando com os custos necessários às implementações exigidas; e
- 7.1.8. Enviar a publicação do Contrato de Adesão para o e-mail gestao.certificacaodigital@serpro.gov.br.
- 7.2. São obrigações do CONTRATADO:
- 7.2.1. Executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, desde que o CONTRATANTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento;
- 7.2.2. Enviar, por e-mail, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado, documentos também disponíveis para o CONTRATANTE na Área do Cliente do CONTRATADO (<https://cliente.serpro.gov.br>); e
- 7.2.3. Manter-se regular perante a Administração Pública durante toda a vigência contratual, em cumprimento à determinação constante no art. 92, inciso XVI da Lei n. 14.133/2021, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.
- 7.2.4. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.
- 8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE INÍCIO DE EXECUÇÃO**
- 8.1. O prazo para implantação do serviço está disposto no Anexo 1 – Descrição dos Serviços.
- 9. CLÁUSULA NONA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**
- 9.1. Os Níveis Mínimos de Serviço e suas especificidades estão descritos no Anexo 1 – Descrição dos Serviços, deste contrato.
- 10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO DIREITO AUTORAL**
- 10.1. A propriedade intelectual e a titularidade do direito autoral utilizadas nos produtos e serviços fornecidos pela CONTRATADA, nos termos do presente Contrato, pertencem a CONTRATADA, na forma do art. 4º da lei nº 9.609/98.
- 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**
- 11.1. As PARTES comprometem-se a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si relativamente à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES;
- 11.2. Sobre confidencialidade e não divulgação de informações, fica estabelecido que:
- 11.2.1. Todas as informações e conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratados como confidenciais, assim como todos os seus resultados;
- 11.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual sem autorização expressa por escrito dos seus detentores, na forma que dispõe a Lei nº 9.279/96, art. 195, XI;
- 11.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que foram comprovadamente conhecidas por outra fonte de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato;
- 11.3.1. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível com a anuência prévia e por escrito dos signatários do presente contrato em disponibilizar a terceiros determinada informação, ficando desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização das informações confidenciais a terceiros nos casos de exigências legais;
- 11.4. Para fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, em forma eletrônica ou sob qualquer outra forma material) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, empregados, representantes, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”), dentro do escopo supramencionado;
- 11.5. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre os signatários deste Instrumento deverá integrar ata lavrada entre seus representantes para que possa constituir objeto mensurável para efeito da confidencialidade ora pactuada; e
- 11.6. O não cumprimento do estipulado nesta cláusula por qualquer uma das partes, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, responsabilizará q
- 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 12.1. Os serviços que compõem o objeto deste contrato serão realizados nos estabelecimentos do CONTRATADO.
- 12.2. As entregas dos Tokens e configurações necessárias para a operação do serviço contratado devem ser realizadas nos locais a ser indicado pela equipe de gestão de contrato. O Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos agrega quatro endereços distintos:
- Setor Comercial Sul, quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 8º, 9º e 10º andares e 2 sub-solo, Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70.308-200;
  - Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 4º, 5º e 9º andares, Zona Cívico-Administrativa, Brasília-DF, CEP: 70054906;
  - Setor Bancário Sul, Edifício Sede II Banco do Brasil, SBS Quadra 2, Bloco H, Lote 8, 7º ao 13º andares e sub solo, Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70.073-902;
  - SEPN, quadra 514, bloco C, lote 8, Asa Norte, Brasília, DF, CEP: 70.760-543.
- 12.3. Para a correta tributação as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento do CONTRATADO onde os serviços forem prestados.
- 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO**
- 13.1. O valor global estimado deste contrato é de **R\$ 100.650,00 (cem mil seiscientos e cinquenta reais)**, para um período de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua assinatura.

13.2. Para composição do valor, foi estimada a quantidade total de certificados conforme tabela abaixo:

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Qtd	Valor Unitário	Valor 12 meses
1	1	Certificados Digitais A3, Pessoa Física, com validade por 3 anos	Unitário	50	R\$ 37,00	R\$ 1.850,00
	2	Certificados Digitais A3, Pessoa Física, com fornecimento de token, com validade por 3 anos	Unitário	50	R\$ 67,00	R\$ 3.350,00
	3	Certificados Digitais A3, Pessoa Jurídica, com validade por 3 anos	Unitário	10	R\$ 302,00	R\$ 3.020,00
	4	Certificados Digitais A3, Pessoa Jurídica, com fornecimento de token com validade por 3 anos	Unitário	10	R\$ 352,00	R\$ 3.520,00
	5	SSL do tipo A1 para Servidor	Unitário	10	R\$1.254,00	R\$ 12.540,00
	6	Certificado Digital em Nuvem	Unitário	200	R\$ 79,90	R\$ 15.980,00
<b>Valor Mensal Estimado*</b>						<b>R\$ 3.355,00</b>
<b>Total para 12 meses</b>						<b>R\$ 40.260,00</b>
<b>Total para 30 meses</b>						<b>R\$ 100.650,00</b>

13.3. O quadro acima foi baseado no **Anexo 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES**.

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

14.1. No primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CONTRATANTE no ANEXO 3 – INFORMAÇÕES Do CONTRATANTE deste contrato.

14.2. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

14.3. A CONTRATANTE deverá emitir o Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a serem contados da data de sua apresentação;

14.4. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Projeto Básico.

14.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 62 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

14.7. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

14.7.1. o prazo de validade;

14.7.2. a data da emissão;

14.7.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

14.7.4. o período de prestação dos serviços;

14.7.5. o valor a pagar; e

14.7.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

14.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

14.9. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

14.9.1. não produziu os resultados acordados;

14.9.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

14.9.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.10. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

14.11. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

14.12. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

14.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

14.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

14.15. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

14.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

14.17. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

14.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

14.19. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

14.20. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM =  $I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)$	$I = (6 / 100)$	$I = 0,00016438$
		TX = Percentual da taxa anual = 6%

14.21. O pagamento será efetuado até o vigésimo dia após a emissão da nota fiscal e/ou nota fiscal eletrônica de serviços, ou de acordo com a data constante na Nota Fiscal, ou no boleto de pagamento.

14.22. Para os órgãos ou entidades que utilizam o sistema SIAFI, os pagamentos serão efetuados por meio de GRU INTRA-SIAFI, em nome do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), UG 806030, Gestão 17205 e Código de Recolhimento 22222-4.

14.23. Para os órgãos ou entidades que não utilizam o sistema SIAFI, os pagamentos serão efetuados por meio de Boleto Bancário devidamente preenchido e anexado à(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

14.24. O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 11 (onze) do mês anterior ao dia 10 (dez) do corrente mês da prestação dos serviços.

14.25. Em caso de erro na cobrança, o acerto dos valores será feito no próximo faturamento.

14.26. Caso isto não seja possível, o Contratante deverá devolver formalmente os documentos fiscais com as justificativas por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos após sua apresentação.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ATRASO NO PAGAMENTO

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

15.1.1. Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die);

15.1.2. 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, para os atrasos com 30 (trinta) ou mais dias; e

15.2. A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:  $EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP)$ , onde: EM = Encargos Moratórios; M = Multa por atraso; VP = Valor da parcela em atraso; JM = Juros de mora, assim apurado: 6/100/365; N = Número de dias entre a data prevista e a do efetivo pagamento; e I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

16.1. Conforme determinam as legislações tributárias, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá à CONTRATANTE enviar à CONTRATADA os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico [gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br), ou por para:

**SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO.**

**Departamento de Gestão Tributária**

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70836-900.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

17.1. O presente contrato vigorará a partir da sua data de assinatura pelo período de 30 (trinta) meses, prorrogáveis conforme artigo 106 da Lei nº14.133/2021.

17.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. O recurso financeiro, para pagamento das despesas decorrentes do objeto deste contrato, está programado em dotação orçamentária própria da CONTRATANTE, prevista no orçamento do exercício corrente, na classificação a seguir:

**Programa de Trabalho:** 14.122.0032.2000.0001

**PTRES:** 174791

**Ação:** 2000 – Administração da Unidade

**PO:** 000F - Integração e Aquisição da tecnologia da Informação- Despesas Diversas

**Fonte:** 0100

**Natureza da Despesa:** 339140

**Valor para 2022:** R\$ 10.065,00 (dez mil sessenta e cinco reais)

18.2. Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de termo aditivo ou apostilamento com a indicação dos créditos e empenhos para sua cobertura tão logo seja possível.

#### 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

19.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

19.2. Após o interregno de um ano a ser contado a partir da data do orçamento da proposta vinculada a este Contrato, os valores contratuais serão automaticamente reajustados com a aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

19.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

19.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

19.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

19.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

19.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo

19.8. O reajuste será realizado por apostilamento e de ofício pela CONTRATANTE, sendo dispensado o prévio requerimento por parte da CONTRATADA.

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

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

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

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

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

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

22.1. Os casos de rescisão contratual obedecerão disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993” por “ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.1333/2021”. e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## 23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA COMUNICAÇÃO FORMAL

23.1. A CONTRATADA 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.

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

23.3. 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 a CONTRATANTE.

23.4. 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):

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

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

23.6. Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros da 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.

## 24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

24.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste Projeto Básico serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo ainda, o inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

24.2. Na aplicação das sanções, a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o carácter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE observado o princípio da proporcionalidade.

24.3. Constituirá:

24.4. Mora - O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais;

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

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

24.7. Por inexecução parcial ou total deste contrato a CONTRATADA estará sujeita à aplicação gradativa das sanções descritas no art. 156 da Lei n. 14.133/2021, assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo observado o rito dos artigos 155 a 163 da Lei n. 14.133/2021.

24.8. Fica estipulado o percentual de 0,5% ao mês *pro rata die* sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

24.9. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de: 2% sobre valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada; 10% sobre valor do item inadimplido para os casos de inexecução total.

24.10. Dentro do mesmo período de referência para o mesmo item inadimplido a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e, esta última substitui a multa por mora.

24.11. Os valores devidos pela CONTRATADA serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, pagará a CONTRATADA pela diferença por meio de cobrança administrativa da CONTRATANTE ou, em último caso, por meio de cobrança judicial.

24.12. Nos termos do §3º do artigo 156 da Lei nº 14.133/2021 o percentual da multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) e nem superior (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei de Licitações.

## 25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA ADERÊNCIA À LEI 13.709 DE 2018

25.1. As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados estão discriminadas no Anexo 4 – Tratamento e Proteção de Dados Pessoais.

## 26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA LEI ANTICORRUPÇÃO

26.1. As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONTRATO comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678, de 30 de novembro de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

26.2. A **CONTRATADA**, declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante ao **CONTRATANTE** a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da **CONTRATADA**, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

I - Instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos do Decreto nº 8.420/2015 e Instrução Normativa CGU nº 13/2019, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis;

II – Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A **CONTRATADA** obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

**27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA SUBMISSÃO À CÂMARA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

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

**28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS**

28.1. A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais, pelos dispositivos da Lei n. 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

**29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – FORO**

29.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

**30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DA PUBLICAÇÃO**

30.1. Caberá ao **CONTRATANTE** providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021. Ato contínuo, para fins de atendimento à Deliberação TR 017/20223, recomenda-se a inclusão de cláusula na minuta dispondo que o contratante declara a ciência do conhecimento da Política, do Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro e do Programa Corporativo de Integridade do Serpro4 , elencando o site de livre acesso ao seu inteiro teor 5.

30.2. E por assim estarem justas e acertadas, lavram e assinam nos Termos do Decreto nº 10.543/2020, para que produzam seus efeitos jurídicos.

*documento assinado eletronicamente*

**LORENA FERRER CAVALCANTI RANDAL POMPEU**

Subsecretária de Orçamento e Administração

MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

**CONTRATANTE**

**ANDERSON DA SILVA PINTO**

Gerente de Departamento Substituto

Superintendência de Relacionamento com Clientes de Governo  
Digital - SUNGD

Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO

**CONTRATADA**

**ERICK GOLDNER BAPTISTA SILVA**

Gerente de Divisão

Superintendência de Relacionamento com Clientes de Governo  
Digital - SUNGD

Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO

**CONTRATADA**



Documento assinado eletronicamente por **Anderson da Silva Pinto, Usuário Externo**, em 17/01/2023, às 16:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Erick Goldner Baptista Silva, Usuário Externo**, em 17/01/2023, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Lorena Ferrer Cavalcanti Randal Pompeu, Subsecretário(a) de Orçamento e Administração**, em 23/01/2023, às 15:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **3359307** e o código CRC **16424EA8**.

## ANEXO 1 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 1. DEFINIÇÕES BÁSICAS:

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

- 1.2. Portal – Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo CONTRATADO;
- 1.3. Área do Cliente – área de relacionamento do CONTRATADO com o SERPRO;
- 1.4. Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) – Autarquia federal ligada à Casa Civil da Presidência da República, que tem por missão manter e executar as políticas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil. Ao ITI compete ainda ser a primeira autoridade da cadeia de certificação digital – AC Raiz;
- 1.5. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) – Cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão;
- 1.6. Autoridade Certificadora (AC) – Entidade responsável por emitir, distribuir, renovar, revogar e gerenciar certificados digitais;
- 1.7. Autoridade de Registro (AR) – Entidade responsável pela interface entre o usuário e a AC a que esteja credenciada; tem por objetivo o recebimento, a validação, o encaminhamento de solicitações de emissão ou revogação de certificados digitais e identificação, de forma presencial, de seus solicitantes; e
- 1.8. Módulo Eletrônico de AR – Sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal ativo da União por meio do Sistema de Gestão de Pessoas.

## 2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO E REQUISITOS:

- 2.1. Certificado Digital é o documento eletrônico que possibilita a troca segura de informações entre duas partes em meios digitais, com a garantia da identidade do emissor, da integridade da mensagem e, opcionalmente, de sua confidencialidade, possibilitando ainda acesso a determinados sistemas governamentais, empresariais e judiciários;
- 2.2. Por força da legislação vigente, confere validade jurídica aos atos praticados com o seu uso, funcionando como uma “identidade virtual”, contendo os dados de seu titular, como nome, CPF, data de nascimento, nome e assinatura da Autoridade Certificadora que emitiu o documento, podendo conter ainda dados complementares, como título de eleitor, RG, PIS/PASEP e CEI, entre outros; e
- 2.3. O Módulo Eletrônico de AR é o sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal da ativa da União, que possua a solução de Recursos Humanos.

## 3. FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO:

- 3.1. Fluxo de Aprovação no modelo de emissão de certificado digital com atendimento presencial na autoridade de registro SERPRO:
  - 3.1.1. Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Pessoa Física ou Pessoa Jurídica;
  - 3.1.2. Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/fbssl/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Equipamento;
  - 3.1.3. Agendamento da identificação presencial e para a validação da documentação nos seguintes canais de atendimento:
    - Sistema Agenda Certificados: <https://agendacertificados.serpro.gov.br/>;
    - Formulário eletrônico: <https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaoodigital/>;
    - E-mail: [css.serpro@serpro.gov.br](mailto:css.serpro@serpro.gov.br);
    - Telefone: 0800-728-2323

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

3.1.5. Efetuar a entrega do produto na data agendada para a emissão do certificado, conforme especificado nesse contrato.

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

a) Fluxo de Solicitação:

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

a) Fluxo de Aprovação:

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

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

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

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

## 4. VALIDADE E TIPOS DE CERTIFICADOS:

4.1. Certificado Pessoa Física e/ou Jurídicas:

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

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

### 4.2. Certificado de Equipamento – Servidores Web / URL:

4.2.1. Consiste no serviço de emissão de certificado digital para equipamento (servidores web/URL), que possibilita o estabelecimento de um canal criptografado entre o navegador de internet do usuário e o servidor, estabelecendo acesso seguro ao site e confirmação pelo usuário da identidade do

servidor/url onde reside a aplicação por meio do seu certificado digital. Garante ainda, a integridade e confidencialidade dos dados transmitidos.

4.3. **Certificado NeolD:**

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

5. **OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

5.1. **Do Contratado:**

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

5.2. **Do Contratante:**

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

6. **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS):**

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

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

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

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

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

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

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

7. **PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

7.1. Os serviços serão disponibilizados em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data da celebração deste contrato, desde que não haja impedimentos por parte da CONTRATANTE; e

7.2. A CONTRATANTE receberá uma notificação eletrônica com as instruções para realizar o primeiro acesso à Área do Cliente.

8. **ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO**

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

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

Nível de atendimento	Atividades
1º nível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro, tratamento e resolução dos acionamentos;</li><li>• Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos;</li><li>• Elaboração de relatório padrão de atendimento em 1º nível; e</li><li>• Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos serviços e sistemas para as áreas competentes do CONTRATADO que tem a responsabilidade de avaliar o desempenho e atuar na melhoria do atendimento ou serviços e sistemas.</li></ul>
2º nível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encaminhamento de tíquetes para as equipes de gestão de solução;</li><li>• Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento na ferramenta de workflow;</li><li>• Elaboração e atualização de scripts para o atendimento sob responsabilidade do CONTRATADO;</li><li>• Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível;</li><li>• Correção de desvios dos tíquetes internalizados no CONTRATADO;</li><li>• Aferição dos níveis de serviços de atendimento contratados; e</li><li>• Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento à equipe de gestão da solução para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o atendimento.</li></ul>
3º nível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço, desde que estejam dentro das competências do CONTRATADO como prestadora de serviços relacionados ao objeto deste contrato.</li></ul>



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

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

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

Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do CONTRATADO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

8.6. 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.

9. **CANAIS DE ATENDIMENTO:**

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Área do Cliente	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanar dúvidas sobre processo de venda, assuntos financeiros ou sobre a Área do Cliente;</li> <li>• Obter a documentação do(s) produto(s) contratado(s);</li> <li>• Consultar seus acionamentos abertos e abrir acionamento em caso de dúvidas/suporte ao processo de venda, assuntos financeiros, Área do Cliente ou produto(s) contratado(s).</li> </ul> <p>Acesse nosso tutorial na Área do Cliente em Central de Ajuda -&gt; Dúvidas -&gt; Área do Cliente.</p> <p>Para abrir acionamento de suporte ou assuntos financeiros do produto contratado, acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -&gt; Meus tickets -&gt; Criar novo.</p> <p>Nesse local, também é possível realizar acompanhamento dos acionamentos.</p>
E-mail (Central de Serviços - CSS)	<a href="mailto:css.serpro@serpro.gov.br">css.serpro@serpro.gov.br</a>	<p>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.</p>

Assistente Serpro	<a href="https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css">https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css</a>	Assistente virtual com interface interativa na página de suporte para orientar o cliente sobre dúvidas recorrentes.
Documentação do Produto	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	<p>Documentação do produto com a compilação de assuntos sobre o que é o produto, configurações e perguntas frequentes.</p> <p>Acesse a documentação na Área do Cliente em Central de Ajuda -&gt; Meus Produtos -&gt; Clique para acessar a documentação.</p>

**ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES:**

1. A RELAÇÃO DE CERTIFICADOS DIGITAIS NEOID COM OS RESPECTIVOS PREÇOS E VOLUMES CONTRATADOS ESTÃO DISCRIMINADOS CONFORME TABELA ABAIXO:

RELATÓRIO CONSOLIDADO - PREÇOS E VOLUMES				
CERTIFICADO DIGITAL		Período em Meses Estimados →		12
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período	Valor por IFA
<b>Emissão do certificado com atendimento presencial na Autoridade de Registro</b>				
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos	R\$ 37,00	Cert. Emitido	50	R\$ 1.850,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos com Token	R\$ 67,00	Cert. Emitido	50	R\$ 3.350,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos	R\$ 302,00	Cert. Emitido	10	R\$ 3.020,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos com Token	R\$ 352,00	Cert. Emitido	10	R\$ 3.520,00
Certificado Digital - Equipamento A1 de 1 ano	R\$ 1.254,00	Cert. Emitido	10	R\$ 12.540,00
NeoID - PF A3 - 3 anos sem AR <sup>2</sup>	R\$ 79,90	Cert. Emitido	200	R\$ 15.980,00
-	-	-	Valor Mensal Estimado*	R\$ 3.355,00
-	-	-	Valor Total Estimado	R\$ 40.260,00

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

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

### ANEXO 3 – INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

#### 1. INFORMAÇÕES PARA EMISSÃO E ENVIO DA NOTA FISCAL (FINANCEIRO)

Razão Social:	< NOME DA RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA >
CNPJ:	CNPJ xx.xxx.xxx/xxxx-xx
Inscrição Municipal:	<XXXXXXXX>
Inscrição Estadual:	<XXXXXXXX>
Endereço com UF:	Escrever o endereço completo
CEP: 00000-000	00000-000
Nome Completo do Contato Financeiro:	<XXXXXXXX>
CPF do Contato Financeiro:	<000.000.000-00>
Telefone do Contato Financeiro:	<00-00000.0000>
Endereço eletrônico do contato financeiro:	<XXXXXXXX>

#### 2. INFORMAÇÕES DO CONTATO TÉCNICO

Nome Completo:	<XXXXXXXX>
CPF:	<000.000.000-00>
Telefone	<00-00000.0000>
Endereço eletrônico:	<XXXXXXXX>

#### 3. INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL LEGAL (SIGNATÁRIO)

Nome Completo:	Digitar o nome do Representante do cliente
----------------	--

CPF:	000.000.000-00
Cargo:	Digitar cargo representante cliente
Nacionalidade:	Brasileiro(a)
Núm. identidade/Órgão/UF:	00000/órgão expedidor
Telefone do responsável legal da empresa:	<00-00000.0000>
Endereço eletrônico:	<XXXXXXXXXX@XXXXXXXX>
Endereço com UF:	Escrever o endereço completo
CEP:	00000-000

## ANEXO 4

### 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 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 Dado Pessoal tratado, incluindo Dados Pessoas Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviços - 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.

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. 2.3 As partes comprometem-se a proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, observando-se, em especial, o disposto nas Leis 13.709/2018 e 12.965/2014.

#### 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, e responsabilizar-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular; (ii) pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, informando ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

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

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 Notificar a outra parte sobre qualquer possível risco de Incidente de Segurança ou de descumprimento com quaisquer Leis e Regulamentos de Proteção de Dados de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo a parte responsável, em até 30 (trinta) dias corridos, tomar as medidas necessárias.

3.1.4 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 seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD.

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, sem demora, à outra parte 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.

3.1.7 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 sob o controle da outra parte por oficiais do governo 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 DO CONTRATADO**

4.1 O Contratado assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pelo 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.

#### **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 para a integração dos serviços em nuvem. 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 pelo Contratado.

5.2 O Contratado notificará previamente ao 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 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 pelo Contratado;

(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.

#### **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. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

10.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

10.1.1 Na hipótese de conflito entre o presente Anexo e o Contrato, prevalecerão as disposições do Contrato.

10.1.2 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.

10.1.3 Caso qualquer disposição deste Termo seja inválida ou inexequível, o restante deste Termo permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível 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 inexequível nunca estivesse contida nele.

---

**Referência:** Processo nº 00135.213284/2022-91

SEI nº 3358209

Comissão permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União

Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Continuados com mão de obra sem dedicação exclusiva

Atualização: Dezembro/2018