

CONAB - CONTRATO Nº 17558406/2021**PROCESSO ADMINISTRATIVO CONAB Nº 21200.000611/2021-12.****CONTRATO ADMINISTRATIVO CONAB Nº 025/2021.****INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO CONAB Nº 05/2021.****CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO E A COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO - CONAB.**

A **UNIÃO**, por intermédio da **COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO - CONAB**, empresa Pública Federal, entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, de capital fechado, na forma preceituada no § 1º do art. 173 da Constituição Federal, constituída nos termos do art. 19, inciso II, da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, vinculada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - **MAPA**, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e demais legislações aplicáveis, e pelo seu Estatuto Social aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária, realizada aos 19 de dezembro de 2017, publicada no DOU de 19 de janeiro de 2018, Seção 1, retificado conforme publicação no DOU do dia 23 de janeiro de 2018, Edição 16, Seção 1, página 4, e alterada em 30 de outubro de 2019, publicada no DOU de 6 de dezembro de 2019, Edição 145, Seção 1, página 8-10, com sede em Brasília/DF, no SGAS, Quadra 901, Conjunto "A", Lote 69, inscrita no CNPJ/MF sob nº 26.461.699/0001-80, Inscrição Estadual nº 07.312.777/001-70, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, **Sr. GUILHERME AUGUSTO SANCHES RIBEIRO**, conforme deliberação da 9ª Reunião Extraordinária, realizada em 21 de maio de 2021 e Resolução CONSAD nº 008, de 21 de maio de 2021] e, pelo Diretor-Executivo da Diretoria de Política Agrícola e Informações, **Sr. SERGIO DE ZEN**, [nomeado conforme disposto na Ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 10 de junho de 2021, publicada no DOU de 17 de junho de 2021, Edição 112, Seção 1, página 17], parte doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE** e, de outro lado 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 simplesmente **SERPRO**, neste ato representada por seu Superintendente de Relacionamento com Clientes de Novos Negócios, **Sr. JACIMAR GOMES FERREIRA**, conforme designação nº 52829 - 007, de 1º/10/2020, e pelo seu Gerente de Departamento, **Sr. BRENO FELIPE SILVA RIBEIRO**, conforme designação nº 52836 - 004, de 1º/08/2021, resolvem celebrar o presente **Contrato** com fulcro nos princípios do direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, e mediante as normas das Leis nºs 13.303, de 30 de junho de 2016 e 10.406, de 10 de janeiro de 2002 [Código Civil Brasileiro], suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente **Contrato** tem por objeto a prestação de serviço de tecnologia da informação para monitoração, gerenciamento e suporte às conexões à **Infovia Brasília**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

2.1. Esse **Contrato** integra o **Processo Administrativo da Contratante nº 21200.000611/2021-12**.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Este **Contrato** é celebrado por inexigibilidade, com fulcro no artigo 30, caput, da Lei 13.303 de 2016.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

5. CLÁUSULA QUINTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. Conforme o art. 43º, inciso I, da Lei nº 13.303 de 2016, o regime de execução deste **Contrato** é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A descrição do serviço está disposta no Anexo 1 - Descrição dos Serviços, deste **Contrato**.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES

7.1. São obrigações do **CONTRATANTE**:

7.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados.

7.1.2. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do **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 da **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 4 - 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 a **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 a **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 pela **CONTRATANTE** por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

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

9. CLÁUSULA NONA - 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, de 1996, 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. CLÁUSULA DÉCIMA - DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO

10.1. Fica facultado a **CONTRATANTE** designar 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. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - 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/ME 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 Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP;

CEP: 04766-900;

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO VALOR DO CONTRATO

12.1. valor estimado deste **Contrato** para seu período de vigência é de **R\$708.000,00** [setecentos e oito mil reais], sendo o valor mensal estimado da ordem de **R\$11.800,00** [onze mil e oitocentos reais].

12.2. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pela **CONTRATANTE** estão descritos no **ANEXO 3 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES** deste **Contrato**.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. Para efeito de pagamento, o **SERPRO** cobrará o volume consumido pela **CONTRATANTE** no período do **dia 21** [vinte e um] **do mês anterior ao dia 20** [vinte] **do mês especificado.**

13.2. Caberá a **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 pela **CONTRATANTE** no **Anexo 4 - Informações Do CONTRATANTE deste Contrato.**

13.3.1. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que a **CONTRATANTE** acesse e se cadastre no portal.

13.4. O não recebimento do documento de cobrança mensal por desatualização do e-mail informado pela **CONTRATANTE**, não o isenta de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o seu vencimento. Neste caso, a **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com o **SERPRO**, por meio de um dos canais disponíveis no **anexo I 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 da **CONTRATANTE** apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ/ME da Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB do Ministério da Economia - ME.

13.6. 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.

13.7. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente [pro rata die] a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

13.8. 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. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal da **CONTRATANTE**, o **SERPRO** emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

13.10. 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, a **CONTRATANTE** pagará ao **SERPRO** por meio de cobrança administrativa.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ATRASO NO PAGAMENTO

14.1. Não ocorrendo o pagamento pela **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. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - 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 a **CONTRATANTE** enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico do **SERPRO**: 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: 70836-900.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA

16.1. O presente **Contrato** vigorará por **60** [sessenta] **meses**, conforme preconizado no caput do art. 71 da Lei nº 13.303, de 2016, **com início da vigência em 23/10/2021**.

16.2. 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. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. A despesa com a execução deste **Contrato** está programada em dotação orçamentária própria da **CONTRATANTE**, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Programa de Trabalho Resumido: 169113; Fonte de Recurso: 0150022135; Natureza da Despesa: 339040; UGR: 135495; Plano Interno: RECURSO T~~N~~ota de Empenho: 2021NE1518, de 15/7/2021.

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 da **CONTRATANTE**, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

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

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

18.1.2. Conforme determina a Portaria 6.432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso a **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 **12** [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 **12** [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:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor [aniversário de **12** [doze] **meses** a partir da assinatura do **Contrato**]

Io - 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.

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 nº 1.374, de 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** [cinco] **dias corridos** contados da assinatura do documento.

18.9. De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192, de 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 [artigo 2º da Lei 10.192, de 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. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

19.1. Ao **SERPRO** fica facultado 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**.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - 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 na Lei nº 13.303, de 2016, devendo ser formalmente motivados nos autos do processo, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.

20.3. Para formalizar a rescisão contratual, a **CONTRATANTE** deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste **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 a **CONTRATANTE** não terá direito à indenização por parte do **SERPRO** seja a que título for.

20.5. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá a **CONTRATANTE** efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - 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. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - 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. Pela inexecução total ou parcial do **Contrato** a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao **SERPRO** as sanções previstas neste instrumento contratual.

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 a **CONTRATANTE** ou, em último caso, por meio de cobrança judicial.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - 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. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA CONCILIAÇÃO

24.1. Estabelecida controvérsia de natureza jurídica entre a **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 inciso III do Decreto 7.392 de 13 de dezembro de 2010.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA MATRIZ DE RISCOS E RESPONSABILIDADES

25.1. A **MATRIZ DE RISCOS** é a cláusula contratual definidora dos riscos e das responsabilidades entre a **CONTRATANTE** e o **SERPRO** e caracterizadora do equilíbrio econômico-financeiro na execução do **Contrato**, em termos de ônus financeiros decorrentes de eventos supervenientes à contratação.

25.2. O **SERPRO** é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos e

responsabilidades relacionados ao objeto do ajuste, conforme hipóteses não-exaustivas elencadas na **MATRIZ DE RISCOS** - Anexo II do Termo de Referência.

25.3. O **SERPRO** não é responsável pelos riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do ajuste quando estes competirem à **CONTRATANTE**, conforme estabelecido na **MATRIZ DE RISCOS** Anexo II do Termo de Referência.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

26.1. A execução do presente **Contrato**, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais, com aplicação dos princípios da Teoria Geral dos Contratos e das disposições de Direito Privado.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA PUBLICAÇÃO

27.1. Caberá a **CONTRATANTE** providenciar a publicação do resumo deste **Contrato**.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DO FORO

28.1. Em atenção ao artigo 109, inciso 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**.

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**.

ANEXO 1 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as pessoas envolvidas neste **Contrato**, isto é, a **CONTRATANTE** e o **SERPRO**.

Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na **Área do Cliente do SERPRO**.

Portal: Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo **SERPRO**.

Área do Cliente: Canal eletrônico acessível por meio da Internet pela **CONTRATANTE**. Este portal permitirá aos cadastrados da **CONTRATANTE** gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado.
<<http://cliente.serpro.gov.br>>;

Infovia Brasília: Rede de comunicações do Governo Federal.

DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

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

Este serviço permite ao Demandante beneficiar-se de alto desempenho e disponibilidade no âmbito metropolitano. São exemplos desse tipo de aplicação o acesso ao Datacenter do Serpro Regional Brasília para hospedagem de dados e o estabelecimento de conexão com outro órgão participante da

Rede Metropolitana.

Exclusivo para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual vinculados ao alcance geográfico da rede óptica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão, e exista viabilidade técnica para expansão do *backbone* ou acesso, o órgão interessado poderá arcar com esta expansão, às suas expensas.

O serviço **INFOVIA-DF** funciona sobre fibras óticas e infraestrutura de propriedade do Ministério da Economia [ME] em um ambiente operado pelo **SERPRO**.

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

A rede **Infovia Brasília** surgiu em 2004 da parceria da antiga Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação [SLTI/MP], atual Secretaria de Governo Digital [SGD/ME], e do **SERPRO** e está, atualmente, formalizada por meio do Acordo de Cooperação Técnica [ACT] nº02/2011, com vigência até 16/02/2023, que estabelece as finalidades e resultados esperados da implementação e evolução dessa infraestrutura, além das obrigações dos parceiros. Resumidamente, à SGD/ME cabe a gestão da rede e dos serviços e ao **SERPRO** cabe a operação e manutenção da infraestrutura óptica e dos equipamentos da rede.

Diante dos níveis de serviços pactuados para a Infovia, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao **SERPRO** possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que possam afetar os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão ou entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede.

SERVIÇOS BÁSICOS

Serviço de conexão básica

O Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede Infovia. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela **SGD/ME e SERPRO** de viabilidade técnica do atendimento da localidade pela rede. É o pacote inicial do serviço Infovia. Sem a contratação desse, não é possível fornecimento de nenhum outro serviço.

O serviço de Conexão Básica disponibiliza ao Demandante os seguintes atributos:

- Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- Porta dedicada em *switch* de acesso;
- Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas. A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace. Em termos práticos, significa dizer que o tráfego dos clientes participantes das redes Infovias não se misturam, são segmentados em estruturas de nível 2 - VLANs, ou seja, túneis virtuais configurados fim a fim;
- Disponibilidade mensal de 99,9%, exceto para conexões tipo 2 e 6;
- Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o Serpro Regional Brasília;
- Taxa de erro menor que 1×10^{-8} ;
- Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade;
- Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados no Portal de Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicações [GTIC] [<https://portalgtic.serpro.gov.br>].

Conexão tipo 1 - Esta modalidade de conexão poderá ser contratada em todas as localidades onde exista infraestrutura da rede Infovia, desde que haja viabilidade técnica, para suporte há 1(um) Gbps ou 10(dez) Gbps com redundância de fibras no acesso.

Para fins de Conexão da rede local do órgão ou entidade à Infovia, com redundância de fibras na conexão do acesso, utilizando 1 *switch* e podendo contemplar um ou mais órgãos na mesma localidade. Possui conexão de 1 [um] Gbps ou 10 (um) Gbps com o *backbone* e redundância

equivalente, ou seja, com 1 [um] ou 10 [dez] Gbps.

Neste tipo de conexão, o *switch* da Infovia poderá estar instalado em qualquer sala que tenha as condições técnicas necessárias para atendimento a partir da mesma aos órgãos presentes em uma mesma localidade. Ressalta-se que cada órgão ou entidade usuário da conexão na mesma localidade será considerado como uma conexão tipo 1. Para esse tipo de conexão, caso a demanda de tráfego ultrapasse 1 [um] Gbps, o **SERPRO** ativará a porta de 10 [dez] Gbps, a fim de garantir a banda individual para cada órgão ou entidade participante do serviço.

Detalhamento técnico da conexão tipo 1 - 1 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps no *switch* de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser UTP ou óptica - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

Detalhamento técnico da conexão tipo 1 - 10 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000/10000 Mbps no *switch* de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido até 10Gbps. Essa porta poderá ser UTP [até 1 Gbps] ou óptica - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC [até 10Gbps].

Conexão tipo 2 - Indicado para localidades com menor exigência de disponibilidade ou inviabilidade técnica de provimento de outro tipo de conexão. É um acesso indireto ao *backbone* da Infovia Brasília, por conexões de 1 [um] Gbps sem redundância de fibras na conexão, e, portanto, de menor custo.

Consiste na instalação de uma infraestrutura óptica que termina em 1 [um] DIO no ambiente do órgão ou entidade participante para fazer a interligação com o *switch* da Infovia em localidade próxima em que haja disponibilidade de um ativo de rede. Esta conexão é feita através de uma interface de 1 [um] Gbps Monomodo LC [1000base LX com conectorização LC].

Por se tratar de uma conexão derivada de um equipamento pré existente em outra localidade e com preço diferenciado, quando ocorrer a desconexão ou cancelamento dos serviços do órgão ou entidade que hospeda o equipamento da Infovia Brasília, o órgão ou entidade que utiliza a conexão do Tipo 2 deverá migrar seus serviços para os demais tipos de conexão direta ao *backbone* da Infovia. Destaca-se que a nova conexão resultante da migração terá os parâmetros e preços conforme estabelecidos neste plano de negócios.

Os casos de conexão em subanel, mesmo com a utilização de *switch*, onde o acesso ao *backbone* da Infovia é indireto, ou seja, feito através de outro equipamento, também é definido como conexão tipo 2. Esse cenário ocorre em determinadas localidades que estão distantes do *backbone* da Infovia.

Para essa modalidade de conexão, em função da ausência de redundância física da fibra óptica ou longa distância até o *backbone* da Infovia, a disponibilidade mínima mensal do acesso será de **99,0%** (noventa e nove por cento) para critérios de acordos de nível de serviço.

Detalhamento técnico da conexão tipo 2 - sem redundância de fibras: será disponibilizado no ambiente do órgão 1 par de fibra óptica do tipo monomodo e com conectorização SC. Nessa situação, a conexão em fibra leva o sinal do órgão ou entidade participante até uma porta no *switch* de acesso da Infovia em outra localidade. No *switch*, estará disponível uma porta de conexão 10/100/1000 Mbps com capacidade de cursar tráfego de até 1 [um] Gbps.

Detalhamento técnico da conexão tipo 2 - conexão em subanel: será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps no *switch* de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser UTP ou óptica - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

Conexão tipo 3 - Consiste Conexão da rede local do órgão ou entidade à Infovia, com redundância de fibras e *switches* na conexão do acesso, utilizando 2 [dois] *switches* e podendo contemplar um ou mais órgãos na mesma localidade. Possui conexão de 1 [um] Gbps ou 10 [dez] Gbps com o *backbone* e redundância equivalente, ou seja, com 1 [um] ou 10 [dez] Gbps.

Neste tipo de conexão, cada equipamento estará ligado a *uplinks* de fibra distintos, viabilizando redundância também de equipamento de acesso. Dessa forma, reduz-se ainda mais a possibilidade de interrupção dos serviços em função de possíveis indisponibilidades dos equipamentos, uma vez que os serviços configurados no *Switch* de acesso Infovia primário são replicados para o *Switch* de Acesso secundário.

Como observação, para maior segurança quanto a disponibilidade do acesso, sugere-se que o órgão utilize abordagem de fibra por caminhos distintos na localidade onde serão instalados os *switches* de acesso.

Detalhamento técnico da conexão tipo 3 - 1 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps em cada *switch* de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP ou ópticas - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC. Além disso, cada *switch* funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um *switch*, será configurada outra, semelhante à primeira, no segundo *switch* da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante.

Detalhamento técnico da conexão tipo 3 - 10 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000/10000 Mbps em cada *switch* de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP [até 1Gbps] ou ópticas - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC [até 10Gbps]. Além disso, cada *switch* funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um *switch*, será configurada outra, semelhante à primeira, no segundo *switch* da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante.

O quadro abaixo apresenta resumidamente as características técnicas dos tipos 1, 2 e 3 apresentados.

Características	Tipo 1 - 1Gbps	Tipo 1 - 10Gbps	Tipo 2	Tipo 3 - 1Gbps	Tipo 3 - 10Gbps
Fibra de acesso redundante	X	X	---0---	X	X
Switch de acesso redundante	---0---	---0---	---0--	X	X
Quantidade de VLANs	25	25	25	25	25
Gerenciamento da rede	X	X	X	X	X
Atendimento técnico 24x7	X	X	X	X	X
Relatórios gerenciais	X	X	X	X	X
Banda de conexão com Backbone	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	10 Gbps

Conexão tipo 6 - Indicado para localidades com tráfego limitado a 10Mbps. Este tipo de conexão possui abordagem simples de fibras e sem redundância física. É um acesso indireto ao *backbone* da Infovia Brasília e, portanto, de menor custo.

Consiste na disponibilização desta conexão no ambiente do órgão ou entidade participante derivado a partir de uma conexão básica preexistente. Portanto poderá ser entregue em fibra óptica ou cabo UTP conforme análise de viabilidade técnica. Em função da ausência de redundância física, a disponibilidade mínima mensal do acesso será de 99,0% [noventa e nove por cento].

Por se tratar de uma conexão derivada de um equipamento preexistente em local próximo e com preço diferenciado, quando ocorrer a desconexão ou cancelamento dos serviços do órgão ou entidade que hospeda o equipamento da Infovia Brasília, o órgão ou entidade que utiliza a conexão do Tipo 6 deverá migrar seus serviços para os demais tipos de conexão direta ao backbone da Infovia. Destaca-se que a nova conexão [Tipos 1, 2, ou 3], resultante da migração, terá os parâmetros e preços conforme estabelecidos neste modelo de negócios.

Detalhamento técnico da conexão: será disponibilizada uma porta física limitada à 10 Mbps no switch de acesso. Essa porta poderá ser UTP ou óptica - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC, conforme resultado da análise de viabilidade técnica.

Características das conexões Básicas - exceto tipo 6

- I. Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- II. Disponibilização e configuração de VLANs [Virtual Local Area Network]:

Até 25 [vinte e cinco] VLANs em cada localidade; Não há possibilidade de uso de VLANs remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de órgão diferentes;

A contabilização do número de VLANs recai sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao **SERPRO**, por e-mail ou ofício por exemplo, da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN.

Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia serão definidos pelo **SERPRO** e não pelo órgão ou entidade participante.

III. Segurança lógica em nível de camada 2 [por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas];

IV. Acesso aos sistemas estruturantes do governo federal por meio da Infovia Brasília.

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

VI. Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados em Portal Web de Gerenciamento da Rede:

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

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

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

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

Responsabilidades das Partes

Responsabilidades	SERPRO	Órgão Participante
Enviar ofício formalizando intenção de participação e concordância com documentos referente á infovia		X
Solicitação e eventual provimento de última milha		X
Provimento e configuração de conexão básica na Infovia	X	
Provimento de ambiente climatizado e com alimentação elétrica estabilizada		X
Cabeamento entre o switch de acesso Infovia e os dispositivos do órgão participante		X
Alocação de Interface ótica ou elétrica no switch de acesso infovia	X	
Alocação de Interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão Participante		X
Concordar com os termos explicitados nos documentos Referentes as redes infovias	X	X

Telefonia corporativa VoIP

São os serviços de integração de sistemas de telefonia corporativa dos órgãos ou entidades, utilizando a infraestrutura instalada da Infovia Brasília. Este serviço, segue as melhores práticas e tendências do

mercado de comunicação multimídia, incluindo sua implementação no protocolo padrão SIP, a fim de garantir a interoperabilidade com outras soluções Voz sobre IP [VoIP]. **Este serviço é opcional e sem ônus para o participante.** Entretanto, a infraestrutura física da rede e os equipamentos necessários são de responsabilidade do próprio órgão ou entidade participante, ou seja, para utilização do serviço o órgão ou entidade deverá adquirir equipamento *gateway* de voz nos padrões definidos pela SGD/ME e pelo **SERPRO**, bem como construir a infraestrutura de cabeamento e suporte.

Neste serviço, as ligações telefônicas destinadas a outros órgãos ou entidades pertencentes à própria rede são roteadas internamente pela infraestrutura da Infovia Brasília. Cada órgão terá sua Central Telefônica [PABX] integrada ao serviço de voz da Infovia Brasília por meio de *gateway* VoIP. Este equipamento direcionará as chamadas para o interior da Infovia Brasília ou para a Rede Telefônica Pública Comutada [RTPC], conforme o caso.

Gateway de voz sobre IP

A aquisição do *gateway* para interconexão da central do órgão à Infovia é de responsabilidade do próprio órgão participante do serviço, que deverá adquiri-lo em conformidade com as recomendações técnicas exigidas pelo serviço de Voz sobre IP.

A ativação incluirá a instalação do dispositivo *gateway*, devidamente homologado pelos gestores da Infovia, nas dependências da localidade onde se fará cada conexão. Cada *gateway* fará parte de uma Rede Virtual [VLAN] inter-órgãos da Infovia, dedicada exclusivamente para tráfego de voz. Para este serviço, o órgão manterá seu **Contrato** e suas conexões com a RTPC [Rede Telefônica Pública Comutada], sendo que as conexões de entrada se ligarão ao PABX e as de saída ao *gateway* da Infovia.

Para órgãos que já possuam Telefonia IP implementada em sua rede, será oferecido uma interface Ethernet [ou duas, para casos de redundância] para conexão com a Infovia. Dessa forma, o servidor SIP do órgão se comunicará diretamente com o sistema de Integração de Voz da Infovia. Por questões de segurança e segregação das redes, essa conexão deverá ser feita diretamente no servidor [que atuará como proxy], não podendo haver contato direto entre a rede Infovia e a rede do órgão ou entidade.

Banda de acesso à aplicação Web - Sistemas estruturantes

Para os órgãos ou entidades que não contratarem o Serviço Adicional de Internet, o **SERPRO** fornecerá uma banda de Internet de 4 Mbps para que o órgão tenha acesso aos sistemas estruturantes Web através da Infovia. Tal banda deverá ser utilizada apenas para esse fim.

O provimento desse serviço será feito nas mesmas condições do fornecimento de Internet, sem a disponibilização de endereço público de IP. Caso o órgão ou entidade participante adquira o serviço adicional de Internet, essa banda de acesso às aplicações Web não será acrescida à banda total contratada como serviço adicional.

SERVIÇOS ADICIONAIS

Compreendem os serviços que podem ser adquiridos de forma adicional aos serviços básicos, pelo órgão ou entidade participante a fim de complementar a sua demanda, conforme sua necessidade.

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

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

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

O acesso à Internet se dá por meio de porta física dedicada de 10/100/1000/10000 Mbps [conforme tipo de conexão contratada]. Entretanto, os recursos alocados para o provimento deste serviço não serão descontados da quantidade de portas previstas no pacote de Serviços Básicos.

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

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

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

Além da proteção contra ataque volumétrico, que é um serviço agregado, é possível a contratação do serviço AntiDDoS Proteção URL, cujo o objetivo é aumentar a proteção dos serviços críticos dos clientes a fim de mitigar grandes impactos.

AntiDDoS volumétrico	
Tempo de reação para mitigação	Até 10 minutos
White and Black list específicas	Não
Ações automatizadas para ativação de mitigação	Solicitação do cliente
Proteção por linha de Base	Não
Proteção Geográfica	Sim

Fornecimento de VLAN Adicional - Trata-se do fornecimento de VLAN acima do previsto no item **3.3.1.7. Características Conexões Básicas - exceto tipo 6** - em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante.

A contabilização do número de VLANs será sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. Frisa-se que eventual saldo de VLANs não utilizadas em uma localidade não pode ser reaproveitado em outras localidades. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao **SERPRO**, por e-mail ou ofício por exemplo, da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN.

Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia serão definidos pelo **SERPRO** e não pelo órgão ou entidade participante.

Fornecimento de Porta Adicional - Trata-se de configuração e manutenção para utilização de 1 [uma] porta física adicional no switch de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso.

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

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

Alocação adicional de endereçamento IP - Trata-se de disponibilização de faixa de endereços IPs públicos, além dos endereços já fornecidos para o cliente durante a ativação do Serviço de Acesso à Internet.

Os endereços IPs públicos adicionais serão fornecidos na quantidade de 2^ª e a quantidade solicitada deve incluir os endereços de rede e *broadcast* de cada rede IP.

Devido à escassez de endereços IPv4 amplamente divulgada pelos órgãos mundiais controladores da Internet, o fornecimento destes recursos em caráter adicional está sujeito a avaliação técnica do **SERPRO** e disponibilidade.

Serviços de Videoconferência - Consiste na implantação, configuração, administração e monitoração remota de serviço de videoconferência e operação da *Multipoint Control Unit* [MCU] do **SERPRO**, que concentra as conexões de videoconferência dos órgãos participantes da Infovia, configuradas em VLAN específica.

Serviços de Videoconferência Ponto e Multiponto - Trata-se de serviço destinado à realização de videoconferência ponto-a-ponto entre as unidades participantes, sem a necessidade de intervenção direta do **SERPRO**, ou a realização de videoconferência com vários pontos pertencentes à rede Infovia, utilizando-se recursos da **MCU do SERPRO**, o que exige agendamento prévio.

Quando necessário o agendamento deverá ser feito com no mínimo **2 [dois] dias** de antecedência a fim de garantir a disponibilidade e reserva dos recursos na **MCU do SERPRO**.

Excepcionalmente, demandas específicas desse serviço poderão ser atendidas em prazo inferior ao indicado, mediante avaliação técnica da equipe do **SERPRO**, que averiguará, para a data solicitada, a disponibilidade de recursos na **MCU** e possíveis realocações de videoconferências já agendadas.

Serviços de Videoconferência com Redes Externas - Via Internet - Trata-se de realização de videoconferência pela Internet para destinos não participantes da Infovia, desde que compatíveis com o padrão H.323. Neste serviço não haverá fornecimento nem operação/administração de equipamentos tipo **CODEC** ou **MCU** do órgão. A quantidade de horas será ilimitada, pagando-se apenas um valor fixo por mês.

O agendamento para sessões de videoconferência com redes externas deverá ser feito com no mínimo **2 [dois] dias** de antecedência para realização de testes prévios com os participantes.

SERVIÇOS DE SEGURANÇA

Segurança da Informação para Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS O combo Segurança da Informação para Infovia possui uma solução única, contemplando três funcionalidades de proteção de forma agregada e indissociável. É uma alternativa que oferta recursos básicos de proteção, possibilitando um menor custo para o órgão ou entidade participante, mas sem deixar de lado a adequada proteção aos recursos informacionais, visando a proteção e controle do tráfego de rede desejado. O serviço é comercializado como uma solução única, fornecido exclusivamente para aqueles que utilizem o serviço Internet da Infovia. A solução é composta por **3 [três] funcionalidades**, descritas a seguir.

Firewall - Esta funcionalidade integra o serviço Segurança da Informação para Infovia e tem como função regulamentar a comunicação entre as redes de internet, intranet, Zonas Desmilitarizadas [ZDM], extra-net's e redes virtuais privadas [VPNs]. Permite a proteção do perímetro, aplicações, servidores e infraestrutura de rede, provendo as características essenciais da segurança da informação, além de auditoria, autenticidade e privilégio mínimo.

Essa regulamentação é feita baseada no princípio de privilégio mínimo, a partir da implementação e manipulação de uma base de regras, com instruções personalizadas e que reflitam a política de segurança de rede da organização.

A funcionalidade consiste, em configurar e segmentar perfis de tráfego de rede em um ambiente dedicado ou compartilhado, mediante políticas de rede pré-definidas e estabelecidas em instâncias/contextos de firewalls, instalados em dispositivos físicos com grande capacidade de processamento e alta disponibilidade, disponível nos **centros de dados do SERPRO**.

A funcionalidade proporcionará um ambiente protegido por equipamentos especializados,

configurados em alta disponibilidade e com alta capacidade de processamento.

Será dedicada uma instância de firewall virtual com até 2.000.000,00 [dois milhões] de conexões simultâneas com capacidade de até 30 [trinta] Gbps de vazão de dados, sendo compartilhada por todos os clientes que utilizarem este serviço. Caso o cliente deseje um ambiente totalmente exclusivo com maior capacidade, ele deverá escolher uma das demais modalidades disponíveis para o serviço de Firewall. Tais modalidades podem ser conhecidas na cartilha de comercialização do serviço de Firewall.

Os equipamentos especializados, assim como as instâncias/contextos de firewalls, são monitorados, de forma a garantir a alta disponibilidade, com rápida intervenção para resolução de problemas em casos de falha. Mensalmente, são gerados relatórios com informações inerentes a disponibilidade. O serviço é monitorado pelo centro de comando. A monitoração da infraestrutura será realizada pelo **SERPRO**, utilizando ferramentas específicas de monitoração, em regime de 24 horas durante 7 dias da semana.

A funcionalidade provê a proteção em camadas dos serviços por meio de isolamento entre segmentos de rede - Separação dos ambientes, como exemplo os de produção, homologação e desenvolvimento, controle de acesso às aplicações de acordo com os perfis de acesso ao serviço.

A funcionalidade de Firewall dispõe de equipamentos físicos configurados em alta disponibilidade, com grande capacidade de processamento e alta densidade de interfaces de 1Gb e 10Gb. Além disso, dispõe de software especializado, capaz de virtualizar e dedicar recursos computacionais, assim como sistema operacional customizado de forma a garantir alta performance. Possui gerência centralizada, que garante a individualização de políticas de acesso para cada cliente. Ressalta-se no entanto que somente empregados do **SERPRO** podem administrar os equipamentos.

Filtro de Conteúdo - Uma vez que o consumo de banda tornou-se um fator primordial, é necessário gerenciar esse consumo. Embora o acesso à internet seja uma fonte de benefícios inegáveis, pode também ser uma fonte para distração dos empregados de suas tarefas profissionais e permite, ainda, disponibilizar conteúdos inapropriados e/ou ofensivos, o que exige um controle por parte da empresa para o não desvirtuamento de sua utilização como ferramenta de trabalho. Para realização desse controle, o **SERPRO** disponibiliza a funcionalidade de Filtragem de Conteúdo, cujo objetivo é monitorar e gerenciar o acesso às URL da internet. A Filtragem será feita através do desvio de tráfego web, oriundo da rede do cliente com destino à internet. Esta funcionalidade traz alguns recursos de extrema importância, aos quais são representados abaixo:

Categorias de Filtro de Conteúdo

É a classificação de sítios por tema, passível de bloqueio por meio de filtro de conteúdo. Abaixo, alguns exemplos de temas previamente cadastrados no equipamento:

- Cheating and Plagiarism [Engano e Plágio];
- Child Abuse [Abuso Infantil];
- Filter Avoidance [Evitar Filtro];
- Hacking ▪ Illegal Activities [Atividades Ilegais];
- Illegal Downloads [Downloads Ilegais];
- Illegal Drugs (Drogas Ilegais);
- Adult [Adulto];
- Fashion [Moda];
- File Transfer Services [Serviço Transferência de Arquivos];
- Pornography [Pornografia];
- Streaming Vídeo [Transmissão de Vídeo].

Tais categorias poderão ser definidas como Monitor [Liberada], Block [Bloqueada] ou Warn [Aviso] e tal definição será feita pela área de negócio em conjunto com os clientes.

Algumas categorias são sugeridas pelo **SERPRO** para que sejam bloqueadas, devido ao comportamento e/ou conteúdo e de as páginas estarem em desacordo com os negócios da empresa. São categorias que apresentam vulnerabilidade, risco de segurança, de conteúdo ofensivo ou ilegal. Tais categorias não são acessíveis a nenhum nível de serviço de filtro de conteúdo.

Anti-Malware

Análise de conteúdo suspeito e de tráfego malicioso [malwares,vírus, trojans] em sítios Web, em tempo real, no instante do acesso a partir das estações de trabalho.

Reputação de Sítios Web

Sítios Web identificados por conteúdo suspeito, por mais que façam parte de uma categoria liberada. Esse comportamento suspeito é feito através de uma pontuação que vai de -10 a 10. Os sítios pontuados com abaixo de 0 são escaneados pela ferramenta de filtro de conteúdo. Exemplo de aplicação: sítios de prefeituras como hospedeiro de arquivos maliciosos.

Infraestrutura da funcionalidade

A funcionalidade filtro de conteúdo conta com a seguinte infraestrutura:

- Cluster destinado à solução corporativa de Filtro de conteúdo Web;
- Balanceador de carga.

O conjunto de appliances responsável pela filtragem de conteúdo web estão interligados a um balanceador de carga que desvia todo o tráfego HTTP e HTTPS. O deslocamento destes protocolos permite que cada appliance receba de forma balanceada a quantidade de conexões estabelecidas. Assim, a qualidade e a disponibilidade da conexão do usuário é duplicada de forma transparente para o usuário.

IPS - Tem como finalidade monitorar, detectar e bloquear ataques, direcionados aos serviços publicados pelo cliente da Infovia, provenientes da Internet ou da rede local, por meio de aplicação de assinaturas dedicadas.

O monitoramento visa acompanhar o tráfego passante, comparando este com conhecidos padrões de ataque, mediante 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 e intranet.

A funcionalidade de prevenção à Intrusão consiste na monitoração do tráfego através de equipamento ligado "in-line", de forma que todo o tráfego que deve ser analisado passe por ele e seja inspecionado. O bloqueio aos ataques encontrados, a critério do cliente, podem ser apenas alertado ou bloqueado imediatamente, não permitindo desta forma a completa execução do ataque.

Em um primeiro momento, as assinaturas e regras são implementadas em modo de monitoração, onde nada é bloqueado, assim, é possível analisar melhor o impacto da implementação das regras em modo de bloqueio. Nesta fase, analisamos a existência de falsos positivos e fazemos as configurações necessárias para uma melhor implementação, de forma a não impactar o cliente.

Nesta fase também são detectadas falhas em aplicações e serviços que tragam maiores riscos ao ambiente. É importante salientar que esta fase não é análise de vulnerabilidades, mas sim um levantamento sobre o comportamento dos serviços. Com isto é criado um comportamento classificado como *padrão* para as aplicações/serviços do cliente evitando assim que este tráfego seja confundido com ataques por especificidades da aplicação.

Na situação confirmada de ataque, quando o equipamento estiver em modo de monitoração, um sinal de alerta é emitido. Nos casos em que o equipamento já esteja em modo de bloqueio, a conexão é descartada em tempo de execução. A funcionalidade é composto por:

A) Sistema de Detecção de Intrusão- Consiste em um ativo de sistema de detecção de intrusão [do inglês, *Intrusion Detection System*-IPS] com a seguinte especificação de hardware: servidores dedicados com capacidade de 7 [sete] e 20 [vinte] Gbs de análise de tráfego; Solução de Gerenciamento, monitoração e aplicação de políticas e Solução dedicada e exclusiva de Inspeção SSL.

B) Assinaturas Atualizadas - O arquivo de assinatura é um pacote de assinaturas de rede criado como uma atualização das assinaturas que já existem nos produtos da McAfee e SourceFire com funções de IPS ou IDS. Estas assinaturas são usadas pelas soluções IPS ou IDS para comparar o tráfego de rede com outros modelos dentro da biblioteca de arquivos de assinatura. A funcionalidade IPS/IDS utiliza esta comparação para detectar tráfego de rede não autorizado ou suspeito. Quando a funcionalidade IPS estiver instalada, o arquivo de assinatura servirá de base de dados, a qual serve para detectar qualquer movimento suspeito.

C) Sistema de Proteção com Políticas Restritivas nas ZDMs- Diferente da Política Abrangente, os IDS/IPS localizados depois dos firewalls são os responsáveis por manter as Políticas Restritivas. Nestes equipamentos, a equipe de Segurança do **SERPRO** pode alterar, configurar e bloquear assinaturas que

não prejudicam outros sistemas compartilhados.

D) Sistema de ByPass Automático - O Bypass oferece proteção contra "caso de falha" para garantir a disponibilidade de uma rede protegida. Se a conformidade da funcionalidade IDS/IPS falhar por qualquer razão, o bypass é designado para garantir que a rede permaneça funcional e que os usuários tenham acesso irrestrito a aplicativos importantes.

AntiDDoS - Proteção URL - O AntiDDoS Proteção URL é um serviço de proteção à sítios (site) contra ataques de negação de serviço distribuídos [DDoS], uso dos protocolos de acesso Internet de forma indevida e a otimização do uso da banda para publicação dos sítios.

Essa modalidade do serviço AntiDDoS possui maior quantidade de contra medidas para mitigação, por isso, é indicada para aplicações e/ou serviços de missão crítica ou afetem gravemente o negócio do cliente. Por ser mais específica que a proteção volumétrica, faz análise e detecção de anomalias com tempo de mitigação reduzido. Alguns outros recursos do serviço:

- Maior eficiência na mitigação de ataques de negação de serviços;
- Monitoramento 24x7;
- 5 horas de consultoria/Mês;
- Desenvolvimento de assinaturas personalizadas;
- *White and black list* específicas;
- Alteração dos arranjos de rede durante a ocorrência de ataques;
- Pacote completo de medidas preventivas [autenticação, Limite de taxa, escopo e malformação HTTP, expressão regular, autenticação DNS, DNS malformado, escopo DNS e limite de taxa DNS, etc].

DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pela **CONTRATANTE** em até 5 [cinco] dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados.

Decorrido o prazo para ateste ou pré ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal da **CONTRATANTE**, o **SERPRO** emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

Níveis Mínimos de Serviço [NMS]

Os indicadores de disponibilidade, bem como o histórico de falhas consolidado semanalmente, serão apresentados no portal de gerência do cliente: <http://portalgtic.serpro.gov.br/>,

As ferramentas de gerência do **SERPRO** verificarão o status do acesso à **INFOVIA** permanentemente. Em caso de falhas, o dispositivo adjacente ao que ocorreu o evento enviará um mensagem do tipo "SNMP" para o servidor de gerência. Em seguida, os alarmes previamente configurados serão disparados e um chamado será aberto para que equipe de operações efetue a recuperação. Paralelamente, será registrada a indisponibilidade. Quando o serviço voltar a responder positivamente os alarmes serão cessados e será registrada normalidade do serviço.

A tabela a seguir indica a disponibilidade mensal acordada, bem como a indisponibilidade permitida, calculada em minutos por mês. Este indicador será coletado pela ferramenta de gerência do **SERPRO**. A Gerência de Qualidade e Recuperação consolida o valor do indicador em um relatório semanal para cada acesso do cliente, que será disponibilizado no portal de gerência do cliente.

O Serviço de Conexão tipo 1 e 3 a 10 Gbps inclui *osheaders* e *trailers* envolvidos na comunicação Ethernet. A taxa de transferência percebida pelo *payload* inserido pelo usuário será descontada desses bits de controle, resultando em uma taxa percebida menor que 10 Gbps. Para comprovar essa taxa de bits por segundo, o **SERPRO** enviará streams de bits randômicos, bidirecionais, não IP, sobre a VLAN.

PENALIDADES

Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de **Conexão à INFOVIA**, Acesso à Internet, Videoconferência, Segurança da Informação, AntiDDoS Volumétrico e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela abaixo:

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		FAIXA DE DESCONTO			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões Tipo 1 e 3	99.9%	43,2 minutos	43,2 min <= 86 min	86 min <= 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso Infovia - Conexões Tipo 2 e 6	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10.5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso à Internet	99,5%	3,6 horas	3,6 h <= 6 h	6 h <= 12 h	>12 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Videoconferência	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10.5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Segurança da Informação para Infovia	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
AntiDDoS Volumétrico	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <= 100 ms	101 ms <= 250 ms	>250 ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	95%	0 - 5%	n/a	n/a	>5%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos concluídos no prazo	> 80% dos atendimentos realizados	0 - 20% dos atendimentos realizados	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo
Tempo de reparo	24/7	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade			Percentual de incidentes mensais concluídos no prazo

O percentual de desconto será calculado com base nos preços dos serviços contratados e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço.

Prazo de disponibilização dos Serviços

Descrição	Tipo	Prazo
Conetividade / Serviços IP		

Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até dias úteis	6
Acesso a Internet	Ativação	Até dias úteis	4
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até dias úteis	3
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até dias úteis	3
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até dias úteis	3
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até dias úteis	3
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	Até dias úteis	3
Gerenciamento			
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até dias úteis	15
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até dias úteis	15
Geração de relatórios adicionais	Ativação	Até dias úteis	15
Videoconferência			
Assinatura para habilitação de serviço de videoconferência multiponto de 8 salas	Ativação	Até dias úteis	4

Nos casos em que a atividade requeira a aquisição de equipamento o prazo é de **75** [setenta e cinco] **dias após** o dia **20** [vinte] **do mês** em que foi feita a solicitação, para solicitações.

Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com todos os indicadores personalizados terá um prazo de **30** [trinta] **dias**.

N+ X, onde: N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima

Descrição	Tipo	Prazo
-----------	------	-------

AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)

Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 [dez] minutos a partir da identificação do ataque - personalizados
		Até 15 [quinze] minutos a partir da identificação do ataque - corporativo

Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo [serviço adicional]

Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall e criação de ambiente	Tempo para atendimento	Até 2 [dois] dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação [1]	Tempo para ativação	Até 7 [sete] dias

[1] Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução

ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

A solicitação de atendimento ou suporte técnico, pela **CONTRATANTE** para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do **Contrato**, **24 [vinte e quatro] horas por dia e 7 [sete] dias por semana**. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no **Contrato**.

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

Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do **CONTRATANTE** e para acompanhamento do tempo de atendimento.

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

Ao final do atendimento a **CONTRATANTE** receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à 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 qualidade de serviço [indisponibilidade, intermitência, etc.]	Remoto
	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, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem	Remoto

encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.

Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema [habilitação de usuários, etc.]. O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
-------	---	--------

CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais e documentação, bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários e outros canais de atendimento.
		Acesse nosso tutorial https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial
	https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, lentidão ou indisponibilidade.
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/infovia	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço contratado: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
		Em caso de indisponibilidade dos canais acima, você poderá solicitar suporte por meio do e-mail.
E-mail [Central de Serviços - CSS]	css.serpro@serpro.gov.br	No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: • Nome, CPF, CEP, Município, UF e Telefone do usuário solicitante • CNPJ da Empresa [se for o caso] • Nome do Serviço • Descrição da Solicitação
Assistente Virtual	Assistente Serpro	Assistente Virtual com interface interativa na página de suporte para orientar o cliente sobre dúvidas recorrentes.

Da propriedade

Propriedade Intelectual e Direito Autoral

A titularidade dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre o produto e sobre eventuais ferramentas criadas para desenvolver o produto na forma do art. 4º da lei nº 9.609, de 1998 e do inc. XVI do art. 19 da IN nº 02, de 2008, regular-se-á conforme a seguir:

- a) a solução de tecnologia da informação desenvolvida pelo **SERPRO** para atendimento exclusivo a determinado cliente é de propriedade intelectual do cliente, assim como os direitos autorais.
- b) os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo **SERPRO** a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pela **CONTRATANTE**, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual do **SERPRO**.
- c) de modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo **SERPRO**, anterior ou posterior ao **Contrato**, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal da **CONTRATANTE**, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do **Contrato**, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do **SERPRO**.
- d) o **SERPRO** deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente.
- e) a internalização de soluções não desenvolvidas pelo **SERPRO** deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

ANEXO 2 - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXOS

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

2. DEFINIÇÕES

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

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

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

2.1.3 Dados Pessoais - significam qualquer Dado Pessoal tratado, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao **Contrato**.

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

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

2.1.6 Incidente de Segurança da Informação - significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação, indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais.

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

2.2 Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular" e "Relatório de Impacto à Proteção de Dados" terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709, de 2018.

2.3 As partes comprometem-se a proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais,

inclusive nos meios digitais, observando-se, em especial, o disposto nas Leis nºs 13.709, de 2018 e 12.965, de 2014.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das partes:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei nº 13.709, de 2018 às quais se submeterão os serviços, e responsabilizar-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular; (ii) pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, informando ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste **Contrato**.

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

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

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

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

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

3.1.6 Comunicar, sem demora, à outra parte o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra parte, corrigindo, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

3.1.7 Informar imediatamente à outra parte quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente **Contrato**.

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

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

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

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

4. DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O **SERPRO** assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela **CONTRATANTE** fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o

objetivo único de alcançar as finalidades definidas no **Contrato** indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

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

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

4.2 Todos os **Colaboradores do SERPRO**, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei nº 5.615, de 1970.

5. DOS COOPERADORES

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

5.2 O **SERPRO** notificará previamente a **CONTRATANTE**, caso deseje adicionar ou remover algum dos provedores parceiros.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O **SERPRO** adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados [nos termos do artigo 46 da LGPD], de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, o **SERPRO** deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais Incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O **SERPRO** manterá os Dados Pessoais de clientes da **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 **SERPRO** designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pela **CONTRATANTE**, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o **SERPRO** comunicará a **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 o **SERPRO**; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o **SERPRO** não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa [com todas as informações indicadas] deve ser enviada no prazo máximo de **5 [cinco] dias** a partir da ciência do incidente.

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

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

7.2.1 Essa notificação deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações

seriam transferidas e para quais finalidades.

7.3 Quando a transferência for solicitada pela **CONTRATANTE** ou necessária para a prestação dos Serviços [mediante prévia autorização, por escrito, da **CONTRATANTE**], o **SERPRO** deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes [incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários].

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

8.1 As partes acordam que, quando do término da vigência do **Contrato** envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo **30 [trinta] dias**, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes [seja em formato digital ou físico], salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9. DAS RESPONSABILIDADES

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

10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

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

10.3 As partes ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

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

ANEXO 3 - RELATÓRIO CONSOLIDADE DE PREÇOS E VOLUMES

O preço e os **VOLUMES** dos serviços a serem pagos obedecerão as seguintes regras:

INFOVIA DF					
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Contratada / Mês	Meses Estimados	Valor por IFA
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	R\$	Valor/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 1 Gbps	R\$5.400,00	Parcela Mensal	1	60	R\$324.000,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 10 Gbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 2	R\$3.200,00	Parcela Mensal	2	60	R\$384.000,00

INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 1 Gbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 10 Gbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 6	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 100 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 100 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 200 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 200 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 300 Mbps	R\$17.000,00	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 300 Mbps	R\$56,67	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 400 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 400 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 500 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 500 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 600	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00

Mbps					
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 600 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 700 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 700 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 800 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 800 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 900 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 900 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	R\$	Parcela Mensal	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps	R\$	Mbps	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Porta Adicional	R\$980,96	Ponto de Rede/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet	R\$	Valor/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Multiponto	R\$	Valor/Mês	0	0	R\$ 0,00
INFOVIA - VLAN Adicional	R\$	Ponto de Rede/Mês	0	0	R\$ 0,00
					Valor

-	Mensal Estimado*	R\$11.800,00
-	Valor Total Estimado	R\$708.000,00

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

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

ANEXO 4 - INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

INFORMAÇÕES PARA EMISSÃO E ENVIO DA NOTA FISCAL (FINANCEIRO)

Razão Social:	
CNPJ:	
Inscrição Municipal:	
Inscrição Estadual:	
Endereço com UF:	
CEP:	
Nome Completo do Contato Financeiro:	
CPF do Contato Financeiro:	
Telefone do Contato Financeiro:	
Endereço Eletrônico do Contato Financeiro:	

INFORMAÇÕES DO CONTATO TÉCNICO

Nome Completo:	
CPF:	
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	

INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL LEGAL (SIGNATÁRIO)

Nome Completo:	
CPF:	
Cargo:	
Nacionalidade:	
Número da Identidade/Órgão/UF:	
Telefone do Responsável Legal da Empresa:	
Endereço Eletrônico:	
Endereço com UF:	
CEP:	



Documento assinado eletronicamente por **Breno Felipe Silva Ribeiro, Usuário Externo**, em 01/10/2021, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jacimar Gomes Ferreira, Usuário Externo**, em 04/10/2021, às 09:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO DE ZEN, Diretor - Executivo**, em 04/10/2021, às 19:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME AUGUSTO SANCHES RIBEIRO, Diretor-Presidente - Conab**, em 05/10/2021, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **17558406** e o código CRC **00794FBF**.

Referência: Processo nº 21200.000611/2021-12