

1. OBJETO

1.1. Serviços de Tecnologia da Informação, sob o modelo de integrador multínuvem (cloud broker), para provimento de acesso a recursos de nuvem pública nos modelos Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) e Marketplace, sob demanda, incluindo serviços de avaliação de ambientes, definição de arquiteturas, engenharia de infraestrutura de ambientes de nuvem, e disponibilização continuada de serviços de gerenciamento, administração e suporte técnico de recursos de infraestrutura, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento, visando atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DITEC desempenha um papel crucial na eficiência e eficácia do Poder Judiciário, possibilitando a informatização de processos e serviços. Contudo, enfrentamos diversos desafios e necessidades relacionados à infraestrutura e aos serviços de TIC no Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Para resolver esses problemas, a adoção de plataforma e serviços em nuvem pública emerge como uma opção viável e promissora.

2.2. Um dos desafios mais urgentes é a necessidade de manter a disponibilidade atual de recursos de TIC para os processos administrativos e judiciais, além de antecipar o aumento das demandas por novos processos e serviços. A infraestrutura atual, baseada em ambiente local, apresenta dificuldades na implementação de serviços digitais e no aumento rápido dos recursos de TIC devido às limitações físicas de uso de disco, memória, armazenamento e portas de conexão de rede. A adoção de serviços em nuvem permitirá maior agilidade e escalabilidade para atender a essas crescentes demandas.

2.3. A arquitetura de infraestrutura de TIC do TJAC atualmente requer altos investimentos iniciais e custos de depreciação de ativos físicos. A transição para serviços em nuvem pública possibilitará eliminar ou reduzir substancialmente esses custos, uma vez que os recursos de processamento e armazenamento são disponibilizados conforme a demanda, com pagamento baseado no consumo efetivo de recursos e serviços. Além disso, o TJAC poderá evitar as preocupações associadas ao ciclo de vida do equipamento físico e aos riscos elevados de manter ativos na infraestrutura.

2.4. Outra questão crucial é a disponibilidade limitada de mão de obra especializada para operar a infraestrutura de TIC, o que resulta em débito técnico e afeta a eficiência operacional. Ao adotar serviços em nuvem, algumas tarefas operacionais são transferidas para o provedor de nuvem, liberando recursos humanos internos para atividades mais estratégicas e de maior valor agregado, como a realização de estudos técnicos e a gestão de contratos.

2.5. A Resolução n. 370, de 28/01/2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, que recomenda a adoção de serviços em nuvem seguindo requisitos de segurança e proteção de dados. Com base nisso, este TJAC deve seguir as diretrizes propostas pelo CNJ na adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem, assegurando a integração, segurança e padronização do uso dessa tecnologia.

2.6. Durante as pesquisas para a elaboração dos estudos preliminares, foi identificada a possibilidade de contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, que oferece serviços de computação em nuvem capazes de atender à necessidade do TJAC. A contratação do SERPRO pode ser realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei 14.133/2021, que prevê a possibilidade de contratação direta "para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado".

2.7. O SERPRO é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia - ME, que foi estabelecida em 1º de dezembro de 1964 pela Lei n. 4.516 e é regida pela Lei n. 5.615, de 13 de outubro de 1970, com o propósito de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira. A empresa, cujo foco é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público, é considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo.

2.8. O SERPRO Multicloud é um Cloud Broker multinuvel que oferece serviços para acessar recursos de nuvem de diferentes provedores. A adoção do SERPRO Multicloud como Cloud Broker proporcionará maior segurança, confiabilidade e disponibilidade ao sistema do TJAC, contribuindo para o aumento da utilização de nuvem em novos projetos e serviços digitais.

2.9. A contratação também é justificada pela importância da segurança da informação e da proteção de dados sensíveis dos cidadãos e do Estado brasileiro. A empresa pública é

considerada a escolha mais apropriada para garantir a autonomia e segurança das informações, além de cumprir as exigências legais de proteção de dados.

2.10. A proposta comercial do SERPRO Multicloud inclui diversos serviços profissionais relacionados à gestão e operação do ambiente de nuvem, visando garantir maior disponibilidade, desempenho e segurança do ambiente, e está alinhada com os preços praticados pela empresa em outros órgãos, conforme demonstrado nos estudos preliminares. Ressalta-se que, apesar dos valores totais definidos, os pagamentos serão realizados conforme a demanda, de acordo com os serviços efetivamente prestados.

2.11. Diante dos problemas e necessidades identificados, a adoção de plataforma e serviços em nuvem pública surge como uma solução adequada para o TJAC. A contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados para a execução de serviços de computação em nuvem mostra-se técnica e economicamente vantajosa, oferecendo uma solução que atende aos requisitos técnicos e de negócio desta Administração de forma eficiente e segura, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

2.12. Ao optar por essa abordagem, este Tribunal poderá alcançar escalabilidade, flexibilidade, agilidade, disponibilidade e aprimoramento da segurança da informação. A migração de alguns serviços para a nuvem representa um avanço significativo na modernização da infraestrutura de TIC e na melhoria dos serviços digitais, tornando este Judiciário mais eficiente, transparente e acessível à sociedade.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. O objeto será executado pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO. Sendo assim, a contratação será regida pela Lei n. 14.133/2021, enquadrando-se na hipótese de dispensa de licitação prevista no art. 75, inciso IX.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1. Os serviços que compõem o objeto são os seguintes:

Grupo	Atividade	Volume Mensal	Volume 12 meses
--------------	------------------	----------------------	------------------------

Infraestrutura	Cloud Service Brokerage	17.170,92	206.051,04
Sustentação	Cloud Service Management - Básico - Projeto Gerenciado	1	12
Consultoria	Cloud Service Architecture Design	1	12
Consultoria	Cloud Engineering and Automation	0	0
Consultoria	Cloud Generic Professional Service	1	12
Consultoria	Cloud Migration and Management	4	48

4.2. O detalhamento dos serviços a serem executados consta no ANEXO I deste Termo de Referência.

5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

5.1. O valor estimado do Contrato para seu período de vigência é de R\$ 518.058,36 (quinhentos e dezoito mil e cinquenta e oito reais e trinta e seis centavos), conforme o detalhamento a seguir:

Grupo	Atividade	Volume	Vlr. Unitário	Vlr. Mensal	Vlr. no Período
Infraestrutura	Cloud Service Brokerage	R\$ 17.170,92	R\$ 1,77	R\$ 30.392,53	R\$ 364.710,36
Sustentação	Cloud Service Management - Básico - Projeto Gerenciado	R\$ 1,00	R\$ 4.997,00	R\$ 4.997,00	R\$ 59.964,00
Consultoria	Cloud Service Architecture Design	R\$ 1,00	R\$ 1.297,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00
Consultoria	Cloud Engineering and Automation	R\$ 0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Consultoria	Cloud Generic Professional Service	R\$ 1,00	R\$ 1.297,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00
Consultoria	Cloud Migration and Management	R\$ 4,00	R\$ 1.297,00	R\$ 5.188,00	R\$ 62.256,00
TOTAL				R\$ 43.171,53	R\$ 518.058,36

5.2. Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

5.4. Para efeito de pagamento, a Contratada cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo TJAC no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

5.5. Caberá ao TJAC indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

5.6. Desde o primeiro faturamento, o relatório de prestação dos serviços foi encaminhado automaticamente pela Contratada para o e-mail informado pelo TJAC.

5.6.1. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o TJAC acesse e se cadastre no portal.

5.7. O não recebimento pelo TJAC, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o TJAC deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

5.8. Nas notas fiscais emitidas o nome do TJAC terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

5.10. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo TJAC no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pela Contratada. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

5.11. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

5.12. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

5.12.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do TJAC, a Contratada emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços que compõem o objeto do Contrato poderão ser prestados, a critério da Contratada, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

a) Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80, SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF, CEP 70830-900;

b) Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56, Rua Olívia Guedes Penteadó, n. 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP, CEP: 04766-900.

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

7. DO REGIME DE EXECUÇÃO

7.1. O objeto deste Termo de Referência deverá ser realizado por execução indireta, sob o regime de Empreitada por Preço Unitário, nos termos do art. 6º, XXVIII, da Lei n. 14.133/2021.

8.12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Prestar os serviços de acordo com o Contrato, desde que o TJAC tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

8.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o TJAC na Área do Cliente disponibilizada pela Contratada.

8.3. Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo TJAC por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

8.4. Comunicar, formalmente, ao TJAC qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

8.1. Cumprir integralmente todas as condições estabelecidas, sujeitando-se, inclusive, às penalidades pelo descumprimento de quaisquer de suas cláusulas;

3.12.7. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre, atendendo prontamente a todas as reclamações;

8.8. Solicitar do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, em tempo hábil, quaisquer informações ou esclarecimentos que julgar necessários, que possam vir a comprometer a execução do objeto contratual;

8.9. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

8.10. Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e para fiscais que incidam ou venham incidir, direta ou indiretamente, sobre os equipamentos solicitados;

8.11. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

8.13. Comunicar imediatamente ao Tribunal de Justiça do Estado do Acre qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgados necessários para o recebimento de correspondência;

8.14. Indenizar terceiros e/ou o Tribunal de Justiça do Estado do Acre, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por qualquer danos ou prejuízos causados, devendo o fornecedor registrado adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes;

8.19. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no ANEXO I deste Termo de Referência .

9.2. Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no ANEXO I deste Termo de Referência, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da Contratada a sua aceitação.

9.3. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados no Contrato, bem como comunicar, tempestivamente, à Contratada as atualizações dessas informações.

9.4. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados no Contrato.

9.5. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto do Contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do TJAC, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente à Contratada sobre cada ocorrência excepcional.

9.6. Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética da Contratada.

9.7. Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, a Contratada poderá rescindir o Contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

9.8 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;

9.9. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, que estejam em desacordo com o Termo de Referência e com o Contrato, bem como, zelar pela cronologia dos termos aditivos e seus apostilamentos, a fim de não permitir a ruptura do contrato e nem a extrapolação do termo final do limite de 60 (sessenta) meses permitidos pela legislação.

9.10. Notificar o fornecedor registrado sobre eventuais atrasos na entrega dos materiais/serviços e/ou descumprimento de cláusulas previstas neste Termo de Referência, no Edital ou no contrato;

9.11. Devolver os materiais ou recusar os serviços que, recebidos provisoriamente, apresentarem discrepâncias em relação às especificações contidas neste Termo de Referência, no Edital ou no contrato após a entrega/instalação

9.12. Aplicar ao fornecedor registrado as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

10. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

10.1. Nos termos do Art. 117 da Lei nº 14.133/2021, de 1993, do Decreto 9507/2018 e a disposição 2.6 do Anexo V da IN 05/2017 – SEGES/MP, a gestão e a fiscalização da execução dos contratos compreendem o conjunto de ações que objetivam:

I - aferir o cumprimento dos resultados estabelecidos pela contratada;

II - verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas; e

III - prestar apoio à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente para a formalização dos procedimentos relativos à repactuação, reajuste, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, aplicação de sanções, extinção dos contratos, entre outras, com vistas a assegurar o cumprimento das cláusulas do contrato e a solução de problemas relacionados ao objeto.

10.2 Para tanto figuram como:

a) **GESTOR:** José Carlos Martins Junior

b) **FISCAL TÉCNICO:** Amilar Sales Alves e Elson Correia de Oliveira Neto

c) **FISCAL ADMINISTRATIVO:** Carlos Fonseca Cassiano da Cunha

10.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o Art. 120 da Lei nº 8.614.133/2021.

10.4. Ao fiscal técnico compete o acompanhamento da execução contratual, e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano para solução das falhas identificadas, bem como determinando o que for necessário à sua regularização e encaminhando os apontamentos ao gestor para as providências cabíveis.

10.5. Ao Gestor do contrato cabe a análise de reajuste; repactuação; reequilíbrio econômico-financeiro; incidentes relativos a pagamentos; de questões ligadas à

documentação, ao controle dos prazos de vencimento e da prorrogação, apontando o que for necessário.

10.6 O Contratante reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da Contratada.

10.7 As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas ao gestor para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do Art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

10.8 O fiscal do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar ao gestor para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do Art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

10.9 Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

10.10 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

10.11. O fiscal técnico do contrato, deverá providenciar a abertura de processos vinculados, inserindo termo de abertura e cópia do contrato para os seguintes registros:

1 - Registro de ocorrências;

2 - Pagamentos. O processo principal seguirá única e exclusivamente para questões relacionadas a gestão do contrato e suas renovações, e ajustes e alterações.

10.12. O fiscal Administrativo deverá participar da reunião inicial com o contratado, juntamente com o fiscal técnico e gestor, que será registrada em Ata apensada ao processo principal.

11. DO PAGAMENTO

11.1 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo máximo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação da Nota Fiscal acompanhada dos

documentos de regularidade fiscal e devidamente atestada pelo fiscal do contrato, que terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para análise e aprovação da documentação apresentada pelo prestador de serviço;

11.2 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;

11.3 A Nota Fiscal ou Fatura deverá estar obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no Art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

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

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

11.7 Se, por qualquer motivo alheio à vontade do CONTRATANTE, for paralisada a prestação do serviço, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

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

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	I = (6/100) 365	I=0,00016438TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------	--

12. DAS ALTERAÇÕES

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

12.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

12.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13. REAJUSTE

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

13.2 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o intervalo de um ano, contados a partir da apresentação da proposta.

13.3. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

13.4. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

13.5. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do primeiro item desta cláusula.

13.6. Os valores contratados serão reajustados com base na variação do IPC-fipe, calculado e divulgado pelo Instituto de Pesquisas Econômicas - USP, de acordo com a seguinte fórmula:

onde:

R: = Reajuste

I = N^o índice da data do reajuste

Io = N^o índice da data limite da apresentação da proposta ou da concessão do último reajuste

P = Preço a ser reajustado.

13.7. A aplicação da fórmula supracitada vincula-se à divulgação do índice oficial do mês de reajuste, não devendo ser utilizado o cálculo pró-rata, mas sim o mês cheio.

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

14. VIGÊNCIA

14.1. A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua última assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vista à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme disposições do art. 106 c/c art. 107, ambos da Lei n. 14.133/2021, se houver interesse do TJAC e de acordo com o respectivo crédito orçamentário.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

15.1.1. **Advertência** por escrito formal ao fornecedor, em decorrência de atos menos graves e que ocasionam prejuízos para a Administração (CONTRATANTE), desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave e, se for o caso, conferindo prazo para a adoção de medidas corretivas cabíveis;

15.2. **Multas** na forma abaixo:

a) multa de 2,0% (dois por cento) por dia sobre o valor nota de empenho em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

b) multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor da nota de empenho, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

c) multa de 10% (dez por cento) aplicado sobre o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta do licitante, por ilícitos administrativos no decorrer do certame.

15.3. Suspensão temporária de licitar e de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos.

15.4. Impedimento de licitar e de contratar com Estado do Acre (Tribunal de Justiça do Estado do Acre) e o descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços; II - não entregar a documentação exigida no edital; III - apresentar documentação falsa; IV - causar o atraso na execução do objeto; V - não manter a proposta; VI - falhar na execução do contrato; VII - fraudar a execução do contrato; VIII - comportar-se de modo inidôneo; IX - declarar informações falsas; e X - cometer fraude fiscal.

15.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com Estado do Acre (Tribunal de Justiça do Estado do Acre), enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir o **CONTRATANTE** pelos prejuízos causados e depois de decorrido o prazo não superior a 02 (dois) anos previsto no inciso IV do artigo 156 da Lei nº 14.133/2021.

15.6. O CONTRATANTE não aplicará a multa de mora quando optar por realizar as reduções no pagamento previsto neste instrumento, sendo vedada a dupla penalização da **CONTRATADA** pelo fato (atraso) na execução dos serviços.

15.7. Pelo descumprimento das obrigações assumidas a Administração aplicará multas conforme a gradação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 01

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	2 % (dois por cento) sobre o valor da nota de empenho em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias;
2	30 % (trinta por cento) sobre o valor do contrato ou da nota de empenho pela inexecução contratual;

3	10% (dez por cento) aplicado sobre o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta;
---	--

Tabela 02

SITUAÇÕES	DESCRIÇÃO	GRAU
1	<p>Não apresentação de situação fiscal e trabalhista regular no ato da assinatura do contrato.</p> <p>Não cumprimento dos requisitos de habilitação na modalidade pregão, embora o licitante tenha declarado previamente no certame que os cumpria.</p> <p>Deixar de entregar documentação exigida para o certame.</p> <p>Fazer declaração falsa.</p> <p>Interposição de recursos manifestamente protelatórios.</p> <p>Desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Administração.</p> <p>Tumultuar a sessão pública da licitação.</p> <p>Cadastrar propostas comerciais eletrônicas com valores exorbitantes em relação ao valor máximo.</p> <p>Não apresentação da nova proposta no prazo estabelecido, na modalidade pregão, consoante valor ofertado nas fases de lances ou de negociação.</p>	3
2	<p>Recusar-se a assinar o contrato dentro do prazo previsto no edital do certame.</p> <p>Falhar na execução do contrato sem justificativa exequível durante a prestação dos serviços ou fornecimento dos materiais.</p> <p>Fraudar a execução do contrato.</p> <p>Cometer fraude fiscal.</p> <p>Não retirar a nota de empenho.</p> <p>Apresentar comportamento inidôneo.</p>	2
3	<p>Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a entrega materiais contratuais por dia e por unidade de atendimento.</p> <p>Não manter a regularidade fiscal e trabalhista durante a execução do contrato ou da nota de empenho.</p> <p>Deixar de substituir os materiais quando recusado pelo ÓRGÃO.</p>	1

15.8. As sanções administrativas previstas neste instrumento são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis e assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 14.133/2021, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.

15.9. Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente no TJAC em nome da fornecedora e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença a ser cobrada administrativa ou judicialmente.

15.10. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE, decorrentes das infrações cometidas.

15.11. Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso na entrega dos materiais, advieram de caso fortuito ou motivo de força maior;

15.12. Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção”.

15.13. As sanções serão registradas e publicadas no SICAF.

15.14. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

15.15. O prazo para apresentação de recursos das penalidades aplicadas é de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação.

15.16. O recurso será dirigido ao Diretor de Logística, que poderá rever sua decisão em 05 (cinco) dias, ou, no mesmo prazo, encaminhá-lo, devidamente informado, à autoridade superior para análise, em igual prazo.

16. DAS MEDIDAS ACAUTELADORAS:

16.1. Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

17. DAS VEDAÇÕES

17.1. É vedado à CONTRATADA:

17.1.1. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

17.1.2. Transferir a terceiros, ou subcontratar o objeto, exceto serviços acessórios e correlatos ao objeto, tais como instalação e treinamento.

17.1.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder

perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da contratação. Colocar na informação que é uma situação pontual de operadoras.

18. GARANTIA DA EXECUÇÃO

18.1. Nos termos do Art. 96 da Lei nº. 14.133/2021, será exigida prestação de garantia de 5% na contratação dos serviços, podendo o contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ;
- b) Seguro-garantia; ou
- c) Fiança bancária.

18.2. A garantia deverá ser apresentada ao fiscal do contrato em até 10 (dez) dias da assinatura do contrato.

18.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato.

18.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

18.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto.

18.6. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

18.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

18.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 12, observada a legislação que rege a matéria.

18.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica no Banco do Brasil, com correção monetária.

18.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

18.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

18.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

19. DA RESCISÃO

19.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:

19.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a VII do art. 137 da Lei 14.133/2021, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

19.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 138, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

19.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

19.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 138, inciso III, § 1, Lei nº 14.13/2021.

19.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

19.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

19.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

19.4.3. Indenizações e multas. preços ou fornecedores.

20. DOS CASOS OMISSOS:

20.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123/2006, as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, Decretos Federais nº 3.555/2000, 10.024/2019, 7.892/2013, 9.488/2018 e o Decreto Estadual nº 4.767/2019, aplicando-se, subsidiariamente, as disposições da Lei nº 14.133/2021, supletivamente a teoria geral dos contratos, e subordinando-se às condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1. Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

1.2. CONTRATANTE : Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão.

1.3. Área do CONTRATANTE: Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE verificar consumo, emitir 2ª via de fatura e atualizar contatos.

1.4. TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CONTRATANTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CONTRATANTE, embasado nos dados técnicos apresentados pela CONTRATADA e nas características de cada provedor.

1.5. DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de: <https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>.

1.6. Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.7. Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.8. Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CONTRATANTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CONTRATANTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

1.9. Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.10. MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio.

1.11. Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada.

1.12. Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.13. Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TIC (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TIC”.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1. A CONTRATADA deve prover um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital, permitindo que o gestor público de TIC faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2. A solução deve disponibilizar, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na

seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3. A oferta integrada de serviços deverá possibilitar ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4. Através da plataforma da CONTRATADA, o CONTRATANTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

2.5. Ao realizar a contratação do serviço, o CONTRATANTE terá acesso - por demanda e independente da localização ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem da CONTRATADA, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6. Por meio do contrato, o CONTRATANTE tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades a CONTRATADA, por meio da contratação dos serviços opcionais.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1. O atendimento às demandas do CONTRATANTE deverá ser feito por projeto.

3.2. A solução CONTRATADA deve contemplar os seguintes serviços profissionais.

3.2.1. Cloud Services Brokerage

3.2.1.1. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multi nuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e a CONTRATADA destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, na variação do volume de uso dos recursos, na definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos

dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

3.2.1.3. O que deve fazer

3.2.1.3.1 A CONTRATADA poderá ofertar serviço para contratação adicional e opcional, para os contratantes das soluções dos serviços de rede da CONTRATADA, para estabelecimento de uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados, com toda a gestão operacional e de segurança realizada pelos especialistas da CONTRATADA.

3.2.1.3.2. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para um serviço técnico sob demanda oferecido pela CONTRATADA.

3.2.1.4. Como deverá funcionar

3.2.1.4.1. O CONTRATANTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros.

3.2.1.4.2. O CONTRATANTE escolherá o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realizará o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, a CONTRATADA deverá abrir demanda para execução de um serviço técnico sob demanda da CONTRATADA.

3.2.1.4.3. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela CONTRATADA. O acompanhamento do uso de recursos deverá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud deverá ser de responsabilidade do CONTRATANTE, e este poderá ser delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4. A CONTRATADA poderá ofertar um serviço técnico sob demanda para elaboração de projetos e arquiteturas de ambientes em nuvem para uso otimizado dos recursos computacionais nuvem para os projetos da CONTRATANTE.

3.2.1.5. Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem.

3.2.1.5.1.1. O CONTRATANTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2. Recomendações para otimização de consumo.

3.2.1.5.2.1. Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE poderá receber da CONTRATADA recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, o CONTRATANTE poderá receber apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o CONTRATANTE a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3. Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1. Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4. Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1. Toda a interação com os provedores parceiros deverá ser realizada pela CONTRATADA. Todo atendimento de suporte deverá ser realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1. O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que deverá auxiliar o CONTRATANTE fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6. Conectividade

3.2.1.5.6.1. O acesso aos serviços em nuvem deverá ser feito via internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para tráfego de dados, junto a CONTRATADA, caso ela disponha deste serviço.

3.2.1.5.7. Marketplace

3.2.1.5.7.1. O Marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2. No Marketplace, o CONTRATANTE deverá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CONTRATANTE deverá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3. No contexto do Cloud Service Brokerage, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realizará a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

3.2.1.5.7.4. Caberá ao CONTRATANTE:

3.2.1.5.7.4.1. Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante;

3.2.1.5.7.4.2. Solicitar ao CONTRATADO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem; e

3.2.1.5.7.4.3. Solicitar ao CONTRATADO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

3.2.2. Serviço para desenho de arquitetura de nuvem.

3.2.2.1. Serviço profissional que vise planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TIC, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio da CONTRATADA e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CONTRATANTE.

3.2.2.2. O que deve fazer

3.2.2.2.1. O Serviço para desenho de arquitetura de nuvem definirá, em conjunto com o CONTRATANTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também deve ajudar o CONTRATANTE a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais

indicados. No tocante às necessidades técnicas, deverá apoiar o CONTRATANTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço deverá ter como principais características:

3.2.2.2.1.1. Identificar as interações entre soluções distintas;

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

3.2.2.2.1.3. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CONTRATANTE;

3.2.2.2.1.4. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

3.2.2.2.1.6. Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3. Como deve funcionar

3.2.2.3.1. Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, a CONTRATADA deve identificar junto ao CONTRATANTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

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

3.2.2.3.3. Deve-se elaborar um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

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

3.2.2.4. O que deve entregar

3.2.2.4.1. Este serviço deverá entregar o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Esta entrega deverá ser feita na forma de documentação.

3.2.3. Serviço para gerenciamento de migração para nuvem.

3.2.3.1. Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência deverá ser realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2. O que deve fazer

3.2.3.2.1. O Serviço para gerenciamento de migração para nuvem deve envolver o planejamento e acompanhamento dos eventos de migração dos serviços para nuvem, onde:

define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3. Como deve funcionar

3.2.3.3.1. Inicialmente a CONTRATADA deve realizar, com apoio do CONTRATANTE, o planejamento dos trabalhos, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, deve-se estimar o esforço para execução do evento e estabelecer um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, antes de sua execução.

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

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

3.2.3.3.4. Ao final, deverá ser realizada junto ao CONTRATANTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4. O que deve entregar

3.2.3.4.1. O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Deverá ser disponibilizado ao CONTRATANTE um relatório de entrega.

3.2.4. Serviço de automação e engenharia para nuvem.

3.2.4.1. É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2. O que deve fazer

3.2.4.2.1. Estruturar um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2. Acompanhar um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar da CONTRATADA (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3. Planejar o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4. Facilitar as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5. Orquestrar a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6. Atualizar a IaC no repositório do projeto; e

3.2.4.2.7. Organizar a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

3.2.4.3. Como deve funcionar

3.2.4.3.1. O Serviço de automação e engenharia para nuvem deve alocar especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1. Analisar a necessidade do CONTRATANTE;

3.2.4.3.1.2. Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3. Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4. Executar as atividades planejadas; e

3.2.4.3.1.5. Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4. O que deve entregar

3.2.4.4.1. Este serviço deve entregar a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD

3.2.5. Cloud Services Management (Gerenciamento de Serviços em Nuvem)

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

3.2.5.2. O que deve fazer

3.2.5.2.1. O modelo do suporte à infraestrutura de nuvem deverá ser oferecido sob a forma de no mínimo três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CONTRATANTE em alguma das nuvens da CONTRATADA. Cada plano deve possuir um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2. O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CONTRATANTE, visa mapear as necessidades do

CONTRATANTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3. Plano Básico

3.2.5.2.3.1. O plano básico deve oferecer serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para CONTRATANTES que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2. Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, a CONTRATADA acionará a parte terceira indicada pelo CONTRATANTE para intervir e resolver o incidente. Não deverá ser responsabilidade da CONTRATADA normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o a CONTRATADA não possui acesso ao ambiente do CONTRATANTE.

3.2.5.2.3.3. O plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua implementação, se exige os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1. Serviço implantado na nuvem.

3.2.5.2.3.3.2. Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento.

3.2.5.2.3.3.3. Time de suporte do CONTRATANTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4. Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1. Serviço de suporte em nível intermediário tem o foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao implementar esse plano, o CONTRATANTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe da CONTRATADA, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5. Plano Avançado

3.2.5.2.5.1. Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2. Este plano deve contar com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais elevados.

3.2.5.2.6. Suporte a Produto de Software do Marketplace:

3.2.5.2.6.1. O plano de Gerenciamento de Serviços em Nuvem avançado deverá ser ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo CONTRATANTE no Marketplace dos provedores.

3.2.5.2.6.2. No contexto do Gerenciamento de Serviços em Nuvem, a CONTRATADA fará os acionamentos e todos os contatos necessários para os canais de suporte disponibilizados pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano de Gerenciamento de Serviços em Nuvem avançado devem estar disponíveis e previstos para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação da CONTRATADA.

3.2.5.2.6.3. Caberá ao CONTRATANTE:

a) Abrir os acionamentos na central de serviço da CONTRATADA para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.

b) Repassar todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa acionar o suporte do fabricante.

3.2.5.3. Dos serviços e processo oferecidos A tabela abaixo apresenta as diferenças que os planos para o gerenciamento de serviços em nuvem devem ter:

Tabela 1 - Processos e serviços oferecidos por plano

	Básico	Intermediário	Avançado
Gestão Técnica de Contas			x
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	x	x	x
Catálogo de Scripts (junto ao CONTRATANTE)	x	x	x
Gestão de Banco de Soluções		x	x
Linha Vermelha			x
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/prov.	3º nível/prov.
Medição de maturidade de segurança		x	x
Criação de VPN site- to-site	suporte assistido	x	x
Gestão de backup		x	x
Gestão da Monitoração		Infra	APM
ança (processo diário, não abrangendo e		x	x

Gerenciamento de problemas		x	x
suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
regras de acesso de recursos de rede		x	x
Configurar WAF no ambiente de nuvem		x	x
Gerenciamento de níveis de serviço			x
Gestão de Crise			x
Análise de desempenho			x

Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1. Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2. O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA.

3.2.5.3.2. Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1. Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2. O formulário web deverá ser a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e mudanças (RDM). Este formulário deve ser disponibilizado para o CONTRATANTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2. Catalogação de Scripts (junto ao CONTRATANTE)

3.2.5.3.2.2.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2. Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3. Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2. Trata-se de um banco de soluções que deverá estar disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema,

conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4. Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2. Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CONTRATANTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5. Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2. Trata-se da reação a incidentes dentro do tempo esperado e, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6. Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2. A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução deve usar um conjunto de cenários de ataques complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3. É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente.

3.2.5.3.2.6.4. Este serviço deverá ser realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5. O Serviço deverá ser executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CONTRATANTE.

3.2.5.3.2.6.6. Outras unidades de testes do tipo BAS deverá ser adquiridas separadamente por horas de consultoria.

3.2.5.3.2.7. Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2. Este serviço deve contemplar a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8. Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2. A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3. Para o plano básico o serviço prestado deve ser de suporte assistido para que o CONTRATANTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano deve prever 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas deverão ser utilizadas para o túnel entre nuvem e o CONTRATANTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4. Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs deverão ser destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e o CONTRATANTE, no entanto, a CONTRATADA é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CONTRATANTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido da CONTRATADA, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5. A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o CONTRATANTE tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com a CONTRATADA.

3.2.5.3.2.9. Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2. Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CONTRATANTE.

3.2.5.3.2.9.3. No plano intermediário a monitoração deverá estar focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do CONTRATANTE deverão ser monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10. Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2. A gestão de mudanças deve garantir, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TIC sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços

hospedados no ambiente do CONTRATANTE. Esse serviço deve possuir as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1. Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que deverão ser executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2. Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço; e

3.2.5.3.2.10.2.3. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11. Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2. A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3. A investigação do problema pode ser solicitada pelo CONTRATANTE ou por equipe da CONTRATADA através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4. Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, deverá ser aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12. Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2. Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CONTRATANTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do CONTRATANTE.

3.2.5.3.2.14. Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1. Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2. O Web Application Firewall deve proteger as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3. Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15. Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2. Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3. Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2. O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3. Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CONTRATANTE. (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CONTRATANTE).

3.2.5.3.2.15.3.4. Uma sala de crise deverá ser instaurada, a critério da CONTRATADA, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16. Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1. Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2. Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4. Como deve funcionar

3.2.5.4.1. A ativação do Gerenciamento de Serviços em Nuvem, conforme decisão do CONTRATANTE, pode ocorrer em seguida à assinatura do contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CONTRATANTE irá ativar o serviço.

3.2.5.4.2. A CONTRATADA definirá com o apoio do CONTRATANTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CONTRATANTE.

3.2.5.4.3. Após a conclusão da internalização do projeto, a CONTRATADA assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6. Serviços Profissional Genérico em Nuvem.

3.2.6.1. Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas a CONTRATADA não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2. O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo CONTRATADA.

3.2.6.3. A CONTRATADA poderá recusar demandas para o Serviços Profissional Genérico em Nuvem que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4. Disponibilização

3.2.6.4.1. Deverá ser feita a avaliação das necessidades do CONTRATANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5. O que deve fazer

3.2.6.5.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.

3.2.6.5.2. Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6. O que entrega

3.2.6.6.1. A entrega deste serviço deverá ser acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1. A CONTRATADA somente realizará o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não deverá ser responsável pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

4.2. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do CONTRATANTE, e este pode delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA, solicitando demanda de serviços

opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços da CONTRATADA, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage.

4.3.1. DA CONTRATADA:

4.3.1.1. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TIC;

4.3.1.2. Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

4.3.1.4. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas; e

4.3.1.8. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2. DO CONTRATANTE:

4.3.2.1. Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem; e

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

4.4. Obrigações específicas do serviço para desenho de arquitetura de nuvem.

4.4.1. DA CONTRATADA:

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

4.4.1.2. Ajudar a CONTRATANTE a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3. Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4. Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5. Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria; 4.4.1.6. Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação da CONTRATADA; 4.4.1.7. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente da CONTRATADA;

4.4.1.9. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

4.4.1.11. Mensurar os custos da arquitetura proposta;

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

4.4.1.13. Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2. DO CONTRATANTE:

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

4.4.2.2. Analisar relatório emitido pela CONTRATADA com critérios técnicos; e

4.4.2.3. Contratar o Cloud Service Brokerage da CONTRATADA.

4.5. Obrigações específicas para o serviço de gerenciamento de migração para nuvem

4.5.1. DA CONTRATADA:

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

4.5.1.2. Analisar a documentação de arquitetura;

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

4.5.1.4. Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5. Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2. DO CONTRATANTE:

4.5.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA;

4.5.2.2. Enviar a CONTRATADA a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6. Obrigações específicas para o gerenciamento de serviços em nuvem

4.6.1. DA CONTRATADA:

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

4.6.2. DO CONTRATANTE:

4.6.2.1. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA.

4.7. Obrigações específicas para o serviço de automação e engenharia para nuvem

4.7.1. DA CONTRATADA:

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

4.7.2. DO CONTRATANTE:

4.7.2.1. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA.

4.8. Obrigações específicas para o serviços profissional genérico em nuvem

4.8.1. DA CONTRATADA:

4.8.1.1. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2. Analisar a necessidade do CONTRATANTE ;

4.8.1.3. Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4. Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5. Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6. Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7. Propor solução.

4.8.2. DO CONTRATANTE:

4.8.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA;

4.8.2.2. Realizar validação do plano de trabalho.

5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1. Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, a CONTRATADA deve:

5.1.1. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2. Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4. Buscar a conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5. Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6. Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7. Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI N. 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD. 5.1.8. Que os provedores expressamente indicados pela CONTRATADA como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações. 5.1.9. Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos:

6.1.1. O contrato com a CONTRATADA deve englobar todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2. O CONTRATANTE terá uma equipe operacional de TI própria e apta para assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3. A área de TIC do CONTRATANTE deverá ser responsável pela gestão dos projetos na nuvem e deve demandar formalmente a CONTRATADA, via Central de Serviços, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do CONTRATANTE;

6.1.6. Para o uso dos serviços para desenho de arquitetura de nuvem, gerenciamento de migração para nuvem, automação e engenharia para nuvem, gerenciamento de serviços em nuvem e serviços profissional genérico em nuvem deverá ser obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7. Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE deverá ser sempre a CONTRATADA, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8. A CONTRATADA não se responsabilizará pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CONTRATANTE;

6.1.9. A disponibilidade ofertada pela CONTRATADA deverá ser limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratado. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

6.1.10. A CONTRATADA deverá ser responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11. Cabe ao CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12. Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

6.1.13. O CONTRATANTE deverá ser o responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do seu conteúdo (incluindo qualquer dado pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do seu conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em seu conteúdo e (c) qualquer uso que ele faça dos serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos do contrato a ser firmado. À medida que o CONTRATANTE divulgue ou transfira seu conteúdo a um terceiro, a CONTRATADA não deverá ser responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14. A CONTRATADA pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o

uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das ofertas de serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente deverá ser aplicada após uma notificação ao CONTRATANTE.

6.1.14.1. A CONTRATADA restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2. O CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15. O CONTRATANTE deverá ser o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1. É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar o CONTRATADA sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2. O CONTRATANTE reconhece e concorda que a CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1. A habilitação de credenciais deverá ser disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CONTRATANTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1. Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas

Eficiência no cumprimento de prazo	Serviços para desenho de arquitetura de nuvem	Prazo estabelecido por demanda.
	Serviço para gerenciamento de migração para nuvem Serviço de automação e engenharia para nuvem	
	Serviço profissional genérico em nuvem	
Tempo de Reação	Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem	<p>Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:</p> <p>"Básico: 30min - > quando sistema de produção fora do ar" "2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível" "Intermediário: 20min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - > quando solicitação de serviço" "Avançado: 10min - > 7-14.2022.8.22.800" "sistema de produção fora do ar 1 hora - > sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - > solicitações de serviço"</p>

9.2. Os níveis de serviço deverão ser aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.2.1. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.3. Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.4. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.5. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados deverão ser reportadas aos prepostos indicados pelo CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.6. Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.6.1. O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula: $TCA = [abertura\ do\ ticket] - [tempo\ em\ espera\ por\ validação\ pelo\ CONTRATANTE] - [conclusão\ do\ atendimento]$ $PCM = (QDM/QTT) * 100$

9.6.1.1. onde: TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket; [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido. [Tempo em espera por validação pelo CONTRATANTE] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo CONTRATANTE. [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora; PCM = % de cumprimento da meta; QDM = Qtde de tickets dentro da meta; e QTT = Qtde total de tickets.

9.6.2. O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula: $ECP = (1 - (D/T)) * 100\%$.

9.6.2.1. onde:

9.6.2.1.1. D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.6.2.1.2. T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.6.2.1.3. ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.6.2.2. Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.6.3. O indicador de Tempo de Reação, deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula: $TR = [início\ de\ atendimento] - [reportado\ em]$; e $PTR = (QDM/QTT) * 100$. ONDE: [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora PTR = % de cumprimento da meta QDM = Qtde de tickets dentro da meta QTT = Qtde total de tickets

9.7. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço.

9.7.1. O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados deverá ser calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.7.1.1. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário $DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$ onde: Desc= Valor do desconto; Ia = Indicador atingido; Ic = Indicador contratado; e Vt = Valor do serviço no mês.

9.7.1.2. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo $Desc = (1 - (ECP/100)) * 0,25 * 100\%$.

9.7.1.2.1. Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.7.1.2.2. Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.7.1.3. O indicador Tempo de Reação Desc = $[1 - (Ia / Ic)] * Vs$

9.7.1.3.1. onde:

9.7.1.3.1.1. Desc = Valor do desconto;

9.7.1.3.1.2. Ia = Indicador atingido; 9.7.1.3.1.3. Ic = Indicador contratado; e

9.7.1.3.1.4. VS = Valor do serviço no mês.

10. PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1. Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1. Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir do recebimento da nota de empenho.

10.1.2. Para os demais serviços: Deverão ser estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2. Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados).

10.2.1. Não deverá ter tolerância para manutenção da operação e dos dados do CONTRATANTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2. Caberá ao CONTRATANTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3. Os ambientes em nuvem do CONTRATANTE deverão ser desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4. A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3. Recuperação de dados e de ambientes.

10.3.1. A CONTRATADA não deverá ser responsável por garantir a recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CONTRATANTE.

11. ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1. O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2. Para gestão sobre as workloads o CONTRATANTE deverá contratar o serviço Cloud Service Management.

11.3. Não deverão ser atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

11.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo CONTRATANTE para o serviço desejado, deverá 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.

11.5. Deverá ser aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

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

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

11.8. Ao final do atendimento o CONTRATANTE deverá receber um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, ...). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços da CONTRATADA classificará este acionamento em registro de incidente.	Remoto

<p>Média</p>	<p>Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média deverá ser realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	<p>Remoto</p>
<p>Baixa</p>	<p>Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, ...). O tratamento de acionamento de severidade baixa deverá ser realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	<p>Remoto</p>

12. CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1. A CONTRATADA deve disponibilizar diversos canais de atendimento ao CONTRATANTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico.

ANEXO II – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-eintegridade/duediligence-deintegridade>.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida.

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do CLIENTE, deverá notificar o SERPRO no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

- 1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;
- 1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou
- 1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico:

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-eintegridade/duediligence-de-integridade>.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reavaliada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ANEXO III - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

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

2 DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados

peçoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

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

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar-se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular. 3.3 São deveres do SERPRO:

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

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

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

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

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

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

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único

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

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

4.1.2 Tenham conhecimento 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 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

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

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, 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 do CLIENTE 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 segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE 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 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 dias a partir da ciência do incidente.

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

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

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

9 DAS RESPONSABILIDADES

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

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 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.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexecutável, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deverá, então, 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) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO IV – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

TJAC	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

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

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

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

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

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

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

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

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

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

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados

Pessoais, 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, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique 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:

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

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte

que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados 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. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

(a) data e hora do incidente;

(b) data e hora da ciência;

(c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

(d) número de Titulares afetados;

(e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e

(f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da supressão à Autoridade Supervisora. Acatará,

no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da

jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão 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.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade

ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula

7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas

7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos.

Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexecutável, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve ser:

9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO V - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1. OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1. Os valores abaixo deverão ser sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura do contrato.

1.1.1. Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente da CONTRATADA.

1.2. Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3. Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1. Para os serviços desenho de arquitetura de nuvem, gerenciamento de migração para nuvem, automação e engenharia para nuvem e profissional genérico em nuvens será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R\$) = hora x preço

1.3.1.1. Onde:

1.3.1.1.1. hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço; e

1.3.1.1.2. preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado.

1.3.2. O *Cloud Services Brokerage* seguirá a seguinte fórmula:

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

1.3.2.1. Onde:

1.3.2.1.1. Volume de CSB = $vcc * fc * (1-FA) + (VMP * fc^1)$

¹Atenção: somente será usado o Fator de Câmbio na fórmula acima se o volume do marketplace do servidor for em dólares. Caso seja informado em reais, não deve usar a multiplicação pelo Fator de Câmbio.

1.3.2.1.2. VCC (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.2.1.3. Fator de Câmbio (FC): Corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo: i. Catálogo de serviços apresentados em dólar: O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial. ii. Catálogo de serviços apresentados em reais: Para o contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2.1.3.1. O fator de câmbio a ser aplicado nos cálculos de volumes dos serviços da CONTRATADA ficará fixo enquanto o contrato estiver vigente.

1.3.2.1.4. FA (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.2.1.5. VMP (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CONTRATANTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do CONTRATANTE.

1.3.3. O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação do contrato.

1.3.4. O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%

Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

1.3.5. O CONTRATANTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.5.1. O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Atividade	Unidade de Medida	Quantidade	Vlr. Unitário	Vlr. Mensal	Vlr. no Período
Cloud Service Brokerage	CSB	R\$ 17.170,92	R\$ 1,77	R\$ 30.392,53	R\$ 364.710,36
Cloud Service Management - Básico - Projeto Gerenciado	Hora	R\$ 1,00	R\$ 4.997,00	R\$ 4.997,00	R\$ 59.964,00
Cloud Service Architecture Design	Hora	R\$ 1,00	R\$ 1.297,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00
Cloud Engineering and Automation	Hora	R\$ 0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Cloud Generic Professional Service	Hora	R\$ 1,00	R\$ 1.297,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00
Cloud Migration and Management	Hora	R\$ 4,00	R\$ 1.297,00	R\$ 5.188,00	R\$ 62.256,00
TOTAL				R\$ 43.171,53	R\$ 518.058,36

1.3.6. Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem:

1.3.3.1. O modelo de comercialização deverá ser oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.3.2. A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens deverão ser faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento.

1.3.3.3. Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.3.4. Caso o CSM seja superior as faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, multiplicando-se o Volume de CSB pelo Fator de Regulação e pelo preço do esforço de gerenciamento por faixa (para os planos básicos, intermediário e avançado) conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Volume de CSM} = \text{Volume de CSB} * (1 + \text{Fator de Regulação})$$

Valor a ser faturado (R\$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.6.4.1. Onde:

1.3.6.4.1.1. Volume de CSB = corresponde ao volume de consumo oriundo da console do provedor, já com todos os descontos, créditos e fatores aplicados.

Vide item 1.3.2 no Cloud Service Brokerage.

1.3.6.4.1.2. Fator de regulação = percentual, limitado a 150% (cento e cinquenta por cento), que corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico OU SERVIÇOS CONSULTIVOS.

1.3.6.4.1.3. Esforço de gerenciamento por faixa = corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM, busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.6.5. Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.6.6. Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.6.7 O esforço de gerenciamento por faixa deverão seguir os seguintes valores, a depender do plano:

1.3.6.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

1.3.6.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

1.3.6.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

(vol CSM)				
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

ANEXO VI - INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Razão Social:	Tribunal de Justiça do Estado do Acre- TJAC
CNPJ:	04.034.872/0001-21
Inscrição Municipal:	-
Inscrição Estadual:	-
Endereço:	Rua Tribunal de Justiça, s/n. Via Verde.
Cidade/UF:	Rio Branco - AC
CEP:	69.915-631

2. REPRESENTANTE LEGAL

Nome Completo:	Regina Célia Ferrari Longuini
Cargo:	Presidente
Telefone:	(68) 3302-0418
Endereço eletrônico:	gapre@tjac.jus.br

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Nome Completo do Contato Financeiro:	José Carlos Martins Junior
Telefone do Contato Financeiro:	68 33020361
Endereço eletrônico:	junior.martins@tjac.jus.br
RESPONSÁVEIS TÉCNICOS	
Nome	Elson Correia de Oliveira Neto
Telefone do Contato	68 3302 0368
Endereço eletrônico	elson.oliveira@tjac.jus.br
Nome	Amilar Sales Alves
Telefone do Contato	68 3302 0368
Endereço eletrônico	amilar.sales@tjac.jus.br

ANEXO VII - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

Nome Completo:	HENRIQUE MATTIELLO
Cargo:	Gerente de Departamento
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	THIAGO DELMONTE DE BAERE
Cargo:	Superintendente