

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 20200112.V5

Ministério da Justiça e Segurança Pública

CNPJ 00.394.494/0013-70

Serviço: Serviço de Tecnologia da Informação

Brasília, 21 de dezembro de 2020

SUMÁRIO

1. CONDIÇÕES GERAIS.....	3
2. FINALIDADE.....	3
3. OBJETO.....	3
4. VALOR DA PROPOSTA.....	3
5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	3
6. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	3
6.1 Responsabilidade do Demandante.....	3
6.2 Responsabilidade do Proponente.....	4
6.3 Responsabilidades Conjuntas.....	4
7. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	4
8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	5
9. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	6
10. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	6
11. DO SIGILO.....	8
12. VALIDADE DA PROPOSTA.....	8
ANEXO 1 - CERTIFICADO DIGITAL.....	9
1. FINALIDADE.....	9
2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	9
2.1 Definições Básicas.....	9
2.2 Descrição Geral.....	9
3. VALIDADE DOS CERTIFICADOS.....	11
3.1 Certificado Pessoa Física e/ou Jurídica.....	11
3.2 Certificado de Equipamento – Servidores Web / URL.....	11
3.3 Certificado NeID.....	11
4. Obrigações específicas.....	11
4.1 Do PROPONENTE.....	11
4.2 Do DEMANDANTE.....	11
5. ITEM FATURÁVEL.....	12
5.1 Do Item Faturável.....	12
6. Do ateste dos serviços.....	12
7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS).....	12
8. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇOS.....	12
9. ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO.....	13
10. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	14

1. CONDIÇÕES GERAIS

2. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública, CNPJ 00.394.494/0013-70, doravante denominado DEMANDANTE.

3. OBJETO

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

ANEXO 1 - CERTIFICADO DIGITAL

4. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 108.499,50 Cento e ointo mil, quatrocentos e noventa e nove reais, cinquenta centavos, tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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.

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.

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.

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

Em caso de erro na cobrança, o acerto dos valores será feito no próximo faturamento. Caso isto não seja possível, o Demandante deverá devolver formalmente os documentos fiscais com as justificativas por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos após sua apresentação.

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.

O contrato, caso venha ser firmado, será com o CNPJ da Sede, 33.683.111/0001-07 e as notas fiscais, conforme determinação do Fisco, serão emitidas com o CNPJ da Regional/Escritório do SERPRO onde o serviço será prestado, conforme lista constante no item 8 desta Proposta.

6. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

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

6.1 Responsabilidade do Demandante

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

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

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

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

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal.

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

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

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

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

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

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

6.2 Responsabilidade do Proponente

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

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

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

Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados.

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

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

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

6.3 Responsabilidades Conjuntas

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

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

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

7. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

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

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

Os serviços objeto desta proposta poderão ser prestados em quaisquer unidades da proponente abaixo elencadas.

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
REGIONAL OU ESCRITÓRIO	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Escritório de Palmas	TO	33.683.111/0053-20	Quadra 104 Norte, Conjunto 1, Lote 41-A, Ed. Encanel, 6º Andar, Plano Diretor Norte Palmas/Tocantins
Escritório de Campo Grande	MS	33.683.111/0028-19	Rua Dom Aquino, 1789 - 10. andar – Centro Campo Grande/Mato Grosso do Sul
Escritório de Goiânia	GO	33.683.111/0037-00	Rua 10, quadra 45, lote 53, nº 399, Setor Central Goiânia/Goiás
Escritório de Cuiabá	MT	33.683.111/0041-96	Av. Vereador Juliano Costa Marques nº 99 - 1º andar - Edifício Sede do Ministério da Fazenda - Bairro Bosque da Saúde - Cuiabá/Mato Grosso
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme Belém/Pará
Escritório de Boa Vista	RR	33.683.111/0047-81	Av João Pereira de Melo, 328 – Centro Boa Vista/Roraima
Escritório de Rio Branco	AC	33.683.111/0046-09	Marechal Deodoro, 340 - 1º andar - sala 101 – Centro Rio Branco/Acre
Escritório de Manaus	AM	33.683.111/0014-13	Rua Visconde de Porto Alegre, 1397 – Praça 14 de Janeiro Manaus/Amazonas
Escritório de Macapá	AP	33.683.111/0050-87	Av. Rua Odilardo Silva, n.º 2110 - 2º andar – Centro Macapá/Amapá
Escritório de Porto Velho	RO	33.683.111/0049-43	Av. 7 de Setembro, nº 1355, Centro Porto Velho/Rondônia
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido 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/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape Fortaleza/Ceará
Escritório de Teresina	PI	33.683.111/0043-58	Praça Marechal Deodoro, S/Nº - Térreo – Centro Teresina/Piauí
Escritório de São Luis	MA	33.683.111/0040-05	Rua Grande, 1618 - 8º andar - Canto da Fabril São Luis/Maranhão
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia José Carlos Daux (SC 401) Km 01, nº 600, Edifício ALFAMA - 2º andar, Parque Tecnológico ALFA - Bairro João Paulo Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	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
Escritório de Maceió	AL	33.683.111/0039-71	Praça Dom Pedro II, 16 – Centro Maceió/Alagoas
Escritório de João Pessoa	PB	33.683.111/0038-90	Av. Epitácio Pessoa, 1705 2º andar – Tambauzinho João Pessoa/Paraíba

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
REGIONAL OU ESCRITÓRIO	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Escritório de Natal	RN	33.683.111/0029-08	Esplanada Silva Jardim, 109 1º andar - do Anexo – Ribeira Natal/Rio Grande do Norte
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico Rio de Janeiro/RJ
Escritório de Vitória	ES	33.683.111/0018-47	Rua Pietrângelo de Biase, 56 sala 907 – Centro Vitória/Espírito Santo
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela Salvador/Bahia
Escritório de Aracaju	SE	33.683.111/0031-14	Rua Laranjeiras, 37 – Centro Aracaju/Sergipe
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/SP

9. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

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

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

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

10. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

Caso haja contratação para os serviços ora propostos, o reequilíbrio econômico do contrato poderá ser efetuado por meio de revisão, conforme disposto na letra “d”, inc. II e art. 65 da lei 8666/93, ou por meio de reajuste de preços, conforme previsto no inc. III do art. 55 c/c o art. 2º e 3º do mesmo instrumento legal.

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

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

- Conforme determina a Portaria 6432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso o DEMANDANTE desta proposta seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

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

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

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

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

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

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Considerando:

I_0 - índice correspondente à data base da proposta (mês de emissão da proposta comercial);

I_1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da emissão da proposta comercial);

I_r - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

V_0 - preço original da proposta, na data base (valor a ser reajustado);

V_1 - preço final já reajustado.

OBS¹: No caso de utilização do IPCA, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm

OBS²: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ I_0 ” e de “ I_1 ” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico: <http://www.ipea.gov.br>

Conforme art. 65 § 8º da Lei 8.666/93 e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente.

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

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

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

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

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

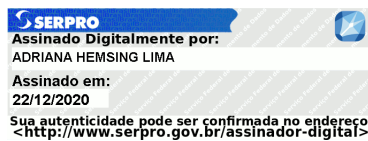
11. DO SIGILO

O SERPRO, nos termos do artigo 8º. da Lei n.º. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

12. VALIDADE DA PROPOSTA

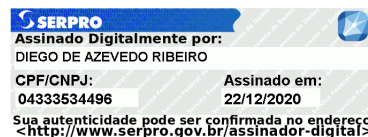
Esta proposta comercial tem validade de 60 (sessenta) dias a contar da data do seu recebimento pelo Demandante.

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



Brasília, 21 de dezembro de 2020.

Adriana Hemsing Lima
Gerente de Departamento
Serviço Federal de Processamento de Dados



Diego de Azevedo Ribeiro
Superintendente de Relacionamento com Clientes de Governo Digital
Serviço Federal de Processamento de Dados

ANEXO 1 - CERTIFICADO DIGITAL

1. FINALIDADE

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

2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

2.1 Definições Básicas

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Descrição Geral

Certificado Digital é o documento eletrônico que possibilita a troca segura de informações entre duas partes em meios digitais, com a garantia da identidade do emissor, da integridade da mensagem e, opcionalmente, de sua confidencialidade, possibilitando ainda acesso a determinados sistemas governamentais, empresariais e judiciários;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Fluxo de Solicitação:

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

b) Fluxo de Aprovação:

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

c) Fluxo de Instalação:

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

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

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

3. VALIDADE DOS CERTIFICADOS

3.1 Certificado Pessoa Física e/ou Jurídica

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

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

3.2 Certificado de Equipamento – Servidores Web / URL

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

3.3 Certificado NeID

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

4. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS

4.1 Do PROPONENTE

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

4.2 Do DEMANDANTE

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

5. ITEM FATURÁVEL

5.1 Do Item Faturável

A lista completa dos certificados objetos deste anexo, assim como seus volumes preços e valores mensal e anual proposto para o serviço estão descritos no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES desta Proposta comercial.

6. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pelo DEMANDANTE em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado nas CONDIÇÕES DE PAGAMENTO desta proposta comercial com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais.

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

Divergências na aferição de um período de competência, poderão ser tratadas e faturadas a maior ou menor conforme o consenso entre as partes envolvidas, em mês subsequente.

7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

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

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

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

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

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

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

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

8. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇOS

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

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

9. ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

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

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

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

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

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

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da	

	<p>qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc).</p> <p>O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do PROPONENTE classificará este chamado em Registro de Incidente.</p>	Remoto
Média	<p>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.</p>	Remoto
Baixa	<p>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.</p>	Remoto

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

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários e chats.</p> <p>Acesse os tutoriais do PROPONENTE: https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadosusuario</p>
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
	https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, indisponibilidade da área do cliente e dúvidas sobre o produto.
Telefone	0800 728 2323	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
E-mail	css.serpro@serpro.gov.br	<p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.</p>

ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES				
NEOID			Meses Estimados	12
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período (meses estimados)	Valor por IFA
Emissão do certificado com atendimento presencial na Autoridade de Registro do SERPRO				
NeoID - PF - 1 ano com AR ¹	R\$ 149,90	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
NeoID - PF - 3 anos com AR ¹	R\$ 179,90	Cert. Emitido	125	R\$ 22.487,50
NeoID - PJ - 1 ano com AR ¹	R\$ 179,90	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
NeoID - PJ - 3 anos com AR ¹	R\$ 249,90	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
Emissão do certificado no modelo integrado ao Sistema de Gestão de RH				
NeoID - PF A3 - 1 ano sem AR (Órg.Públ. AR integrada ao RH)	R\$ 28,00	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
NeoID - PF A3 - 3 anos sem AR (Órg.Públ. AR integrada ao RH)	R\$ 37,00	Cert. Emitido	250	R\$ 9.250,00
-			Valor Mensal Estimado*	R\$ 2.644,79
-			Valor Total Estimado	R\$ 31.737,50
<p><i>*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.</i></p> <p><i>**Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.</i></p>				
CERTIFICADO DIGITAL			Período em Meses Estimados →	12
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período	Valor por IFA
Emissão do certificado com atendimento presencial na Autoridade de Registro				
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos com Token	R\$ 256,00	Cert. Emitido	64	R\$ 16.384,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos	R\$ 302,00	Cert. Emitido	13	R\$ 3.926,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos com Token	R\$ 352,00	Cert. Emitido	25	R\$ 8.800,00
Certificado Digital - Equipamento A1 de 1 ano	R\$ 1.254,00	Cert. Emitido	38	R\$ 47.652,00
Certificado Digital - Equipamento Multi-Domínio A1 de 1 Ano	R\$ 3.150,00	Cert. Emitido	0	R\$ 0,00
-			Valor Mensal Estimado*	R\$ 6.396,83
-			Valor Total Estimado	R\$ 76.762,00
<p><i>*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.</i></p> <p><i>**Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.</i></p>				
			Valor Total Estimado da Proposta	R\$ 108.499,50