

## **CONTRATO DE ADESÃO Nº 016/2021 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SERPRO CLOUD IAAS**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO**, pessoa jurídica de Direito Público, inscrita no CNPJ sob o nº 00.820.295/0001-42, com sede na Rua da Estrela, nº 421, Projeto Reviver, Centro, São Luís/MA, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Defensor Público - Geral do Estado **Dr. ALBERTO PESSOA BASTOS**, brasileiro, casado, defensor público, matrícula funcional nº 805439-0, CPF nº 099.288.287-03, e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, empresa pública federal, com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado **SERPRO**, neste ato representada pelo seu Superintendente de Relacionamento com clientes – Novos Negócios, **JACIMAR GOMES FERREIRA**, portador da carteira de identidade RG 224861517 SSP/SP e CPF nº 131.440.378-85, conforme designação interna nº 66225-001, de 01 de julho de 2016, e pelo seu Gerente de Departamento de Negócio para o Governo Federal, o Sr. **ANDERSON ROBERTO GERMANO**, brasileiro, identidade 3656851 SSP/DF e CPF/ MF 004.641.859-80, autorizado pela Designação no 50465-024, de 01 de junho de 2017, resolvem celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, regido pelos princípios do direito público e da teoria geral dos contratos, pelas disposições do direito privado, pelo disposto nas Leis Federais nº 8.666/1993 e nº 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro) e suas alterações, e pelas cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

### **1. DO OBJETO**

- 1.1 O presente contrato tem por objeto o provimento dos serviços detalhados no Anexo 1 – Descrição dos Serviços, deste contrato.

### **2. DA VINCULAÇÃO**

- 2.1 Esse contrato integra o processo Administrativo do Contratante especificado no Anexo 3 – Informações do Contratante.

### **3. DA FUNDAMENTAÇÃO**

- 3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação com base no inciso XVI do artigo 24 da Lei nº 8.666 de 1993.

### **4. DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1 Este serviço é classificado como de natureza de prestação continuada.

### **5. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

- 5.1 Conforme o art. 10º, inciso II, letra “b”, da Lei 8.666/93, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

### **6. DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

- 6.1 A descrição do serviço está disposta no Anexo 1 – Descrição dos Serviços,



deste contrato.

## 7. 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 SERPRO a sua aceitação.
- 7.1.3 Efetuar o correto pagamento, dentro dos prazos especificados neste contrato.
- 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 para o exercício das atividades do CONTRATANTE devidamente justificados, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais.
- 7.1.5 Monitorar e manter operantes os dados informados no Anexo 3 – Informações do Contratante, bem como comunicar eventuais atualizações destes ao SERPRO sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato.

### 7.2 São obrigações do SERPRO:

- 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 meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado, os documentos também estarão disponíveis para o CONTRATANTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
- 7.2.3 Manter-se regular perante a Administração Pública durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.

## 8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTRAL

- 8.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no Anexo 1 – Descrição dos Serviços deste contrato.

## 9. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 9.1 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.



- 9.2 Sobre confidencialidade e não divulgação de informações, fica estabelecido que:
- 9.2.1 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.
- 9.2.2 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.
- 9.3 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.
- 9.3.1 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.
- 9.4 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, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”), dentro do escopo supramencionado.
- 9.5 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.
- 9.6 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 quem lhe der causa, nos termos da lei.

## **10. DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO**

- 10.1 O CONTRATANTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) para acompanhar e fiscalizar a execução, alocando os recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

## **11. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

Regional Serpro Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

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

CEP 70830-900

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

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

CEP: 04766-900



Para a correta tributação as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

## 12. DO VALOR DO CONTRATO

- 12.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência está especificado no Anexo 4 – Relatório Consolidado de Preços e Volumes deste termo.
- 12.2 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CONTRATANTE estão descritos no Anexo 4 – Relatório Consolidado de Preços e Volumes deste contrato.

## 13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 13.1 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará o volume consumido pelo CONTRATANTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- 13.2 Caberá ao CONTRATANTE indicar todas as informações necessárias para envio eletrônico (e-mail) da nota fiscal e das guias de pagamento correspondentes aos serviços prestados.
- 13.3 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.
  - 13.3.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CONTRATANTE acesse e se cadastre no portal.
- 13.4 O não recebimento do documento de cobrança mensal por desatualização do e-mail informado pelo CONTRATANTE, não o isenta de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o seu vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO, por meio de um dos canais disponíveis no Anexo 1 – Descrição dos Serviços, deste contrato para que atualize seu cadastro e passe a ter acesso ao portal Área do Cliente, onde estará disponível a 2ª via dos documentos necessários para efetivação do pagamento.
- 13.5 Nas notas fiscais emitidas, o nome do CONTRATANTE apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- 13.6 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.
- 13.7 O prazo para pagamento das faturas/GRU compreende até 20 (vinte) dias corridos a partir da data de emissão da nota fiscal e o prazo para emissão dar-se-á até o último dia útil do mês de referência.
- 13.8 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.
- 13.9 O valor mensal será atestado definitivamente em até 3 (três) dias corridos do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à



prestação do serviço.

- 13.9.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o SERPRO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados.
- 13.9.2 Caso ocorra rejeição parcial ou total dos serviços, após a emissão das notas fiscais, os referidos acertos serão compensados na fatura do mês subsequente. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CONTRATANTE por meio de cobrança administrativa.

#### **14. DO ATRASO NO PAGAMENTO**

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

14.1.1 Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die).

14.1.2 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.

14.2 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 apurados: 12/100/365

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

I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).

#### **15. DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

15.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CONTRATANTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico do SERPRO: [gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br), podendo ainda esses serem encaminhados via correspondência postal, para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Gestão Financeira

SERPRO (Edifício SEDE)

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

#### **16. DA VIGÊNCIA**

16.1 O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir do dia **21 de março de 2021**, podendo ser prorrogável por igual período até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado no art. 57, inc. II, da Lei n. 8.666/93.



16.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

## 17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto no Anexo 3 – Informações do Contratante.

17.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CONTRATANTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

## 18. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

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

18.1 Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP no momento da contratação:

18.1.1 Conforme determina a Portaria 6.432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso o CONTRATANTE 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 assinatura do contrato.

18.2 Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação:

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

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

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

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

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Onde:

$I_r$  - índice de reajustamento

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

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



R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

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

- 18.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço: [https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).
- 18.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.
- 18.7 Seguindo entendimento explicitado no acórdão 1.374/2006 – 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.
- 18.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.
- 18.9 De acordo com o art. 2º da lei 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001).
- 18.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.
- 18.11 Reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes do SISP ou não:
- 18.11.1 Dar-se-á em caso de mudança de caráter extraordinário e extracontratual que desequilibre a equação econômico e financeira. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## **19. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

- 19.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado, em percentual superior a 25% do valor inicial do Contrato.

## **20. DA RESCISÃO**

- 20.1 As condições para a rescisão deste contrato são as estabelecidas nesta cláusula
- 20.2 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993 e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 20.3 Para formalizar a rescisão contratual, o CONTRATANTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de

Atendimento expostos no Anexo 1 – Descrição dos Serviços deste contrato.

- 20.4 Eventual cancelamento da autorização do SERPRO para prestação dos serviços objeto deste Contrato, feito pelo órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, implica imediata suspensão dos serviços e início do procedimento de rescisão deste contrato, e o CONTRATANTE não terá direito à indenização por parte do SERPRO seja a que título for.
- 20.5 Em caso rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

## 21. DA COMUNICAÇÃO FORMAL

- 21.1 Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado entre as PARTES no âmbito administrativo – aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço – efetivados por meio dos Canais de Atendimento expostos no Anexo 1 – Descrição dos Serviços deste contrato.

## 22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 22.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo ainda o inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.
- 22.2 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 parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.
- 22.2.1 Constituirá:
- 22.2.1.1 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 22.2.1.2 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 22.2.1.3 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 22.2.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato o SERPRO estará sujeito à aplicação gradativa das sanções descritas no art. 87 da Lei 8.666/93, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 22.2.2.1 Em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 22.2.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 22.2.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 22.2.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 22.2.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.





- 22.3 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.
- 22.4 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará pela diferença por meio de cobrança administrativa ao CONTRATANTE ou, em último caso, por meio de cobrança judicial.

## **23. DA ADERÊNCIA À LEI 13.709 DE 2018**

- 23.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados estão discriminadas no Anexo 2 – Tratamento e Proteção de Dados Pessoais.

## **24. DA CONCILIAÇÃO**

- 24.1 Estabelecida controvérsia de natureza jurídica entre o CONTRATANTE e o SERPRO, poderá ser solicitado seu deslinde por meio de conciliação a ser realizada pela Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal, conforme estabelecido no art. 18 inc. III do Decreto 7.392 de 13 de dezembro de 2010.

## **25. DOS CASOS OMISSOS**

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

## **26. DO FORO**

- 26.1 Em atenção ao art. 109 inc. I da Constituição Federal de 1988, as PARTES elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal como competente para dirimir as dúvidas oriundas do presente contrato.

## **27. DA PUBLICAÇÃO**

- 27.1 Conforme art. 61 § único da Lei 8.666/93, caberá ao CONTRATANTE providenciar, a sua conta, a publicação resumida deste instrumento e dos seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial.



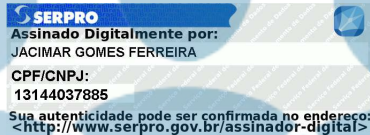
E, para firmeza e prova de haverem entre si ajustado e concordado, foi lavrado o presente contrato que, depois de lido e achado conforme, é assinado em 2 (duas) vias de igual teor e forma pelas PARTES e pelas testemunhas abaixo nomeadas.

Pela **CONTRATANTE:** Brasília-DF, de de 2021.

---

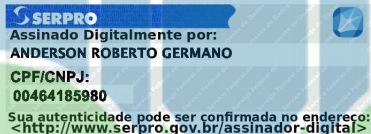
**ALBERTO PESSOA BASTOS**  
Defensor Público-Geral do Estado

pelo **CONTRATADO:**

  
Assinado Digitalmente por:  
JACIMAR GOMES FERREIRA  
CPF/CNPJ:  
13144037885  
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço:  
<<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>>

---

**JACIMAR GOMES FERREIRA**  
Superintendente

  
Assinado Digitalmente por:  
ANDERSON ROBERTO GERMANO  
CPF/CNPJ:  
00464185980  
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço:  
<<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>>

---

**ANDERSON ROBERTO GERMANO**  
Gerente de Departamento

**TESTEMUNHAS:**

---

NOME  
CPF

---

NOME  
CPF



## **ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **1. Descrição do Serviço**

A Infraestrutura como Serviço (IaaS) trata uma das modalidades de computação em nuvem. Sendo que a computação em nuvem é uma solução completa na qual todos os recursos de TI (hardware, software, rede, armazenamento, etc) são fornecidos aos usuários, de forma ágil e à medida que a demanda exigir.

Na Infraestrutura como Serviço (IaaS – Infrastructure as a Service), o cliente contrata data center e a infraestrutura de hardware e software pela internet. O provedor pode oferecer servidor, sistema operacional, armazenamento em disco, base de dados e recursos de mensagem.

Neste serviço serão ofertados: Sistema Operacional (Windows ou Linux), memória, armazenamento em disco e publicação internet. Todos esses serviços irão compor o chamado Centro de Dados Virtual – CDV: uma estrutura virtual, acessível via Internet, composta por recursos básicos de centro de dados (servidores, armazenamento e rede). O cliente poderá utilizar os recursos de seu Centro de Dados Virtual de forma independente e flexível, conforme a necessidade do momento.

A Nuvem SERPRO é um modelo que permite acesso amplo, conveniente e sob demanda a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis.

O SERPRO possui um Centro de Dados com as seguintes características:

- a) Ambientes operacionais instalados em salas-cofre com recursos avançados de energia, refrigeração e redundância, garantindo os níveis de serviço e a integridade.
- b) Salas-cofre dotadas de controle de acesso, detecção e combate a incêndio, monitoração por CFTV (circuito fechado de televisão), supervisão e controle dos ativos e suprimento de energia elétrica e refrigeração em regime de alta disponibilidade.
- c) Acesso aos Centros de Dados permitido após triagem realizada em uma câmara de recepção operada por vigilantes (24 horas por dia, 7 dias por semana), cumprindo a Norma de Segurança do SERPRO referente ao controle de acesso físico às áreas restritas.
- d) Registro de qualquer movimentação por meio de circuito fechado de televisão (CFTV), monitorado por vigilantes (24 horas por dia, 7 dias por semana) com imagens gravadas e retidas por, no mínimo, dois meses.
- e) Sistema misto de detecção de incêndio e combate por gás inerte composto por detectores convencionais (velocimétricos) de fumaça ou calor. O combate a incêndio é feito por insuflamento de gás FM200.
- f) Alimentação elétrica dos Centros de Dados realizada por meio de sistema redundante, com duas linhas independentes, estabilizadas por no-breaks, cuja autonomia é de no mínimo 15 (quinze) minutos em plena carga, e contingenciadas por três grupos geradores. Os equipamentos com fonte dupla (dual) são supridos por circuitos distintos, provenientes de quadros elétricos alimentados por estas linhas.



- g) Sistema de refrigeração com equipamentos de precisão que controlam temperatura e umidade, cujo dimensionamento é suficiente para atender a demanda da carga térmica, além de equipamento de reserva (backup) para contingenciar eventuais indisponibilidades.
- h) Monitoramento contínuo de equipamentos como no-breaks, geradores, climatizadores e sistema de detecção e combate a incêndio e, ainda, grandezas como tensão, carga (potência) e temperatura.
- i) Utilização de tecnologias para contingência de recursos alocados aos serviços de missão crítica no intuito de propiciar uma gestão de alta disponibilidade e desempenho: balanceamento de carga, redundância e contingência de ambientes de gerenciamento (tecnologias de hardware e software), automação de processos de produção, monitoração e gerenciamento.
- j) Capacidade de processamento, com grandes volumes de dados e transações.

A capacidade produtiva do Centro de Dados contempla:

- Armazenamento por subsistema de discos high-end, mid-range e discos SSD (solid state drive).
- Gerenciamento de disponibilidade, incidentes e problemas, mudanças e configuração.
- Gerenciamento dos níveis de serviços.
- Planejamento e análise da produção.
- Produção de serviços em ambiente corporativo.
- Administração de armazenamento.
- Gestão de segurança da informação.
- Equipamentos e sistemas de recuperação de dados.

### **Arquitetura da Solução Técnica**

A solução permite ao cliente consultar, por meio de um portal, os serviços a serem ofertados, bem como solicitar a contratação do serviço e possibilitar o acompanhamento dos recursos contratados<sup>1</sup>.

A solução, também, deverá permitir ao SERPRO ter uma visão centralizada da infraestrutura que está vendendo, de forma a ter um controle da monitoração dos seus recursos e conhecer a capacidade instalada.

A solução deverá fornecer meios para apuração dos custos envolvidos em cada contrato.

### **Portal**

O SERPRO disponibilizará uma interface de acesso do cliente (Portal) a infraestrutura de nuvem contratada, no qual o cliente poderá realizar a gestão do seu Centro de Dados Virtual, podendo alocar e liberar recursos contratados de acordo com suas necessidades.

<sup>1</sup> Exceto para o detalhamento do consumo de rede.



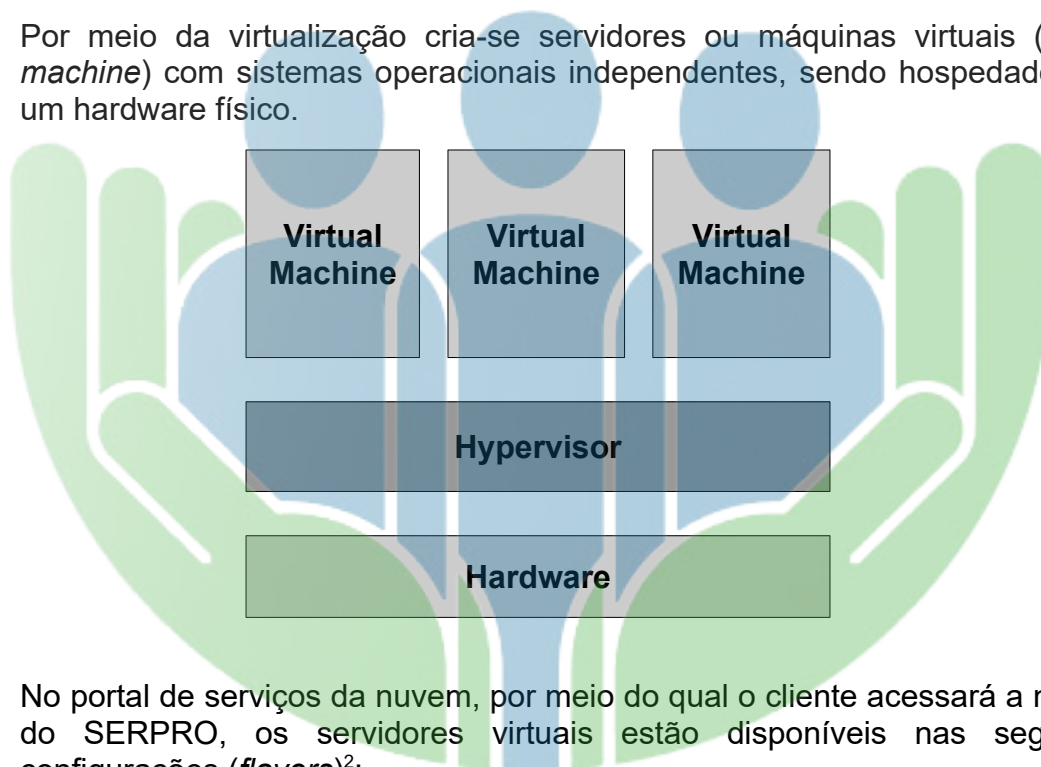
Ao contratar a IaaS do SERPRO, o cliente terá um Centro de Dados Virtual, cujos recursos computacionais serão disponibilizados, e após essa alocação a gestão desses recursos ficam a cargo do cliente (criação de servidores virtuais, alocação de espaço para armazenamento etc).

No momento da contratação o cliente deverá informar os dados: nome completo, CPF, e-mail, lotação e telefone das pessoas que serão responsáveis pela gestão do ambiente, para que o SERPRO possa executar o devido cadastramento no portal de gestão.

## Servidores Virtuais

Um **hypervisor** ou **monitor de máquina virtual** é uma plataforma que permite aplicar diversas técnicas de controle de virtualização para utilizar, ao mesmo tempo, diferentes sistemas operacionais simultaneamente no mesmo computador ou hardware físico.

Por meio da virtualização cria-se servidores ou máquinas virtuais (*virtual machine*) com sistemas operacionais independentes, sendo hospedados em um hardware físico.



No portal de serviços da nuvem, por meio do qual o cliente acessará a nuvem do SERPRO, os servidores virtuais estão disponíveis nas seguintes configurações (*flavors*)<sup>2</sup>:

- 2 GB RAM e 2 processadores;
- 4 GB RAM e 2 processadores;
- 4 GB RAM e 4 processadores;
- 8 GB RAM e 2 processadores;
- 8 GB RAM e 4 processadores;
- 16 GB RAM e 4 processadores

Para instalação nesses servidores virtuais, constam, como opções, os seguintes sistemas operacionais:

- Linux:
  - CentOS
  - RedHat

2 Os flavors são customizáveis.

- Oracle Linux
- Windows 2012

## Configuração de máquinas virtuais (flavors)

Caso o cliente deseje contratar máquinas virtuais fora dos padrões disponibilizados no portal da nuvem SERPRO, este deverá entrar em contato com o gestor de negócio que o atende para verificar a possibilidade de atendimento.

## Armazenamento Externo

A nuvem do Serpro oferece por padrão o armazenamento suficiente no servidor virtual para a instalação dos pacotes básicos do Sistema Operacional - SO, esse armazenamento é chamado de efêmero pois quando o servidor virtual é desalocado (excluído), tudo que está nele é perdido. O termo efêmero é utilizado para reforçar que não há retenção do conteúdo após a exclusão do volume.

A solução de nuvem do SERPRO oferece a opção de contratação de armazenamento adicional, chamado persistente, ou seja, uma área em disco que pode ser conectada (*attached*) a um servidor virtual provisionado pelo cliente e que garante a persistência dos dados mesmo após o servidor virtual ter sido desalocado (excluído). Esse armazenamento pode ser conectado ou desconectado do servidor virtual de acordo com a necessidade do usuário.

## Rede

A rede é uma parte essencial de um ambiente em nuvem. Na nuvem SERPRO, cada cliente tem o seu próprio ambiente de rede isolado, com transparência e autonomia para configuração.

Quando um servidor virtual é criado, automaticamente recebe endereço IP privado dentro de uma faixa previamente estabelecida pelo cliente.

Além disso, ele poderá criar estruturas de redes separadas, como, por exemplo, rede de produção, rede de homologação, rede teste e outras. Cada uma delas podem ou não se comunicar entre si de acordo com a configuração.

O acesso ao servidor virtual pela internet também é possível. Por padrão é designado um conjunto de IP's públicos que podem ser atribuídos a qualquer servidor virtual criado.

## Suporte

O suporte do SERPRO é restrito ao Portal da Nuvem e à infraestrutura física: servidores físicos hospedeiros do pool de virtualização, equipamentos relacionados ao armazenamento (storage, switches SAN, etc) e equipamentos de rede (firewall físico, switches de rede, etc).

Toda configuração, atualização e manutenção do Sistema Operacional das máquinas virtuais provisionadas nos centros de dados virtuais é de responsabilidade do cliente, que irá dispor de senha de administrador do



ambiente. Deve-se ressaltar que eventuais atualizações nos Sistema Operacional (SO) podem gerar impactos para o funcionamento de suas aplicações.

Produto	Opções		
	Performance <sup>3</sup>	Sistema operacional	Armazenamento
<b>Infraestrutura como Serviço Serpro – IaaS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 GB RAM e 2 processadores</li> <li>- 4 GB RAM e 2 processadores</li> <li>- 4 GB RAM e 4 processadores</li> <li>- 8 GB RAM e 2 processadores</li> <li>- 8 GB RAM e 4 processadores</li> <li>- 16 GB RAM e 4 processadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Linux CentOS</li> <li>- Linux RedHat</li> <li>- Windows 2012</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 GB para Linux</li> <li>- 50 GB para Windows</li> </ul>

## Backup

Semanalmente será executado um backup completo de todo o ambiente e diariamente um backup incremental, que guardará somente as mudanças que ocorreram no ambiente no dia anterior. Esse backup será retido por 7 dias.

Nesse período (7 dias), caso o cliente tenha problemas com sua máquina virtual, poderá solicitar ao SERPRO que restaure todo o ambiente, com a configuração e dados do dia anterior, não sendo possível a restauração no nível de máquina, arquivo ou diretório dessa máquina virtual.

Caso o cliente necessite de uma política diferenciada, o próprio cliente deverá realizar o backup de seu ambiente. Neste caso, poderá ser contratada uma área adicional para armazenamento desse backup.

## Gerenciamento do Ambiente

O SERPRO é responsável pelo gerenciamento do ambiente físico, cabendo ao cliente gerenciamento dos serviços nas “máquinas virtuais”.

## 2. Serviços opcionais

São oferecidos opcionalmente para os clientes, serviços de segurança complementares que poderão ser customizados para atender os seus ambientes.

### Firewall Virtual

Serviço destinado à proteção de rede e hosts, criação de zona desmilitarizada (ZDM) e controle e auditoria de tráfego, por meio de configuração de regras com permissão e bloqueio no *firewall* virtual do cliente, abrangendo:

- Coleta de informações;
- Migração das regras de *firewall*;
- Troca de endereçamento público;
- Configuração de DNS;
- Configuração da gerência do *firewall*;
- Criação de contas na solução de monitoramento;
- Desenho de topologia na solução de monitoramento;
- Backup das regras;
- Atualizações de vulnerabilidades no ambiente de *firewal*;

3 Há um conjunto maior de flavors disponíveis.



- Monitoração 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Criação de regras sob demanda.

### Análise de Vulnerabilidade

O serviço de análise de vulnerabilidade, poderá contratar hora de consultoria para essa finalidade. Estão incluídos no serviço de análise de vulnerabilidade testes em servidores, em códigos, em aplicações além de testes de caixa preta e de caixa branca.

### Serviço de Proteção a Intrusão – IPS

O Serviço de Prevenção à Intrusão tem como objetivo monitorar, detectar e bloquear ataques direcionados à rede do cliente.

O monitoramento visa acompanhar o tráfego passante, comparando este com conhecidos padrões de ataque, definidos em assinaturas definidas pelos fabricantes de equipamentos e outras criadas pelas equipes do SERPRO, com o objetivo de bloquear tentativas de invasão que utilizem falhas em serviços publicados ou em estações de trabalho, como as conhecidas vulnerabilidades de browser.

O bloqueio é feito através de descarte de pacotes ou envio de parâmetros para encerramento de conexões.

A solução Agregada de IPS não contempla bloqueio **personalizado de robôs**, proteção inicial para ataques do tipo DDOS ou inspeção baseada em certificado digital, no qual o Serviço Exclusivo de IPS deverá ser contratado.

Funcionalidade	IPS Agregado	IPS Exclusivo
Ataques por Assinatura	SIM	SIM
Proteção contra Robos	SIM	SIM
Proteção Personalizada contra Robos	NÃO	SIM
Proteção por HTTPS/SSL	NÃO	SIM
Serviços de GRA	NÃO	SIM
Serviços do Centro de Comando	Disponibilidade	Monitoração Reativa
Relatórios Personalizados	Informações de Ateste	Informações de Ataques
Armazenamento de LOGs	6 meses	Até 3 Anos
Proteção Inicial de Anti-DDOS	Não	Sim
Desenvolver assinaturas personalizadas	Não	Sim

### Serviço de Proteção de Ataques de Negação de Serviços DDoS

Uma vez que o Serviço de AntiDDOS seja disponibilizado para proteger a IaaS, os clientes receberão benefícios para proteção contra ataques do Tipo Volumétricos (SIPT Agregado)

Funcionalidade	SIPT Agregado
Proteção Contra Ataques Volumétricos	SIM
Proteção Através de Base Line	SIM
Análise de Vulnerabilidade	NÃO





Proteção por HTTPS/SSL	NÃO
Proteção Automática	NÃO
Serviços de GRA	NÃO
Serviços do Centro de Comando	Disponibilidade
Relatórios Personalizados	Informações de Ateste
Armazenamento de LOGs	6 meses

### **Serviço de Inspeção Profunda de Tráfego – SIPT**

Serviço que possui como finalidade monitorar, detectar e mitigar anomalias no acesso aos sítios monitorados, que podem ser alvos de ataques de negação de serviço.

A análise, detecção e mitigação dos fluxos de dados maliciosos são realizadas no tráfego de dados oriundos da internet com destino aos sítios protegidos pelo serviço.

A configuração e monitoração é realizada por IP do sítio internet, solicitado pelo cliente, com as seguintes características:

- Proteção de bloco de até 10 IP's;
- Armazenamento de log's durante 6 meses;
- Recursos de mitigação: pacotes inválidos, ACLs definidas, verificação de origens forjadas e limite de tráfego determinado;

A proteção abrangerá o IP de publicação da URL monitorada e todos os seus “subdiretórios” (URLs) derivadas da mesma.

Contemplará a inspeção, monitoração e proteção do(s) IP a ser(em) informado(s) pelo cliente no momento da instalação do serviço.

### **Política de Uso**

São obrigações e responsabilidades do cliente o uso da infraestrutura disponibilizada:

- Adotar práticas seguras de programação do seu sítio na Internet, para evitar ataques e invasões que possam comprometer a integridade dos seus próprios dados e dos demais dados armazenados nos computadores do SERPRO.
- Não efetuar práticas de SPAM, em quaisquer de suas formas – publicidade indesejada, correntes, oferecimento, disponibilização ou venda de listas de endereços eletrônicos.
- Não utilizar a infraestrutura CONTRATADA com a finalidade de criação de rede de jogos on-line.
- Não propagar ou manter conteúdos que incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede do SERPRO, do seu sistema operacional ou dos demais equipamentos informáticos, colocados à disposição (hardware e software), ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos da própria ou de terceiros armazenados nestes equipamentos informáticos.
- Não praticar quaisquer atos que possam colocar em risco a estabilidade da rede e da infraestrutura do SERPRO.

- Não utilizar software para qualquer outro fim que não os expressamente previstos nesta Proposta Comercial.

O descumprimento das regras contidas na “Política de uso dos serviços” acima consignadas, acarretará, preventivamente, por motivo de segurança, imediata suspensão dos serviços contratados, até que seja possível identificar a prática irregular e/ou ilícita e conter os seus efeitos, visando salvaguardar os interesses do cliente, de terceiros e do próprio SERPRO.

Além disso, no caso de uma eventual situação de ataque, em que a aplicação hospedada na infraestrutura objeto deste contrato sirva de entreposto, o serviço, por motivo de segurança, será imediatamente suspenso e será retornado apenas quando a situação estiver controlada.

### 3. Propriedade Intelectual e Direito Autoral

A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

### 4. Prazo para Início da Execução dos Serviços

Os serviços que compõem o objeto deste contrato serão disponibilizados em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua celebração.

### 5. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

Os níveis de serviços relativos à hospedagem e administração de ambientes de centro de dados do cliente são especificados nos quadros dados a seguir.

ANS 1- Disponibilidade da Nuvem	
Item	Descrição
Definição	Percentual de disponibilidade mensal da infraestrutura de centro de dados.
Finalidade	Garantir a disponibilidade da infraestrutura de centro de dados durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Meta a cumprir	98% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de nível de serviço do ambiente de centro de dados (prestação de contas), considerando somente incidentes de alta severidade.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Para o ambiente, será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula:  $D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• D = Percentual de disponibilidade;</li> <li>• Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com a Demandante.</li> <li>• Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.</li> </ul>

<b>ANS 1- Disponibilidade da Nuvem</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
	Para verificação do início da indisponibilidade, será considerada a data/hora do registro do incidente na ferramenta de monitoramento ou da comunicação do cliente, que demonstrem a indisponibilidade.
Início de vigência	Imediata.
Desconto	Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto, por intermédio da seguinte fórmula: <b>Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vt</b> , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desc= Valor do desconto</li> <li>• Ia = Indicador atingido</li> <li>• Ic = Indicador contratado</li> <li>• Vt = Valor total do serviço no mês.</li> </ul>
Observações	O SERPRO procederá a subtração do valor do desconto no mês corrente do faturamento. Não fazem parte desta contabilização a indisponibilidade os serviços residentes nos equipamentos em questão.

<b>ANS 2 Disponibilidade do Centro de Dados Virtual (DCDV)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Definição	Garantir a disponibilidade Física do Centro de Dados Virtual
Finalidade	Garantir a disponibilidade do centro de dados virtual por 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Meta a cumprir	96% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de nível de serviço do ambiente de centro de dados (prestação de contas), considerando somente incidentes de alta severidade.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Para o ambiente, será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: <b>D = [(Tm – Ti) / Tm] *100</b> , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• D = Percentual de disponibilidade;</li> <li>• Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com a Demandante.</li> <li>• Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.</li> </ul> <p>Para verificação do início da indisponibilidade, será considerada a data/hora do registro do incidente na ferramenta de monitoramento ou da comunicação do cliente, que demonstrem a indisponibilidade.</p>
Início de vigência	Imediata.
Desconto	Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto, por intermédio da seguinte fórmula:

<b>ANS 2</b> <b>Disponibilidade do Centro de Dados Virtual (DCDV)</b>	
Item	Descrição
	<p><b>Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vt</b>, onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desc= Valor do desconto</li> <li>• Ia = Indicador atingido</li> <li>• Ic = Indicador contratado</li> <li>• Vt = Valor total do serviço no mês.</li> </ul>
Observações	<p>O SERPRO procederá a subtração do valor do desconto no mês corrente do faturamento.</p> <p>Não fazem parte desta contabilização a indisponibilidade os serviços residentes nos equipamentos em questão.</p>

<b>ANS 3</b> <b>Disponibilidade do Firewall (DFW)</b>	
Item	Descrição
Definição	Percentual de tempo em que o serviço de <i>firewall</i> virtual permanece em condições normais de funcionamento, dentro do período alocado em 24 horas/dia x 7 dias/semana.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir	98% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de ANS do Serviço de Ponto de Proteção à Rede (prestação de contas).
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>Será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula:</p> <p><b>D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100</b>, onde:</p> <p>D = Percentual de disponibilidade;</p> <p>Ti = Somatório dos minutos de interrupção.</p> <p>Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço (horas alocadas).</p>
Início de vigência	Imediato.
Descontos	<p>Será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula:</p> <p><b>Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs</b>, onde:</p> <p>Desc= Valor do desconto</p> <p>Ia = Indicador aferido</p> <p>Ic= Indicador contratado</p> <p>Vs = Valor do serviço.</p> <p>Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal do <i>firewall</i> virtual afetado e está limitado a 5% (cinco por cento) do seu valor no mês de referência.</p>



<b>ANS 4</b> <b>Disponibilidade do Servidor de IPS (IPS)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Definição	Percentual de tempo em que o serviço de IPS permanece em condições normais de funcionamento, dentro do período alocado em 24 horas/dia x 7 dias/semana.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir	99% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de ANS do Serviço de Prevenção à Intrusão (prestação de contas).
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: <b>D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100</b> , onde: D = Percentual de disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço (horas alocadas).
Início de vigência	Imediato.
Descontos	Será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula: <b>Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs</b> , onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador aferido Ic= Indicador contratado Vs = Valor do serviço. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal do serviço afetado e está limitado a 5% (cinco por cento) do seu valor. No mês de referência

<b>ANS 5</b> <b>Disponibilidade do Serviço de Inspeção Profunda de Tráfego (SIPT)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Definição	Percentual de tempo em que o serviço de inspeção profunda de tráfego – SIPT - permanece em condições normais de funcionamento, dentro do período alocado em 24 horas/dia x 7 dias/semana.
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir	98% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Relatório de ANS do Serviço de Ponto de Proteção à Rede (prestação de contas).
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: <b>D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100</b> , onde: D = Percentual de disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço (horas alocadas).
Início de vigência	Em até 30 dias.
Descontos	Será calculado o desconto por intermédio da seguinte fórmula: <b>Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs</b> , onde:



<b>ANS 5</b>	
<b>Disponibilidade do Serviço de Inspeção Profunda de Tráfego (SIPT)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
	<p>Desc= Valor do desconto</p> <p>Ia = Indicador aferido</p> <p>Ic= Indicador contratado</p> <p>Vs = Valor do serviço.</p> <p>Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal do <i>SIPT</i> afetado e está limitado a 5% (cinco por cento) do seu valor no mês de referência.</p>

Não será considerado descumprimento de nível de serviço a ocorrência de indisponibilidade nas seguintes situações:

- Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (*upgrade* de *hardware*, correção de desvios, adequação tecnológica e atendimento às necessidades do cliente), de iniciativa do SERPRO, previamente acordadas com a DEMANDANTE;
- Períodos de manutenção de interesse comum das partes;
- Recusa de conexão, lentidão e/ou degradação de qualidade, nos casos em que o servidor esteja operando acima da capacidade, comprovado pelo SERPRO;
- Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade, desde que devidamente comprovado pelo SERPRO e aceito;
- Falhas na prestação de serviço se ocasionadas por imperícia, imprudência, conduta negligente ou dolosa, incluindo ataque de vírus, falhas de segurança e/ou ataques externos e internos, ou por irregularidades na respectiva operação dos recursos por parte;
- Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados junto a terceiros para serem hospedados no centro de dados alocado no SERPRO;
- Problemas de infraestrutura de responsabilidade; e
- Motivos de calamidade pública, desastres naturais e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

## **6. Suporte Técnico e Canais de Comunicação**

A solicitação de suporte técnico para o serviço poderá ser realizada durante o período do contrato, no horário comercial (segunda a sexta-feira das 8h às 18h). A prioridade de atendimento dos chamados dependerá do nível de severidade, detalhado no item.

Será aberto um chamado para cada situação reportada, sendo iniciada a contagem de tempo de atendimento a partir da hora do acionamento. Os chamados terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento:



Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Chamados 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 chamado de severidade alta é realizado no horário comercial (segunda a sexta-feira das 8h às 18h), pelos Centros de Comando. A Central de Serviços do SERPRO classificará este chamado em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Chamados associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de chamado de severidade média será realizado em <b>horário comercial</b> , por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1°, 2° e 3° nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Chamados associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de chamado de severidade baixa será realizado em <b>horário comercial</b> , por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1°, 2° e 3° nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

## 7. Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	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, chats, etc. Acesse os nossos tutoriais em: <a href="https://atendimento.SERPRO.gov.br/areadocliente/tutorial">https://atendimento.SERPRO.gov.br/areadocliente/tutorial</a>
Formulário WEB	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/serprocloud">https://atendimento.serpro.gov.br/serprocloud</a>	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço SERPRO CLOUD IAAS: indisponibilidade, dúvidas sobre o serviço, etc.
	<a href="https://atendimento.SERPRO.gov.br/areadocliente">https://atendimento.SERPRO.gov.br/areadocliente</a>	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, 2ª via de documentos, relatório de prestação de contas, indisponibilidade da área do cliente, etc.
E-mail (Central de Serviços - CSS)	<a href="mailto:css.SERPRO@SERPRO.gov.br">css.SERPRO@SERPRO.gov.br</a>	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, você 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; Descrição da Solicitação

Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução. A solicitação efetuada por meio da CSS deve ser realizada por funcionários responsabilizados do cliente, por meio do Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo.



## **ANEXO 2 – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

### **1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DO ANEXO**

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

### **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1 Para efeito 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 dos Dados Pessoais no território nacional.

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

2.1.3 Dados Pessoais do Contratante - Significam qualquer Dado Pessoal Tratado pelo Contratado ou Operador, incluindo Dados Pessoas Sensíveis, nos termos de ou em relação com o Contrato.

2.1.4 Serviços - Serviços e outras atividades que serão fornecidas ou realizadas pelo ou em nome do Contratado para o Contratante, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – Significa qualquer empregado, funcionário, inclusive subcontratados 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.

2.1.6 Incidente de Segurança – Significa toda e qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita ou sem autorização da Controladora, praticada mediante culpa ou dolo, que provoque, em relação a Dados Pessoais: (i) a destruição; (ii) a perda; (iii) a alteração; (iv) a comunicação ou difusão; ou (v) o acesso a Terceiros.

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

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

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o Contratante é o Controlador, na qualidade de pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o Contratado é o Operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

2.3 Independentemente da data de início da vigência da Lei nº 13.709/18, 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 do Controlador:**

3.1.1 O Controlador declara que realiza o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11º da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e responsabiliza-se pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas junto ao titular, assim como pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, além de informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados com este Contratado, que atua na qualidade de Operador.

3.1.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), o Controlador é responsável pela guarda adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informar ao titular do dado sobre o compartilhamento de seus dados com o operador visando atender às finalidade para o respectivo tratamento.

3.1.2.1 Compartilhar, sem demora, o instrumento de consentimento com o Contratado, quando solicitado, visando atender requisições e determinações das autoridades fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo.

3.1.3 O Contratante notificará ao Contratado e/ou Operador 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, o Contratado/Operador, em até 30 (trinta) dias corridos, tomar as medidas necessárias, informando o Contratante.

#### **3.2 São deveres do Operador:**

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

3.2.2 Cooperar com o Controlador 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 e Órgãos de controle administrativo.

3.2.3 Comunicar, sem demora, ao Controlador, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados do Controlador. Caso sejam detectadas eventuais desconformidades, o Operador irá corrigi-las dentro de um prazo razoável e informará o Controlador a este respeito.

3.2.4 Informar imediatamente ao Contratante quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais.

3.2.5 Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados



Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas do Contratante ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.2.6 Informar imediatamente ao Contratante, assim que tomar conhecimento, de:

- a) qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle do Contratante 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 do Contratante.
- d) qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação por parte do Controlador.

#### **4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO**

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

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. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

5.1 O Contratado adotará medidas 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.

5.2 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.

5.3 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, objetivando a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

## **6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

6.1 As transferências de Dados Pessoais do Contratante pelo Contratado para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados ao Contratado, 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.

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

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

6.3 Quando a transferência for solicitada pelo Contratante ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do Contratante), o Contratado 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).



## **7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE**

7.1 O Contratado deverá, quando do término da vigência do contrato, envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais do Contratante, prontamente interromper o tratamento dos Dados Pessoais do Contratante e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo Contratante, eliminar completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando o Contratado tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

## **8. DAS RESPONSABILIDADES**

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

## **9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

9.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição.

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

9.1.2 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.

9.2 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.



## ANEXO 3 – INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

### 1. Identificação

Razão Social:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO
CNPJ:	00.820.295/0001-42
Inscrição Municipal:	não possui
Inscrição Estadual:	não possui
Endereço:	Rua da Estrela, nº 421, Projeto Reviver, Centro
Cidade/UF:	São Luís - MA
CEP:	65010-200

### 2. Informações para emissão e envio da Nota Fiscal

Razão Social:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO
CNPJ:	00.820.295/0001-42
Nome Completo do Contato Financeiro:	Ilvania Maria Mendes Dutra
CPF do Contato Financeiro:	708.516.113-20
Telefone do Contato Financeiro:	98-3221-6120 Ramal 230
Endereço eletrônico:	sufin@ma.def.br

### 3. Informações do CONTATO TÉCNICO:

Nome Completo:	Ricardo Corrêa Lemos
CPF:	707.476.443-49
Telefone:	(98) 98824-9561
Endereço eletrônico:	ricardocorrea@ma.def.br

### 4. Informações do RESPONSÁVEL LEGAL (SIGNATÁRIO):

Nome Completo:	ALBERTO PESSOA BASTOS
CPF:	099.288.187-03
Cargo:	Defensor Público-Geral do Estado
Nacionalidade:	Brasileiro
Núm. identidade/Órgão/UF:	nº 805439-0 DPE/MA
Telefone:	98 99168-2366
Endereço eletrônico:	albertobastos@ma.def.br

### 5. Processo Administrativo Instaurado para a Contratação:

Número do Processo Administrativo:	<b>Nº 0399/2021</b>
------------------------------------	---------------------

### 6. Dotação Orçamentária

**Programa de Trabalho: 03 092 0341 2656 000165**  
**Subfunção: 092 Representação judicial e extrajudicial**  
**Ação: 2656 Assistência Jurídica Gratuita**  
**Fonte Recurso: 0.1.01.000000 Recursos Ordinários do Tesouro**



## ANEXO 4 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

### 1. Preços e Volumes

O valor total dos serviços constantes para o período de 12 (doze) meses é de **R\$ 834.720,00 (Oitocentos e trinta e quatro mil e setecentos e vinte reais)**, conforme descrito no quadro abaixo.

Item Faturável	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1 IaaS - Armazenamento em Nuvem Alocado Mensal	GB	<b>25000</b>	R\$ 1,38	R\$ 34.500,00	R\$ 414.000,00
2 IaaS - Armazenamento em Nuvem por Uso em Dia Útil	GB	-	R\$ 0,007		
3 IaaS - Armazenamento em Nuvem por Uso em Fins de Semana e Feriados	GB	-	R\$ 0,001		
4 IaaS - Memória em Nuvem Alocado Mensal	GB RAM	<b>950</b>	R\$ 24,80	R\$ 23.560,00	R\$ 282.720,00
5 IaaS - Memória em Nuvem por Uso em Dia Útil	GB RAM/Hora	-	R\$ 0,05		
6 IaaS - Memória em Nuvem por Uso em Fins de Semana e Feriados	GB RAM/Hora	-	R\$ 0,009		
7 IaaS - Tráfego Norte e Sul em Nuvem	GB	<b>5000</b>	R\$ 0,50	R\$ 2.500,00	R\$ 30.000,00
8 IaaS - IP Adicional em Nuvem	IP	-	R\$ 40,00		
9 Serpro Cloud - IaaS - Armazenamento de Objetos	GB/Mês	<b>15000</b>	R\$ 0,60	R\$ 9.000,00	R\$ 108.000,00
10 Serpro Cloud - IaaS - Armazenamento em Blocos	GB/Mês	-	R\$ 0,98		
11 AntiDDoS IaaS Proteção IP	Valor Unitário	-	R\$ 5.503,15		
12 Firewall - Proteção IaaS Seguro	Valor Unitário	-	R\$ 6.315,45		
13 IPS - Proteção IaaS Seguro	Valor Unitário	-	R\$ 4.698,75		
14 IPS - Proteção Inspeção URL SSL Adicional	Valor Unitário	-	R\$ 2.369,03		
15 Consultoria Técnica para Análise de Vulnerabilidades	Hora	-	R\$ 453,00		
<b>Valor mensal</b>				<b>R\$ 69.560,00</b>	
<b>Valor Total estimado para 12 meses de vigência contratual</b>					<b>R\$ 834.720,00</b>

