

# Estudo Técnico Preliminar 61/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 21000.012224/2024-10

## 2. Descrição da necessidade

2.1.1 A INFOVIA BRASÍLIA é uma infraestrutura de rede ótica metropolitana de comunicações, construída para fornecer aos órgãos do Governo Federal, situados em Brasília, um conjunto de serviços e funcionalidades em ambiente seguro, de alta performance e de alta disponibilidade, proporcionando uma redução de custo de comunicação e um ambiente capaz de servir de suporte à implementação das políticas públicas de Governo.

2.1.2 Resultado do Acordo de Cooperação Técnica nº 02/2011, firmado entre o Ministério da Economia - ME e o Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, a INFOVIA BRASÍLIA possibilita o acesso aos sistemas estruturantes, que oferecem apoio informatizado a atividades como a execução financeira e orçamentária do Governo Federal, a administração de pessoal, contabilidade, auditoria e serviços gerais. Por ela, trafegam informações na forma de voz, dados e imagens em alta velocidade.

2.1.3 Com a edição da Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023, o Ministério da Agricultura e Pecuária se tornou órgão provedor de outros dois ministérios:

- Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar – MDA
- Ministério da Aquicultura e Pesca- MPA;

2.1.4 Esta Portaria dispõe sobre o compartilhamento de atividades de administração patrimonial, de material, de gestão de pessoas, de serviços gerais, de orçamento e finanças, de contabilidade, de logística, de contratos, de tecnologia da informação, de planejamento governamental e gestão estratégica e de outras atividades de suporte administrativo realizadas por meio de arranjos colaborativos entre Ministérios ou modelos centralizados, e dispõe sobre medidas transitórias decorrentes da edição da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023.

2.1.5 As conexões à INFOVIA possibilitam a comunicação entre os órgãos e as unidades, assim como o uso de recursos e serviços de rede, hoje imprescindíveis às atividades diárias de qualquer setor destes Ministérios.

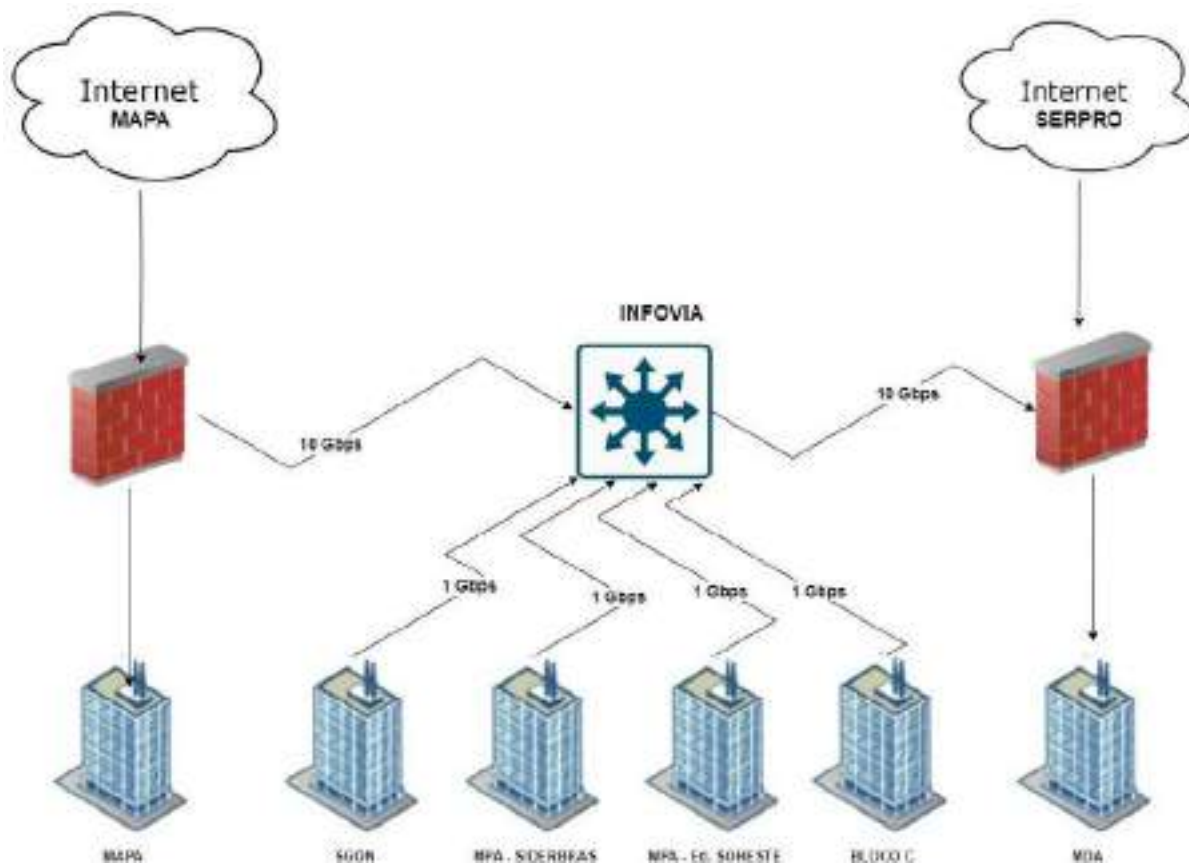
2.1.6 Dentre estes recursos e serviços, podemos citar alguns de grande relevância que impactam diretamente nas atividades dos usuários do MAPA, MDA e MPA, tais como:

- Serviços de Rede Local;
- Telefonia VoIP;
- Serviço de Autenticação (AD);

- Serviço de Impressão;
- Serviço de Rede sem fio;
- Acesso à Internet;
- Intranet;
- Sistemas e aplicações do MAPA, MDA e MPA;
- Acesso a sistemas estruturantes.

2.1.7 Atualmente, o MAPA possui o Contrato nº 19/2019, atualizado pelo seus Termos Aditivos, com a empresa Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, cujo objeto é a prestação de serviço de tecnologia da informação para monitoração, gerenciamento e suporte de conexões à INFOVIA BRASÍLIA, para o MAPA, com vencimento em agosto de 2024, sem possibilidade de renovação.

2.1.8 Por se tratar de um contrato com a possibilidade de solicitar itens sob demanda de acordo com a necessidade, estão sendo utilizado atualmente 4 (quatro) conexões do Tipo 1 de 1Gbps, duas (duas) conexões Tipo 1 de 10Gbps e uma internet de 200Mbps, conforme detalhado abaixo:



- 01 (uma) conexão de 10 Gbps no Esplanada dos Ministérios, Bloco D – Edifício Sede do MAPA;

- 01 (uma) conexão de 10 Gbps no Palácio do Desenvolvimento SBN, Quadra 01 Bloco D – MDA
- 01 (uma) conexão de 1 Gbps no Esplanada dos Ministérios, Bloco C – Gabinete do MDA
- 01 (uma) conexão de 1 Gbps no Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Bloco E, Siderbrás - Ministério da Pesca e Aquicultura MPA.
- 01(uma) conexão de 1 Gbps Ed. SOHESTE, SIG - Brasília/DF
- 01(uma) conexão de 1 Gbps no Setor Garagem e Oficina Norte - SGON.

UNIDADE	ENDEREÇO
Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA	Esplanada dos Ministérios, Bloco D – Edifício Sede do MAPA;
Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar – MDA	Esplanada dos Ministérios, Bloco C – Gabinete do MDA
Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar – MDA	Palácio do Desenvolvimento SBN, Quadra 01 Bloco D – MDA
Ministério da Aquicultura e Pesca- MPA	Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Bloco E, Ed. Siderbrás
Ministério da Aquicultura e Pesca- MPA	St. de Industrias Graficas Ed. Soheste
Garagem Oficial - MAPA	Setor Garagem e Oficina Norte - SGON.

2.1.9 Ademais, os Datacenters do MAPA e do MDA são interligados via INFOVIA. Estes datacenters abrigam os principais equipamentos e serviços da Rede de Dados Corporativa, tais como: subsistema de armazenamento storage, backbone da rede, servidores de rede, equipamentos de conectividade e de segurança entre os prédios e equipamento de conectividade com a Internet.

## 2.2.Motivação/Justificativa

2.2.1 Considerando que o contrato atual com o SERPRO não pode ser renovado, bem como a necessidade de adequação da infraestrutura de TI do MAPA para suportar a nova estrutura

organizacional, é conveniente que a administração realize nova contratação do serviço para monitoração, gerenciamento e suporte de conexões à INFOVIA BRASÍLIA, de forma a simplificar a gestão contratual e reduzir custos

2.2.2 A não continuidade dos serviços contratados deixará o MAPA, o MDA e o MPA sem interconexão de rede entre as suas localidades e sem acesso a sistemas e serviços.

2.2.3 Para que o MAPA continue provendo serviços com alta disponibilidade, desempenho e segurança aos seus usuários internos e externos, faz-se necessária a contratação de serviços de conexões à INFOVIA BRASÍLIA.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Infraestrutura, Segurança e Serviços Digitais	Marco Antônio Bittencourt Sucupira

### 4. Necessidades de Negócio

4.1.1 Prover comunicação de alta performance e alta disponibilidade entre o MAPA, MDA e MPA.

4.1.2 Prover comunicação entre as unidades em Brasília.

4.1.3 Prover comunicação de alta disponibilidade e velocidade entre os Datacenters do MAPA e do MDA.

4.1.4 Fornecer acesso aos sistemas estruturantes do governo federal.

4.1.5 Fornecer serviço de conexão à Internet para acesso aos sistemas estruturantes.

4.1.6 Fornecer serviço de conexão à Internet ao prédio do MDA, podendo ser utilizada como internet redundante para o MAPA.

### 5. Necessidades Tecnológicas

5.1.1 Fornecer link de comunicação de rede metropolitana privativa com capacidade de 1 Gbps, com redundância de fibras na conexão do acesso.

5.1.2 Fornecer link de comunicação de rede metropolitana privativa com capacidade de 10 Gbps, com redundância de fibras na conexão do acesso.



- 5.1.3 Fornecer link de comunicação de rede metropolitana privativa com capacidade de 10 Gbps, com redundância de fibras e de switches na conexão do acesso.
- 5.1.4 Prover a disponibilização e configuração de VLANS
- 5.1.5 Prover segurança básica por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas
- 5.1.6 Prover acesso aos sistemas estruturantes do governo federal
- 5.1.7 Prover configuração e manutenção para utilização de uma porta física adicional no switch de acesso.

**6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

**6.1 Requisitos relacionados a manutenção e assistência técnica**

- 6.1.1 Disponibilizar atendimento 24/7.
- 6.1.2 Prover disponibilidade de 99,90% no link privado.
- 6.1.3 Prover latência de até 50ms.
- 6.1.4 Manter taxa de erro menor que 2% dos pacotes enviados ou recebidos.

**6.2 Requisitos de Gerenciamento de Serviços**

- 6.2.1 Fornecer meio de monitoramento do tráfego de dados.
- 6.2.2 Prover gerenciamento remoto.
- 6.2.3 Prover gerenciamento e acompanhamento de falhas
- 6.2.4 Disponibilizar indicadores de disponibilidade, de utilização, de desempenho e de níveis de serviço.
- 6.2.5 Disponibilizar Relatórios Gerenciais de Indicadores em Portal Web de Gerenciamento da Rede

**7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços**

SERVIÇO				

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Justificativa/Cálculo
1	Conexão 1 Gbps com redundância de fibras.	Unidade. Sob demanda	6	O cálculo foi realizado a partir do quantitativo de uso no contrato atual com a previsão de mais 2 links para atender as futuras necessidades do órgão.
2	Conexão 10 Gbps com redundância de fibras.	Unidade. Sob demanda	2	O cálculo foi realizado a partir do quantitativo de uso no contrato atual.
3	Conexão 1 Gbps sem redundância	Unidade. Sob demanda	2	O cálculo foi realizado a partir da necessidade da possível inclusão de mais duas unidades do MAPA, conforme abaixo:  SFA/DF localizado no Sudoeste (Complexo do INMET)  ENAGRO, localizado no SIA (prédio da CONAB)
4	Conexão 10 Gbps com redundância de fibras e switches na conexão do acesso	Unidade. Sob demanda	2	O cálculo foi realizado prevendo prover a redundância de fibras e switches na comunicação dos Datacenters do MAPA e do MDA.
5	Acesso à Internet 300Mbps	Unidade. Sob demanda	1	O cálculo foi realizado a partir do quantitativo de uso no contrato atual com expansão de 100Mbps para atender o crescimento do MDA e ainda poder ser utilizado como link de Internet secundário, criando uma redundância para o MAPA Sede.
6	Porta óptica	Unidade. Sob demanda	2	O cálculo foi realizado baseado nas duas conexões do tipo 1 de 10Gbps.

7.1.1 Durante a vigência do contrato 01/2019, o MAPA passou por diversas mudanças estruturais e administrativas para se adaptar às novas demandas do setor agropecuário e às transformações no cenário político e econômico do país. Por exemplo, houve a criação de unidades, absorção de órgãos e a provisão de dois outros Ministérios, conforme já apresentado neste estudo.

7.1.2 Durante esse período, demonstrou-se imprescindível a previsão em contrato de conexões INFOVIA, sob demanda, para atender essas necessidades.

7.1.3 Sendo assim, destaca-se a importância de possuir itens prevendo eventuais necessidades potenciais e futuras, como novos órgãos ou estruturas ou unidades, o que dispensaria, durante a gestão contratual, a necessidade de efetuar aditivos contratuais ou novas contratações, agilizando o atendimento e a prestação dos serviços.

## **8. Levantamento de soluções**

8.1.1 O principal objetivo do ETP é proporcionar a escolha da melhor solução possível em termos de eficácia, efetividade e eficiência, além de economicamente viável, atendendo adequadamente às necessidades de negócio que motivaram a demanda.

8.1.2 Foi realizado levantamento das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação, considerando as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inciso II do art. 11:

8.1.3 Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;

8.1.4 As alternativas do mercado;

8.1.5 A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;

8.1.6 As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

8.1.7 As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço, etc);

8.1.8 Os diferentes modelos de prestação do serviço;

8.1.9 Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

8.1.10 A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;

8.1.11 A ampliação ou substituição da solução implantada; e

8.1.12 As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento.

8.1.13 Com base neste levantamento, foram considerados os seguintes cenários possíveis para atendimento da necessidade:

<b>Id</b>	<b>Descrição da solução (ou cenário)</b>
<b>1</b>	Contratação do serviço conexão à INFOVIA SERPRO
<b>2</b>	Acréscimo do contrato atual REDE WAN do MAPA
<b>3</b>	Contratação de Empresa Privada licitação ampla

## 9. Análise comparativa de soluções

<b>Requisitos</b>		<b>Cenários</b>		
		<b>Cenário 1</b>	<b>Cenário 2</b>	<b>Cenário 3</b>
<b>Negócio</b>	Prover comunicação de alta performance e alta disponibilidade entre o MAPA, MDA e MPA.	Atende	Atende	Atende
	Prover comunicação entre as unidades em Brasília.	Atende	Atende	Atende
	Prover comunicação de alta disponibilidade e velocidade entre os Datacenters do MAPA e do MDA.	Atende	Não atende	Não atende
	Fornecer acesso aos sistemas estruturantes do governo federal.	Atende	Atende parcialmente	Atende parcialmente
	Fornecer serviço de conexão à Internet ao prédio do MDA,			

	podendo ser utilizada como internet redundante para o MAPA.	Atende	Atende	Atende
<b>Tecnológico</b>	Fornecer link de comunicação de rede metropolitana privativa com capacidade de 1 Gbps, com redundância de fibras na conexão do acesso.	Atende	Não atende	Não atende
	Fornecer link de comunicação de rede metropolitana privativa com capacidade de 10 Gbps, com redundância de fibras na conexão do acesso.	Atende	Não atende	Não atende
	Fornecer link de comunicação de rede metropolitana privativa com capacidade de 10 Gbps, com redundância de fibras e de switches na conexão do acesso.	Atende	Não atende	Não atende
	Prover a disponibilização e configuração de VLANS	Atende	Não atende	Não atende
	Prover segurança básica por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas	Atende	Não atende	Não atende
	Prover acesso aos sistemas estruturantes do governo federal	Atende	Atende parcialmente	Atende parcialmente
	Prover gerenciamento e acompanhamento de falhas, interrupções e de indicadores de disponibilidade	Atende	Atende	Atende
	Disponibilizar Relatórios Gerenciais de Indicadores em Portal Web de Gerenciamento da Rede	Atende	Atende	Atende

	Prover configuração e manutenção para utilização de uma porta física adicional no switch de acesso	Atende	Atende	Atende
<b>Resultado da Análise</b>		<b>Viável</b>	<b>Não Viável</b>	<b>Não Viável</b>

9.1.1 Conforme preconiza o § 6º do art. 9º da IN SGD/ME nº 94/2022, foram consultados os Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, disponíveis em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic>, e não se encontrou solução equivalente.

9.1.2 Contudo, encontrou-se, por meio da internet, o modelo de negócios versão 5.1 que tem como objetivo apresentar os serviços de tecnologia da informação e comunicação, o formato de comercialização e os preços praticados na rede metropolitana de comunicação do Governo Federal, da INFOVIA fornecida pelo SERPRO, conforme links abaixo e anexo deste ETP.

- <https://www.gov.br/pt-br/servicos/contratar-infovia>
- <https://loja.serpro.gov.br/infovia>

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1.1 Conforme § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022, identificou-se que as soluções do cenário 2 e 3 são consideradas inviáveis.

10.1.2 O Contrato nº 03/2023 (Claro S.A.), de Rede corporativa do MAPA, de abrangência Nacional, não comportaria os requisitos técnicos e de negócios levantados neste ETP.

10.1.3 Analisou-se também a possibilidade da presente contratação ser realizada por meio de pregão eletrônico, com ampla concorrência, para a contratação de empresa privada.

10.1.4 Constatou-se que a solução de contratação de empresa privada para a prestação dos serviços especializados de gerenciamento de conexões à INFOVIA Brasília não é viável, pois este tipo de serviço se adapta a contratações com empresas públicas, por utilizarem uma rede privada para a prestação do serviço.

10.1.5 Esta solução também inviabiliza a extensão de redes virtuais (VLAN), entre o MAPA, MDA, MPA e de outros órgãos da Administração Pública, de forma rápida, para atender as demandas intempestivas e temporárias, pois somente é possível a operacionalização quando dentro de uma mesma rede, o que exigiria que ambos os órgãos tenham a mesma empresa contratada, ou que as empresas provedoras de conexão tenham pontos de troca de tráfego comuns, fator que pode implicar em riscos de cibersegurança deste elemento de rede.

10.1.6 Portanto, a realização de pregão eletrônico, com a contratação de uma empresa privada, encontra barreiras técnicas que impossibilitam a execução dos serviços por meio de uma contratada que não seja a empresa pública. Cabe ainda destacar que os serviços objeto dessa contratação estão diretamente correlacionados com o funcionamento dos sistemas estruturantes que geram ou trafegam informações sensíveis e estratégicas para o Governo que inclui seu ciclo de vida completo: desde a concepção do serviço, passando por sua execução e evoluções.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1.1 Abaixo, segue a estimativa dos custos dos cenários projetados ao longo do uso da solução, possibilitando uma análise mais precisa e abrangente economicamente.

CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

	TCO	CENÁRIO 1 - INFOVIA					
Item	Descrição	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	Custo Total 5 anos
1	INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 1 Gbps	R\$ 330.970,32	R\$ 330.970,32	R\$ 330.970,32	R\$ 330.970,32	R\$ 330.970,32	R\$ 1.654.851,60
2	INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 10 Gbps	R\$ 202.796,40	R\$ 202.796,40	R\$ 202.796,40	R\$ 202.796,40	R\$ 202.796,40	R\$ 1.013.982,00
3	INFOVIA - Conexão Tipo 2	R\$ 65.220,96	R\$ 65.220,96	R\$ 65.220,96	R\$ 65.220,96	R\$ 65.220,96	R\$ 326.104,80
4	INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 10 Gbps	R\$ 312.856,80	R\$ 312.856,80	R\$ 312.856,80	R\$ 312.856,80	R\$ 312.856,80	R\$ 1.564.284,00
5	INFOVIA - Acesso à Internet 300Mbps	R\$ 118.467,72	R\$ 118.467,72	R\$ 118.467,72	R\$ 118.467,72	R\$ 118.467,72	R\$ 592.338,60

6	INFOVIA - Porta óptica adicional	R\$ 19.993,68	R\$ 19.993,68	R\$ 19.993,68	R\$ 19.993,68	R\$ 19.993,68	<b>R\$ 99.968,40</b>
	TOTAL	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	<b>R\$ 5.251.529,40</b>

11.1.2 As origens dos valores que subsidiaram os itens dos TCOs no ETP, constam no Mapa Comparativo de Cenários, anexo a este ETP.

## 11.2. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.2.1 Segue abaixo mapa comparativo consolidando os resultados apresentados. Esta tabela pode variar conforme a complexidade de cada projeto.

CENÁRIOS	Ano 1 (R\$)	Ano 2 (R\$)	Ano 3 (R\$)	Ano 4 (R\$)	Ano 5 (R\$)	Custo Total 5 anos - (R\$)
1	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	R\$ 1.050.305,88	R\$ 5.251.529,40

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1.1 Diante do presente estudo, entende-se que a contratação deverá englobar o disposto abaixo:

12.1.2 Contratação dos serviços de gerenciamento da conexão Infovia entre Órgãos da Administração Pública, incluindo serviço de Link Internet de 300 Mbps com intuito de atender as necessidades de acesso à internet e de comunicação de dados na rede de MAPA, MDA e MPA e suas unidades em Brasília

12.1.3 Conforme evidenciado, a solução da INFOVIA que é um produto amplamente difundido e consolidado.

## 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 5.251.529,40

13.1.1 A partir da composição de itens da solução, da planilha de custos e das memórias de cálculo construídas, durante a análise comparativa, para a solução escolhida o custo total



estimado da contratação para o período de vigência de 5 (cinco) anos do contrato é de **R\$ 5.251.529,40**

Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual	Valor Total 5 anos
1	INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 1 Gbps	Unidade. Sob demanda	6	R\$ 4.596,81	R\$ 27.580,86	R\$ 330.970,32	R\$ 1.654.851,60
2	INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 10 Gbps	Unidade. Sob demanda	2	R\$ 8.449,85	R\$ 16.899,70	R\$ 202.796,40	R\$ 1.013.982,00
3	INFOVIA - Conexão Tipo 2	Unidade. Sob demanda	2	R\$ 2.717,54	R\$ 5.435,08	R\$ 65.220,96	R\$ 326.104,80
4	INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 10 Gbps	Unidade. Sob demanda	2	R\$ 13.035,70	R\$ 26.071,40	R\$ 312.856,80	R\$ 1.564.284,00
5	INFOVIA - Acesso à Internet 300Mbps	Unidade. Sob demanda	1	R\$ 9.872,31	R\$ 9.872,31	R\$ 118.467,72	R\$ 592.338,60
6	INFOVIA - Porta óptica adicional	Unidade. Sob demanda	2	R\$ 833,07	R\$ 1.666,14	R\$ 19.993,68	R\$ 99.968,40
	Valor Total				R\$ 87.525,49	R\$ 1.050.305,88	R\$ 5.251.529,40
						Anual	5 anos

## **14. Justificativa técnica da escolha da solução**

14.1.1 Quanto aos aspectos técnicos, o Cenário 1 é o mais adequado para atender as necessidades do MAPA, suas unidades e seus órgãos providos.

14.1.2 Conforme já apresentado, atenderia com desempenho e alta disponibilidade as unidades dos órgãos.

14.1.3 Além disso, permite a viabilização do projeto de redundância dos serviços críticos, essenciais para que o MAPA possa cumprir sua missão institucional, e evita a necessidade de realização de um novo certame licitatório ou aditivos contratuais em caso de outras alterações na estrutura organizacional ou na infraestrutura tecnológica do MAPA, durante a vigência do contrato.

14.1.4 Em resumo, contar com contratos de operadoras diferentes para provimento de link de internet é uma prática para garantir alta disponibilidade, resiliência, segurança e continuidade dos serviços, especialmente para organizações que dependem fortemente da conectividade para suas operações diárias, que é o caso do MAPA.

14.1.5 Com essa estratégia, em caso de falha em um dos links, o outro permanece operacional, reduzindo o tempo de inatividade e protegendo contra a interrupção do serviço de internet e comunicação. Além disso, a redundância oferece a flexibilidade de distribuir o tráfego, melhorando o desempenho do serviço.

14.1.6 A escolha da INFOVIA traz ganhos técnicos para o MAPA, como alta velocidade de banda performance, agilidade na implantação e ativação do link, formas de implementação dos serviços, disponibilidade, garantia, manutenção, entre outros benefícios decorrentes da solução escolhida.

## **14.2 DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS**

14.2.1. Considerando a natureza do fornecimento e do serviço a ser prestado, entende-se que não se aplica o parcelamento da solução, tendo em vista que somente o SERPRO disponibiliza o serviço e o conjunto de serviços que dão suporte às conexões Infovia. Conforme avaliação dos critérios e considerando a especificidade da solução pretendida, entende-se que NÃO É VIÁVEL realizar o parcelamento.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1.1 Conforme apresentando neste estudo, a justificativa econômica da contratação se comprova diante da verificação dos preços praticados do SERPRO junto a outros órgãos públicos, conforme apresentado no Mapa Comparativo, anexado a este documento, que demonstra contratações de outros órgãos públicos.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1.1 A contratação de serviços de conexões à Infovia para o Ministério da Agricultura pode trazer uma série de resultados positivos para seus usuários, tanto em termos operacionais quanto estratégicos, conforme apresentado a seguir:

**16.1.2 Serviços de Rede centralizados e compartilhados:** Centralização e compartilhamento e melhor aproveitamento dos serviços como Serviços de Rede Local; Telefonia VoIP; Serviço de Autenticação (AD); Serviço de Impressão; Serviço de Rede sem fio; Acesso à Internet; Intranet; Sistemas e aplicações do MAPA, MDA e MPA; Acesso a sistemas estruturantes.

**16.1.3 Integração de Serviços:** Facilita a integração de diversos serviços (voz, dados, vídeo) em uma única infraestrutura, simplificando a gestão e a operação.

**16.1.4 Alto desempenho dos serviços e redução de custos:** Aumento de performance nos serviços de telecomunicações, áudio e vídeo entre as unidades bem como a redução de custos desses serviços.

**16.1.5 Comunicação Eficiente:** Conexões mais rápidas e estáveis que facilitará a comunicação entre os ministérios e suas unidades em Brasília.

**16.1.6 Continuidade dos Serviços:** Redundância e alta disponibilidade para que os serviços essenciais estejam sempre operacionais, mesmo em caso de falhas ou desastres.

**16.1.7 Automatização de Processos:** Infraestrutura robusta suporta a implementação de sistemas de automação, reduzindo o tempo e os erros nos processos administrativos e operacionais.

**16.1.8 Gestão Centralizada:** Permite a centralização da gestão de dados e sistemas, simplificando a administração e melhorando a coordenação entre diferentes setores.

**16.1.9 Sistemas estruturantes:** Acesso aos sistemas estruturantes do governo, como SIAFI, SIAPE, SIORG, SCDP, de forma direta, sem necessidade de contratação de serviços adicionais.

**16.1.10 Latência Baixa:** Proporciona baixa latência, essencial para aplicações críticas que dependem de respostas rápidas, como videoconferências e sistemas em tempo real.

**16.1.11 Consistência na Performance:** Mantém uma performance consistente, sem as variações que podem ocorrer em redes menos robustas.

**16.1.12 Expansão Fácil:** A infovia permite fácil expansão da capacidade conforme a demanda aumenta, sem a necessidade de grandes investimentos em nova infraestrutura.

**16.1.13 Alta Capacidade de Transmissão:** A infovia oferece alta capacidade de transmissão de dados, permitindo que grandes volumes de informações sejam transferidos rapidamente e com eficiência.

## **17. Providências a serem Adotadas**

17.1.1 O Termo de Referência conterá as especificações detalhadas dos serviços a serem contratados.

17.1.2 A Matriz de Riscos constitui-se em documento específico apartado desse Planejamento e incluído separadamente no processo.

17.1.3 Esta contratação será realizada por meio de **inexigibilidade** de licitação, conforme disposto no Art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

## **18. Justificativa de Contratação Direta**

18.1 O processo de contratação direta compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

18.2 Em seu Art. 74, inciso I, a licitação é inexigível quando inviável a competição, em especial no caso de aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos.

18.3 Segundo o § 1º desse mesmo artigo, a Administração deverá demonstrar a inviabilidade de competição mediante atestado de exclusividade, contrato de exclusividade, declaração do fabricante ou outro documento idôneo capaz de comprovar que o objeto é fornecido ou prestado por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, vedada a preferência por marca específica.

18.4 Por sua vez, de acordo com o Art. 75, inciso IX, é dispensável a licitação 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.

18.5 Como regra geral, convém destacar que, para a adoção do autorizativo que estabelece a dispensa, é necessário que o caso concreto evidencie a possibilidade de realização de contratação

por meio de confronto de propostas de preços, ou seja, por meio de disputa em um certame licitatório, mas que esta obrigatoriedade possa ser afastada quando há autorizativo legal no qual a situação se amolde e a contratação mais vantajosa se afigure por meio da dispensa da licitação.

18.6 Já no caso da inviabilidade de se realizar um procedimento de confronto de propostas para a seleção daquela proposta que se apresentar como a de maior vantajosidade, seja em razão de seu valor ou outra condição que se entenda como critério objetivo para a seleção, resta caracterizada a situação de impossibilidade de licitação, ou sua inexigibilidade.

18.7 Percebe-se, portanto, que a contratação do SERPRO poderia ser realizada por meio das duas hipóteses apresentadas: dispensa ou inexigibilidade.

18.8 Contudo, no caso específico desta contratação, temos que o único prestador dos serviços objeto da demanda ora em análise é o SERPRO, em razão desta empresa pública ser a detentora da estrutura de rede de ligação dos sistemas informatizados na Esplanada dos Ministérios, conforme atestado pela declaração de exclusividade anexa.

18.9 Nesse sentido, por ser a única que pode prover serviços de monitoração, gerenciamento, suporte a conexões INFOVIA e, pelos elementos apresentados neste processo, resta claro, portanto, a hipótese de inexigibilidade de licitação.

18.10 Por fim, com o objetivo de subsidiar a fundamentação para a decisão de contratação direta por inexigibilidade, foram anexados a este ETP outros contratos de mesmo objeto que foram celebrados por **inexigibilidade**, conforme abaixo:

ÓRGÃO/ENTIDADE	NÚMERO D O CONTRATO	OBJETO	CONTRATAÇÃO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
Senado Federal	Contrato 75 /2024	Serviços de conexão à INFOVIA	Inexigibilidade	Artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133 /2021
Comando da Aeronáutica Centro de Computação da Aeronáutica de Brasília – CCA / Ministério da Defesa	Contrato Nº 027/GAP-BR-CCA-BR /2023	Serviços de conexão à INFOVIA	Inexigibilidade	Artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133 /2021

INFRA AS (VALEC)	Contrato Nº 02/2023	Serviços de conexão à INFOVIA	Inexigibilidade	Artigo 30 da Lei 13.303/2016
PREVIC	Contrato Nº 03/2023	Serviços de conexão à INFOVIA	Inexigibilidade	Artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021

## 19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 19.1. Justificativa da Viabilidade

Verificou-se que a pretendida contratação da solução escolhida proporcionará, em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, alinhada aos instrumentos estratégicos institucionais.

O presente Estudo de Viabilidade Técnica está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do Ministério. O estudo apresentado foi submetido ao Subsecretário de Tecnologia da Informação, tendo em vista ser a autoridade máxima do MAPA

A contratação de um serviço de infovia traz inúmeros benefícios, conforme apresentado no Tópico 16 deste ETP, desde a melhoria da conectividade e desempenho até a garantia de segurança e eficiência operacional. Com uma infraestrutura robusta e flexível, os órgãos públicos podem atender melhor às suas necessidades, promover a inovação e garantir a continuidade e a qualidade de seus serviços.

## 20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**HIMALAYA HUDOLF TRINDADE CAMPOS**

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 10/07/2024 às 10:05:54.

**MARCO ANTONIO BITTENCOURT SUCUPIRA**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 10/07/2024 às 10:33:59.*

**CAMILO MUSSI**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 10/07/2024 às 10:39:36.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Modelo de Negócio - Infovia - v5.1\_FINAL (1) (1).pdf (964.14 KB)
- Anexo II - Contratos Referência Inexigibilidade - Parte 1.pdf (23.77 MB)
- Anexo III - Contratos Referência Inexigibilidade - Parte 2.pdf (28.91 MB)



**Anexo I - Modelo de Negócio - Infovia - v5.1\_FINAL (1) (1).  
pdf**



# Modelo de Negócio

Infovia Brasília

Versão 5.1  
10/08/2021

## Sumário

1. Introdução.....	4
2. Infraestrutura e Topologia.....	4
3. Acordo de Cooperação Técnica.....	4
4. Público alvo.....	5
5. Descrição dos Serviços.....	5
5.1 Serviço de Conexão Básica.....	5
5.1.1 Procedimentos para Conexão à Infovia.....	5
5.1.2 Conexão TIPO 1.....	5
5.1.3 Conexão TIPO 2.....	7
5.1.4 Conexão TIPO 3.....	8
5.1.5 Conexão TIPO 6.....	9
5.1.6 Informações Complementares.....	10
5.2 Telefonia Corporativa VoIP.....	12
5.2.1 Gateway de Voz sobre IP.....	12
5.3 Banda de Acesso à Aplicações Web – Sistemas Estruturantes.....	13
6. Serviços Adicionais Infovia.....	13
6.1 Serviço de Acesso à Internet.....	13
6.2 Fornecimento de VLAN Adicional.....	14
6.3 Fornecimento de Porta Adicional.....	14
6.4 Alocação Adicional de Endereçamento IP.....	15
6.5 Serviços de Videoconferência.....	15
6.5.1 Serviços de Videoconferência Ponto e Multiponto.....	15
6.5.2 Serviços de Videoconferência com Redes Externas – Via Internet.....	15
7. Serviços de Segurança.....	15
7.1 Segurança como Serviço Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS.....	15
7.1.1 Firewall.....	16
7.1.2 Filtro de Conteúdo.....	16
7.1.3 IPS.....	16
7.2 AntiDDos – Proteção URL.....	17
8. Central de Serviços SERPRO (CSS).....	17
9. Preços dos Serviços.....	18
10. Pós-venda – Solicitação de Serviços Infovia.....	19
11. Faturamento / Prestação de Contas.....	19
11.1 Atualização de Preços - Reajuste.....	19
Anexo A – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.....	20
1. Introdução.....	20
2. Parâmetros de Desempenho e Qualidade.....	20
2.1 Disponibilidade.....	20
2.1.1 Informações Gerais.....	20
2.2 Apresentação dos Indicadores de Disponibilidade – Portal de Gerência.....	22
2.3 Ressarcimento por Indisponibilidade.....	22
2.4 Indicadores de Disponibilidade.....	23
2.5 Disponibilidade do Serviço de Conexão à INFOVIA.....	23
2.6 Indicador de disponibilidade dos Serviços de Conexão.....	23
2.7 Disponibilidade do Serviço de Acesso à Internet.....	23
2.8 Latência.....	24
2.9 Definição.....	24
2.10 Forma de Mensuração.....	24
2.11 Taxa Máxima de Erros.....	25

2.12 Definição.....	25
2.13 Forma de Mensuração.....	25
2.14 Penalidades.....	25
3. Parâmetros de Atendimento e Prazo.....	26
3.1 Prazo para ativação e alteração dos serviços.....	26
3.2 Definição.....	26
3.3 Mensuração.....	27
3.4 Indicadores de Prazo.....	27
3.4.1 Atendimento concluído no Prazo.....	28
3.5 Definição.....	28
3.6 Mensuração.....	28
3.7 Prazo de Recuperação dos Serviços.....	29
3.7.1 Definição.....	29
3.7.2 Mensuração.....	29
3.8 Penalidade.....	29
Anexo B – POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES.....	31
Anexo C – MODELO DE CONTRATO.....	40

## 1. Introdução

Este Modelo de Negócio, elaborado em conjunto pelo Ministério da Economia (ME) e pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), tem como objetivo apresentar os serviços de tecnologia da informação e comunicação, o formato de comercialização e os preços praticados na rede metropolitana de comunicação do Governo Federal, INFOVIA, assim como apresentar os serviços vinculados a esta Rede.

## 2. Infraestrutura e Topologia

A infraestrutura que suporta os serviços consiste em uma rede óptica que interliga órgãos da Administração Pública Federal (APF), Estadual ou Municipal, cuja topologia atual compreende pontos de concentração e distribuição interconectados por cabos óticos. A tecnologia utilizada é a Metro *Ethernet* com suporte aos serviços *Multi Protocol Label Switching* (MPLS), *Traffic Engineering* (TE) e *Virtual Private LAN Service* (VPLS) com alta disponibilidade e velocidade em sua estrutura central.

A partir de 2018, em virtude da necessidade de atualização tecnológica e de topologia, a estrutura da Infovia foi alterada e apresenta a arquitetura mostrada na Figura 1.

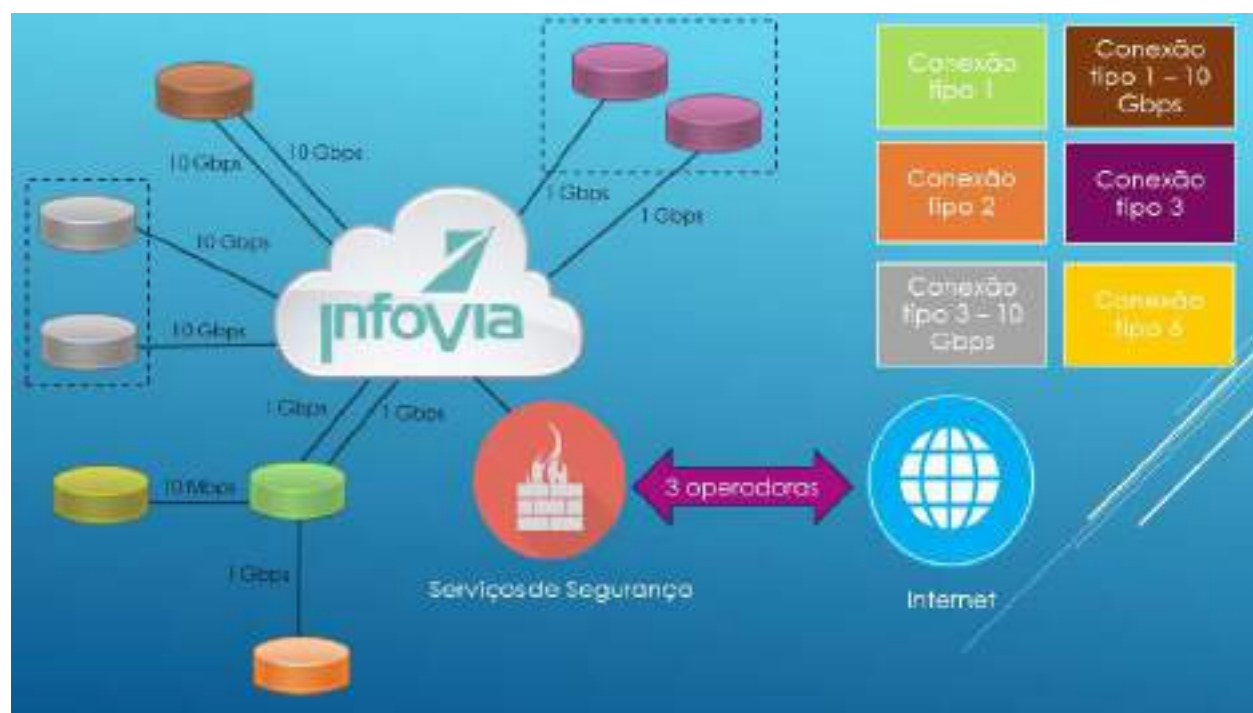


Figura 1: Infovia - modalidades de conexão e principais serviços.

## 3. Acordo de Cooperação Técnica

A INFOVIA Brasília surgiu em 2003 da parceria da antiga Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) e do SERPRO e está, atualmente, formalizada por meio do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) SERPRO nº 00731/2019, de 20 de Maio de 2020, e Ministério da Economia processo SEI nº 04310.000006/2016-18 que estabelece as finalidades e resultados esperados da implementação e evolução dessa infraestrutura, além das obrigações dos parceiros. Resumidamente, à SGD/ME cabe a gestão da rede e dos serviços e ao SERPRO cabe a operação e manutenção da infraestrutura óptica e dos equipamentos da rede.

A qualidade dos serviços ofertados na rede segue o disposto no documento de Nível Mínimo de Serviço – NMS da rede, conforme especificado no referido ACT nº SERPRO 00731/2019 e ME SEI nº 04310.000006/2016-18.

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

## **4. Público alvo**

Órgãos e entidades das esferas federal, estadual, municipal e distrital, vinculados ao alcance geográfico da rede óptica onde exista disponibilidade de infraestrutura disponível para conexão.

No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão, e exista viabilidade técnica para expansão do *backbone* ou acesso, o órgão interessado poderá arcar com esta expansão, às suas expensas.

## **5. Descrição dos Serviços**

As modalidades de contratação e prestação do serviço INFOVIA deverão seguir as características dos tipos de conexões a seguir.

### **5.1 Serviço de Conexão Básica**

O Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede Infovia. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela SGD/ME e SERPRO, de viabilidade técnica, do atendimento da localidade pela rede.

#### **5.1.1 Procedimentos para Conexão à Infovia**

A responsabilidade pela construção da infraestrutura óptica de acesso é do órgão ou entidade participante e conta com suporte técnico da equipe da SGD/ME e SERPRO, a qual mantém, regularmente, Ata de Registro de Preços dos serviços necessários à conexão e utilizados na implantação da infraestrutura óptica da rede Infovia. Os custos estimados para construção da infraestrutura são disponibilizados somente após o estudo de viabilidade técnica.

Portanto, é mandatório que cada endereço do órgão participante da rede passe por análise de viabilidade técnica. A contratação da modalidade de conexão básica, inclusive, depende do resultado desta análise de viabilidade técnica prévia e de disponibilidade de infraestrutura para conexão à rede Infovia.

Além disso, é de responsabilidade do órgão participante a conexão entre o ponto de acesso da rede Infovia até a sua rede local.

#### **5.1.2 Conexão TIPO 1**

Esta modalidade de conexão poderá ser contratada em todas as localidades onde existe infraestrutura da rede Infovia, desde que haja viabilidade técnica.

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

Neste tipo de conexão, o *switch* Infovia poderá estar instalado em qualquer sala que tenha as condições técnicas necessárias para atendimento aos órgãos presentes em uma mesma localidade.

Ressalta-se que cada órgão ou entidade usuário da conexão na mesma localidade será considerado como uma conexão tipo 1. Para esse tipo de conexão, caso a demanda de tráfego ultrapasse 1 Gbps, o SERPRO ativará a porta de 10 Gbps, a fim de garantir a banda individual para cada órgão ou entidade participante do serviço.

**Detalhamento técnico da conexão Tipo 1 – 1 Gbps:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps no switch de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser UTP ou óptica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC. Esta conexão está detalhada na Figura 2.

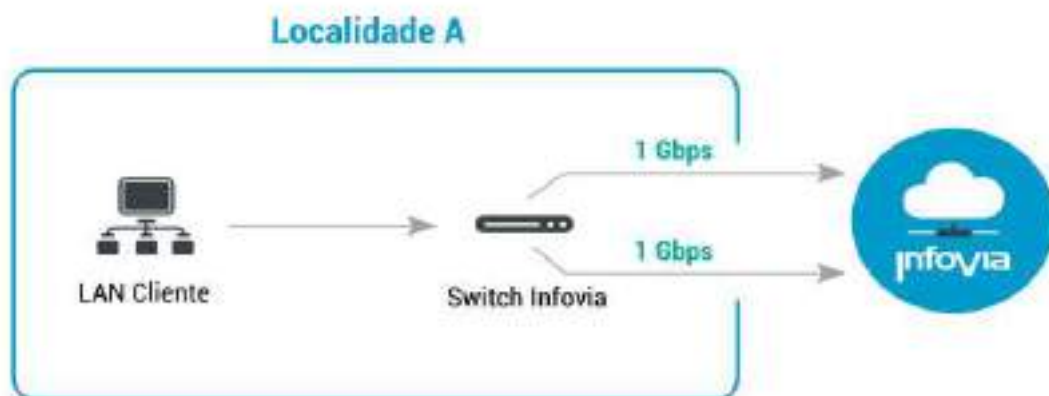


Figura 2: Infovia - Topologia Conexão Tipo 1 – 1 Gbps.

**Detalhamento técnico da conexão tipo 1 – 10 Gbps:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000/10000 Mbps no switch de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido de até 10Gbps. Essa porta poderá ser UTP (até 1Gbps) ou óptica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gbps). Esta conexão está detalhada na Figura 3.

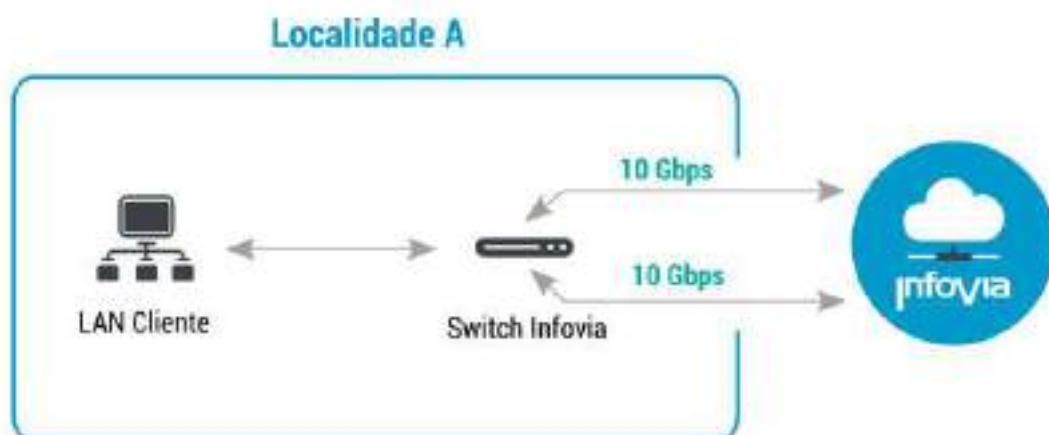


Figura 3: Infovia - Topologia Conexão Tipo 1 – 10 Gbps.

### 5.1.3 Conexão TIPO 2

Indicado para localidades com menor exigência de disponibilidade ou inviabilidade técnica de provimento de outro tipo de conexão. É um acesso indireto ao *backbone* da Infovia Brasília, sem redundância de fibras na conexão, e, portanto, de menor custo.

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

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

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

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

**Detalhamento técnico da conexão tipo 2 – sem redundância de fibras:** será disponibilizado no ambiente do órgão um (1) par de fibra óptica do tipo monomodo e com conectorização SC. Nessa situação, a conexão em fibra leva o sinal do órgão ou entidade participante até uma porta no *switch* de acesso da Infovia em outra localidade. No *switch*, estará disponível uma porta de conexão 10/100/1000 Mbps com capacidade de cursar tráfego de até 1 Gbps. Esta conexão está detalhada na Figura 4.

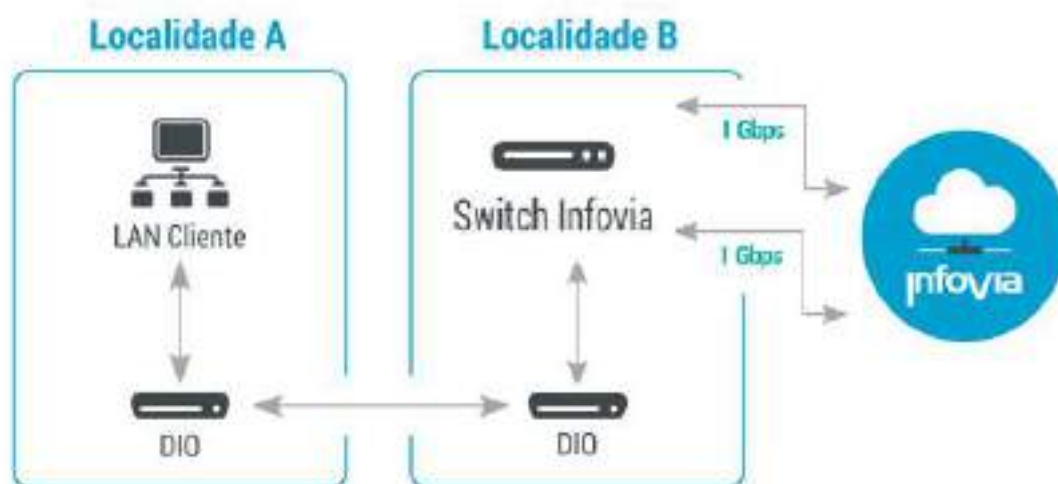


Figura 4: Infovia - Topologia Conexão Tipo 2 sem redundância de fibras.



**Detalhamento técnico da conexão tipo 2 – conexão em subanel:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps no *switch* de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser UTP ou óptica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC. Esta conexão está detalhada na Figura 5.

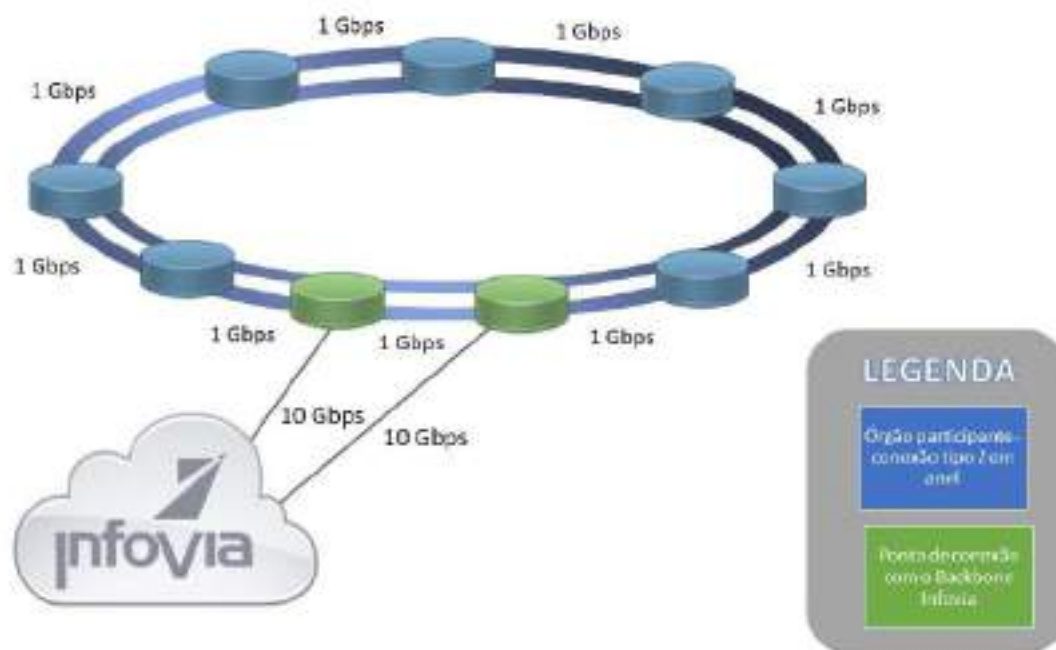


Figura 5: Infovia - Topologia Conexão Tipo 2 em subanel.

#### 5.1.4 Conexão TIPO 3

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

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

Para maior segurança sugere-se que o órgão disponibilize abordagem de fibra por caminhos distintos na localidade onde serão instalados os *switches* de acesso.

**Detalhamento técnico da conexão tipo 3 – 1 Gbps:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps em cada *switch* de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP ou ópticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC. Além disso, cada *switch* funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um *switch*, será configurada outra, semelhante à primeira, no segundo *switch* da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante. Esta conexão está detalhada na Figura 6.

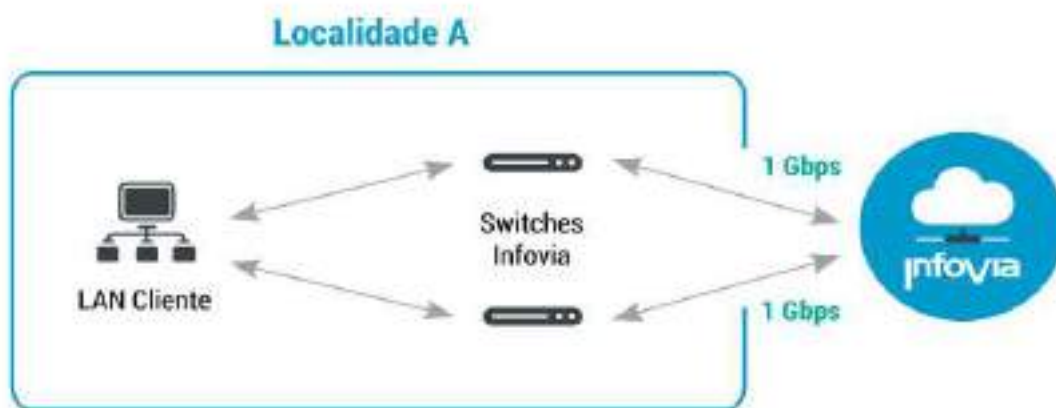


Figura 6: Infovia - Topologia Conexão Tipo 3 - 1 Gbps.

**Detalhamento técnico da conexão tipo 3 – 10 Gbps:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000/10000 Mbps em cada *switch* de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP (até 1Gbps) ou ópticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gpbs). Além disso, cada *switch* funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um *switch*, será configurada outra, semelhante à primeira, no segundo *switch* da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante. Esta conexão está detalhada na Figura Figura 7.

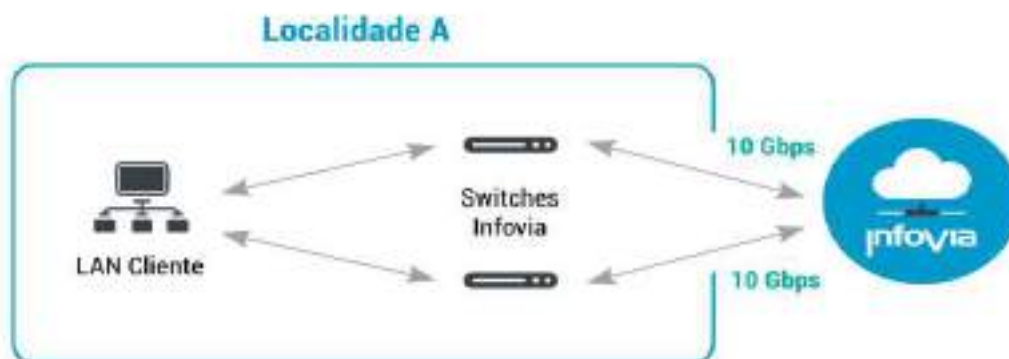


Figura 7: Infovia - Topologia Conexão Tipo 3 - 10 Gbps.

#### 5.1.5 Conexão TIPO 6

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

Consiste na disponibilização desta conexão no ambiente do órgão ou entidade participante derivado a partir de uma conexão básica preexistente. Portanto, poderá ser entregue em fibra óptica ou cabo UTP conforme análise de viabilidade técnica.

Em função da ausência de redundância física, a disponibilidade mínima mensal do acesso será de 99,0% (noventa e nove por cento).

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

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

### **5.1.6 Informações Complementares**

#### **5.1.6.1 Características Conexões Básicas – exceto tipo 6.**

**I.** Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

**II.** Disponibilização e configuração de VLANs (*Virtual Local Area Network*):

- a) Até 25 (vinte e cinco) VLANs em cada localidade; Não há possibilidade de uso de VLANs remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de órgão diferentes. Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia serão definidos pelo SERPRO;
- b) A contabilização do número de VLANs recai sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao SERPRO, por e-mail ou ofício por exemplo, da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN; Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia serão definidos pelo SERPRO e não pelo órgão ou entidade participante.

**III.** Segurança básica nível 2 (por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas);

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

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

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

- a) Utilização de banda: relatório gráfico que apresenta o percentual de utilização da banda contratada na entrada e saída da porta do equipamento de acesso;
- b) Relatório de desempenho consolidado: relatório que apresenta o comportamento dos indicadores de desempenho e tempo de propagação. Esse documento apresenta a média, o pico de utilização (separados por tráfego de entrada e saída) e o horário em que o pico ocorreu por tronco do nó de acesso;
- c) Relatório do histórico de falhas: relatório que discrimina o histórico de todas as falhas ocorridas semanalmente;
- d) Relatório de atendimento de nível de serviço: relatório que aponta o percentual de atendimento dentro e fora do prazo de atendimento técnico acordado, disponibilidade semanal e impactos ocorridos.

Estas características estão apresentadas na Tabela 1.

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

Tabela 1: Características das conexões básicas disponíveis na Infovia.

### 5.1.6.2 Características Conexão Básica Tipo 6

**I.** Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

**II.** Disponibilização e configuração de apenas 1 (uma) VLAN (*Virtual Local Area Network*) ativa em cada localidade participante da conexão Tipo 6. Não há possibilidade de uso de VLANs remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de órgão diferentes. Os VLAN ID que funcionarão diretamente na Infovia serão definidos pelo SERPRO;

**III.** Segurança básica nível 2 (por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas);

**IV.** Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade;

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

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

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

c) Relatório do histórico de falhas: relatório que discrimina o histórico de todas as falhas ocorridas semanalmente;

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

### 5.1.6.3 Responsabilidades das Partes

As responsabilidades das partes na rede Infovia estão na Tabela 2.

Responsabilidades	Serpro	Órgão Participante
Enviar ofício formalizando intenção de participação e concordância com os documentos referente à Infovia		√
Solicitação e eventual provimento de última milha		√
Provimento e configuração de conexão básica na Infovia	√	
Provimento de ambiente climatizado e com alimentação elétrica estabilizada		√
Cabeamento entre o switch de acesso Infovia e o dispositivo do órgão participante		√
Alocação de interface ótica ou elétrica no switch de acesso Infovia	√	
Alocação de interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão participante		√
Concordar com os termos explicitados nos documentos referentes às redes Infovias	√	√

Tabela 2: Responsabilidades das partes nas redes Infovias.

## 5.2 Telefonia Corporativa VoIP

São os serviços de integração de sistemas de telefonia corporativa dos órgãos ou entidades, utilizando a infraestrutura instalada da Infovia Brasília. Este serviço, segue as melhores práticas e tendências do mercado de comunicação multimídia, incluindo sua implementação no protocolo padrão SIP (Session Initiation Protocol), a fim de garantir a interoperabilidade com outras soluções Voz sobre IP (VoIP). **Este serviço é opcional e sem ônus para o participante.** Entretanto, a infraestrutura física da rede e os equipamentos necessários são de responsabilidade do próprio órgão ou entidade participante, ou seja, para utilização do serviço o órgão ou entidade deverá adquirir equipamento *gateway* de voz nos padrões definidos pela SGD/ME e pelo SERPRO, bem como construir a infraestrutura de cabeamento e suporte.

Neste serviço, as ligações telefônicas destinadas a outros órgãos ou entidades pertencentes à própria rede são roteadas internamente pela infraestrutura da Infovia Brasília. Cada órgão terá sua Central Telefônica (PABX) integrada ao serviço de voz da Infovia Brasília por meio de *gateway* VoIP. Este equipamento direcionará as chamadas para o interior da Infovia Brasília ou para a Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC), conforme o caso. Conforme mostrado na Figura 8.

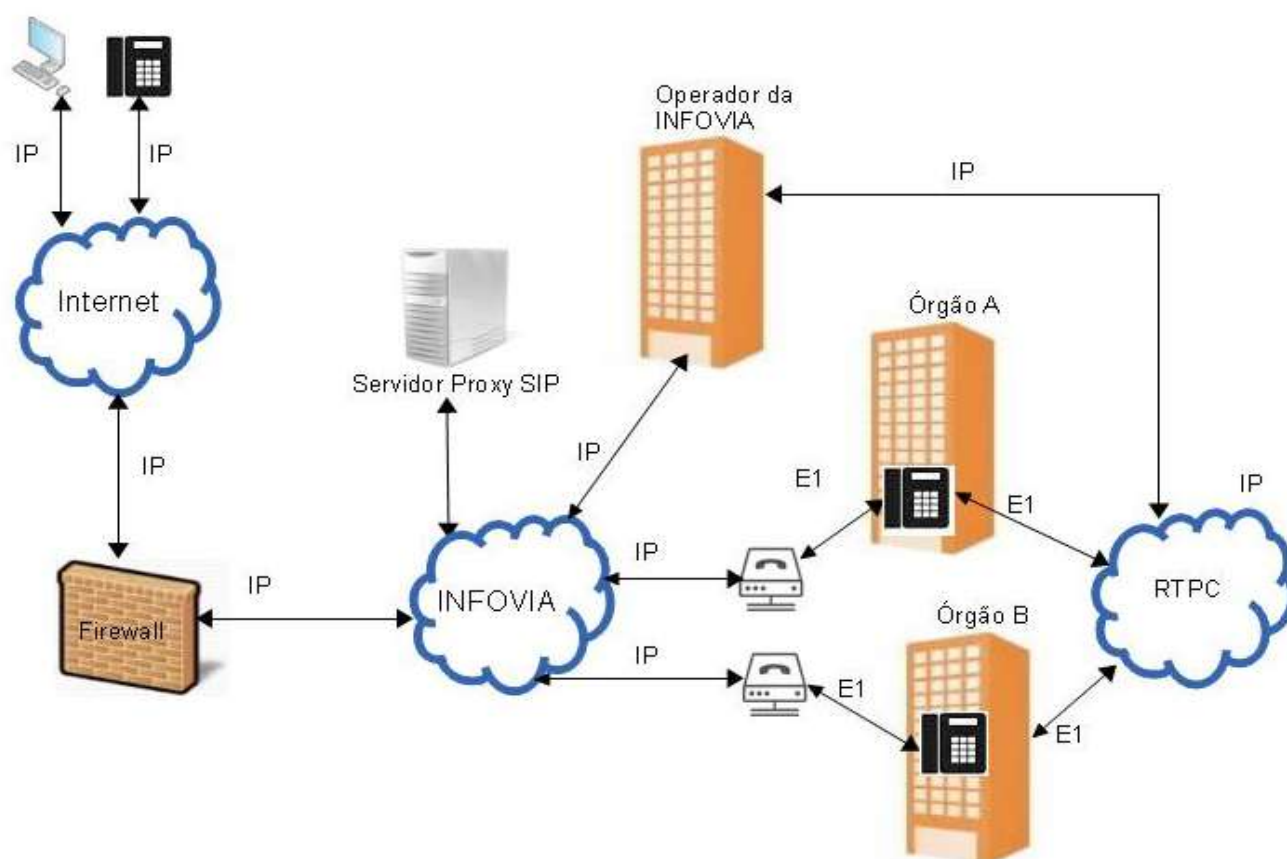


Figura 8: Topologia básica do serviço de Telefonia IP Infovia.

### 5.2.1 Gateway de Voz sobre IP

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

A ativação incluirá a instalação do dispositivo *gateway*, devidamente homologado pelos gestores da Infovia, nas dependências da localidade onde se fará cada conexão. Cada *gateway* fará parte de uma

Rede Virtual (VLAN) inter-órgãos da Infovia, dedicada exclusivamente para tráfego de voz. Para este serviço, o órgão manterá seu contrato e suas conexões com a RTPC, sendo que as conexões de entrada se ligarão ao PABX e as de saída ao *gateway* da Infovia.

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

### 5.3 Banda de Acesso à Aplicações Web – Sistemas Estruturantes

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

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

## 6. Serviços Adicionais Infovia

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

### 6.1 Serviço de Acesso à Internet

Serviço de fornecimento de acesso à banda de Internet corporativa. A largura de banda contratada é garantida ao cliente até a saída para os troncos públicos da Internet em que o SERPRO está conectado e que, **atualmente, em Brasília contempla 03 (três) saídas com Provedores de Serviço de Internet** (em inglês, *Internet Service Provider*, ISP) distintos para fins de redundância e resiliência da disponibilidade do serviço.

Nesse serviço, consta ainda o fornecimento de acesso à Internet na versão 6, em formato *dual stack*, conforme RFC 4241, compartilhando a mesma porta e banda onde ocorre o acesso à Internet na versão atual. São ofertados endereçamentos públicos em IPv4 e IPv6 conforme Tabela 3.

Faixa de banda	Endereços IPv4	Endereços IPv6
2 Mbps a 100 Mbps	16	56
Acima de 100 Mbps	32	56

Tabela 3: Quantitativo de endereços IPs públicos fornecidos de acordo com a banda para acesso Internet Infovia.

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

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

**O serviço de acesso à Internet Infovia contempla o fornecimento do serviço opcional de segurança AntiDDoS volumétrico, sem custos adicionais.**

O serviço de AntiDDoS é um serviço de monitoração, detecção e migração de anomalias no tráfego de rede, para alvos de ataques de negação de serviço.

O tráfego esperado pode ser inicialmente parametrizado ou aprendido por monitoração. Alterações detectadas neste tráfego geram alertas podendo acionar mecanismos de mitigação automática, conforme configuração.

São utilizados múltiplos mecanismos de contramedidas para bloquear os acessos inválidos minimizando interferência nos acessos dos clientes válidos.

Contramedidas volumétricas: pacotes inválidos, Listas com filtro de endereço, IPv4/IPv6, *Black/White List* com filtro de IPv4/IPv6, filtro por cabeçalho do pacote, Listas com filtro pela localização do IP, Detecção de Zumbis, Proteção contra sobrecarga por conexão, Autenticação TCP Syn, Limite de Conexões TCP, *Reset* de Conexões TCP, Filtro de expressão regular de carga útil, Modelagem, Policiamento por localização do IP, Filtro de linha, *fingerprints* da *blacklist* e Linha de base para protocolos.

O cliente não terá um antiDDoS físico exclusivo, mas terá um Serviço de AntiDDoS onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

O serviço de acesso à Internet Infovia contempla como serviço agregado a segurança contra ataques DDoS do tipo volumétrico. Esse tipo de ataque, pode esgotar o link do cliente e até mesmo tornar indisponível seus serviços internet. Com esse serviço, o cliente poderá informar até 6 IPs que serão cadastrados na ferramenta do SERPRO, para que seja feita a medição de tráfego dos IPs indicados. Os ataques que extrapolem os IPs informados ainda serão protegidos, porém com menor eficácia. Ao detectar uma anomalia na rede ou site específico dentro do bloco, o cliente deverá acionar o SERPRO para que seja realizada a mitigação específica.

AntiDDoS volumétrico	
Tempo de reação para mitigação	Até 10 minutos
White and Black list específicas	Não
Ações automatizadas para ativação de mitigação	Solicitação do cliente
Proteção por linha de Base	Não
Proteção Geográfica	Sim
Limite de proteção	Até 6 endereços IP

## 6.2 Fornecimento de VLAN Adicional

Trata-se do fornecimento de VLAN acima do previsto no item 5.1.6.1. **Características Conexões Básicas – exceto tipo 6** – em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante.

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

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

### 6.3 Fornecimento de Porta Adicional

Trata-se de configuração e manutenção para utilização de uma porta física adicional no *switch* de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso, conforme Tabela 4.

Serviço contratado	Quantidade de portas
Conexão básica	1
Acesso à internet	1
Videoconferência	1
Telefonia IP	1

Tabela 4: Quantidade de portas de acordo com o serviço Infovia contratado.

As portas no qual se refere a Tabela 4 serão disponibilizadas mediante a contratação dos serviços correlacionados. O eventual saldo de portas não utilizadas em uma localidade não pode ser reaproveitado em outras localidades, bem como portas alocadas exclusivamente para um serviço (Videoconferência, Telefonia IP e Conexão Básica) não podem ser utilizadas para outra finalidade que não a sua destinação original.

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

### 6.4 Alocação Adicional de Endereçamento IP

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

Os endereços IPs públicos adicionais serão fornecidos na quantidade de 2<sup>n</sup> e a quantidade solicitada deve incluir os endereços de rede e *broadcast* de cada rede IP.

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

### 6.5 Serviços de Videoconferência

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

#### 6.5.1 Serviços de Videoconferência Ponto e Multiponto

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

Quando necessário o agendamento deverá ser feito com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência, a fim de garantir a disponibilidade e reserva dos recursos na MCU do Serpro.

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



### **6.5.2 Serviços de Videoconferência com Redes Externas – Via Internet**

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

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

## **6.6 Segurança como Serviço Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS.**

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

### **6.6.1 Firewall**

O serviço de Firewall é responsável por regulamentar a comunicação entre as redes de Internet, intranet, Zonas Desmilitarizadas (ZDM), extranet's e redes virtuais privadas (VPNs). Permite a proteção do perímetro, aplicações, servidores e infraestrutura de rede, provendo as características essenciais da segurança da informação, além de auditoria, autenticidade e privilégio mínimo.

O serviço de Firewall para clientes Infovia dispõe de um contexto compartilhado de Firewall, onde as regras e configurações são definidas de forma isolada para cada cliente, conforme Política de Segurança do cliente.

O cliente não terá um Firewall físico exclusivo, mas terá o Serviço de Firewall onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

### **6.6.2 Filtro de Conteúdo**

O serviço de Filtro de Conteúdo opera como uma primeira linha de defesa contra sites maliciosos, comprometidos ou com conteúdo impróprio, através do desvio de tráfego *web*, oriundo da rede do cliente com destino à Internet.

O filtro de conteúdo também contribui para o uso mais efetivo e racional da banda de Internet disponível evitando que a mesma seja consumida por atividades alheias aos interesses do participante.

De forma geral, o serviço de filtro de conteúdo opera como filtro de URL (*Uniform Resource Locator*) baseado em categorias e suporta implementação de política de acesso definido pelo participante, como:

- a) Definição de perfis de acesso com seleção de categorias de classificação de sítios Web autorizadas e não autorizadas;
- b) Definição de política de acesso de acordo com reputação de sítios Web;
- c) Definição de política de acesso segundo *White* ou *black lists* específicas.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um filtro de conteúdo físico exclusivo, mas terá um Serviço de Filtro de Conteúdo onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

### 6.6.3 IPS

O Serviço de Prevenção à Intrusão (IPS) consiste na monitoração do tráfego através de equipamento ligado “on-line”, de forma que o tráfego possa ser inspecionado em busca de *malwares*, *exploits*, etc, que exploram vulnerabilidades nos ambientes e sistemas do cliente.

Os ataques podem ser identificados por assinatura ou comportamento. As assinaturas são constantemente atualizadas pelo fornecedor e novas assinaturas podem ser criadas visando a proteção de uma vulnerabilidade específica do cliente.

O tráfego contendo o ataque pode apenas gerar alertas ou ser imediatamente bloqueado, cessando a ameaça.

O servidor de IPS está apto a identificar e tratar ameaças de *worms*, trojans, ataques *backdoor*, *spyware*, *port scans*, ataques de VoIP, ataques IPv6, ataques DoS, transbordamento de *buffer*, ataques P2P, anomalias estatísticas, anomalias de protocolo, anomalias de aplicação, tráfego mal formado, cabeçalhos inválidos, ameaças combinadas, ameaças baseadas em taxa, ameaças de dia zero, segmentações TCP e fragmentação de IP.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um IPS físico exclusivo, mas terá um Serviço de IPS onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

## 7. Central de Serviços SERPRO (CSS)

O SERPRO proverá durante a vigência contratual suporte de 1º nível por meio do canal de comunicação denominado Central de Serviços SERPRO – CSS, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana.

A comunicação por meio da CSS poderá ocorrer pelas seguintes alternativas:

- Telefone: 0800-978 2337
- E-mail: [css.serpro@serpro.gov.br](mailto:css.serpro@serpro.gov.br)
- Web: <https://cssinter.serpro.gov.br/SCCDPortalWEB/pages/dynamicPortal.jsf?ITEMNUM=2221>

## 8. Preços dos Serviços

Os serviços descritos no Modelo de Negócio Infovia Versão 5 possuem os preços apresentados a seguir:

Conexão Básica	Preço
Conexão Tipo 1 a 1 Gbps	R\$ 5.400,00
Conexão Tipo 1 a 10 Gbps	R\$ 9.950,00
Conexão Tipo 2	R\$ 3.200,00
Conexão Tipo 3 a 1 Gbps	R\$ 10.000,00
Conexão Tipo 3 a 10 Gbps	R\$ 15.350,00
Conexão Tipo 6	R\$ 2.200,00

Segue sugestão de preço do serviço Internet e para o serviço adicional de Segurança da Informação para Infovia:

Acesso à Internet			Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia		
Pacote Mbps	Preço/Mês	Mb Extra	Pacote Mbps	Preço/Mês	Mbps Extra
100	R\$ 7.500,00	R\$ 75,00	100	R\$ 12.755,00	R\$ 127,55
200	R\$ 13.000,00	R\$ 65,00	200	R\$ 16.027,00	R\$ 80,14
300	R\$ 17.000,00	R\$ 56,67	300	R\$ 20.054,00	R\$ 66,85
400	R\$ 21.000,00	R\$ 52,50	400	R\$ 24.096,00	R\$ 60,24
500	R\$ 24.000,00	R\$ 48,00	500	R\$ 27.123,00	R\$ 54,25
600	R\$ 27.000,00	R\$ 45,00	600	R\$ 30.251,00	R\$ 50,42
700	R\$ 30.000,00	R\$ 42,86	700	R\$ 33.382,00	R\$ 47,69
800	R\$ 32.000,00	R\$ 40,00	800	R\$ 35.473,00	R\$ 44,34
900	R\$ 34.000,00	R\$ 37,78	900	R\$ 37.589,00	R\$ 41,77
1000	R\$ 35.000,00	R\$ 35,00	1000	R\$ 38.625,00	R\$ 38,63

Os demais serviços adicionais possuem os preços abaixo:

Serviços Adicionais		
VLAN Adicional	R\$ 367,86	VLAN/Mês
Porta óptica	R\$ 980,96	Ponto/Mês
Alocação Adicional de Endereçamento IP	R\$ 24,52	Parcela/Mês
Serviço de Videoconferência Ponto e Multiponto	R\$ 1.226,20	Parcela/Mês
Serviço de Videoconferência Internet	R\$ 147,14	Hora/Mês

## 9. Pós-venda – Solicitação de Serviços Infovia

Apresenta-se a seguir de forma sucinta, o procedimento para solicitações de serviços na Rede Infovia por meios de comunicação formal:

- I. **Solicitações no âmbito administrativo – aspectos contratuais** (gestão comercial) e **ordens de serviço** (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas), deverão exclusivamente registradas no Sistema de Demandas ou Ofício, pelos gestores e fiscais designados, dos setores contratuais ou setores financeiros;
- II. **Solicitações no âmbito operacional** – registro de incidentes, resoluções de problemas, serão solicitadas utilizando a CSS por quaisquer funcionários do órgão participante, através dos canais disponibilizados conforme **item 8. Central de Serviços Serpro (CSS)**.

## 10. Faturamento / Prestação de Contas

Os serviços contratados que não tiverem seus níveis atendidos, em concordância com o disposto no Plano de Negócio do Serviço, terão o faturamento ajustado de acordo com as diretrizes dispostas no referido documento.

- Número de dias para ateste: 7 dias após recebimento da fatura e nota fiscal;
- Período de apuração: 30 dias;
- Data de Vencimento: 30º (trigésimo) dia corrido, após a apresentação da nota fiscal e da fatura;
- Multa: 6% (seis por cento) ao ano;
- Juros de Mora: não há;
- Suspensão do serviço: 90 dias de atraso no pagamento o serviço é suspenso.

Informações para cadastro no Sigecom (interno do SERPRO):

- Unidade Executora: SUPOP
- Local de Produção: REGIONAL BRASILIA-DF
- Vinculação a recurso: INFOVIA Brasília
- Natureza do Serviço: Serviços Sob Demanda

#### **10.1 Atualização de Preços - Reajuste**

Os valores poderão ser renovados por aditamento de vigência, ou a cada doze meses de vigência deste contrato, observando-se como limite máximo para o reajuste, a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ou outro índice que vier a substituí-lo, de acordo com a legislação vigente.

## Anexo A – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

### 1. Introdução

O presente documento, elaborado em conjunto pelo Ministério da Economia – ME e pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, tem como objetivo estabelecer os níveis mínimos de serviço garantidos e acordados no Acordo de Cooperação Técnica (ACT), firmado entre o ME e o SERPRO, bem como apresentar outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços definidos no Modelo de Negócio da INFOVIA Brasília.

Os parâmetros dos serviços contratados encontram-se agrupados em duas categorias: (i) Desempenho e Qualidade; e (ii) Atendimento e Prazo. Tais categorias estão detalhadas a seguir.

### 2. Parâmetros de Desempenho e Qualidade

Os parâmetros Disponibilidade, Latência e Taxa Máxima de Erro serão usados para mensurar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados na INFOVIA Brasília, na forma descrita abaixo.

#### 2.1 Disponibilidade

##### 2.1.1 Informações Gerais

###### 2.1.1.1 Definição

A disponibilidade indica o percentual de tempo em que os serviços (*backbone*, acesso, internet etc.) permanecem em condições normais de funcionamento, calculados com base no período de um mês, operando 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Abaixo, seguem os índices de disponibilidade definidos.

###### 2.1.1.2 Cálculo

O cálculo da disponibilidade se dará em função do número de minutos que o serviço esteve disponível em um mês, conforme a fórmula abaixo:

$$D \% = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$$

Onde:

D % = Disponibilidade em porcentagem

DR = Disponibilidade Real no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve disponível;

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve indisponível e foi justificado;

DP = Disponibilidade Prevista => quantidade total de minutos no mês = 43.200 minutos.

Cabe ressaltar que a indisponibilidade justificada decorre de:

- a) Períodos de manutenção por interesse do cliente e previamente comunicado ao SERPRO;
- b) Paradas acordadas entre SERPRO e cliente;
- c) Falta de condições ideais para funcionamento do switch e fibras de acesso no ambiente do cliente e que ocorreram posteriormente a aceitação inicial do ambiente para a prestação do serviço pelo SERPRO. Compreendem essa falta de condições: a falta de redundância na alimentação elétrica, a falta de climatização do ambiente, a falta de estabilização da energia elétrica e a falta de aterramento dos circuitos elétricos que atendem ao equipamento da INFOVIA Brasília, devidamente comprovadas;

- d) Acidentes causados pelo cliente na fibra interna ou *switch* de acesso, não provocados pelo SERPRO e dentro do ambiente do cliente, devidamente comprovados;
- e) Falha de configuração de software e/ou hardware nos ativos de informática administrados pelo cliente que comprometam o acesso aos serviços prestados pela INFOVIA Brasília;
- f) Falha na conexão com o distribuidor ótico da INFOVIA, não provocados pelo SERPRO e devidamente comprovados;

As interrupções programadas para a manutenção preventiva serão negociadas com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência. A apuração da disponibilidade mensal do serviço ocorrerá sempre no 1º dia útil do mês subsequente ao início da prestação do serviço e será apresentada no portal de gerência do cliente na Internet.

#### **2.1.1.1 Cálculo da Indisponibilidade**

A indisponibilidade pode ser calculada através da fórmula abaixo:

$$I \% = 100\% - D \%$$

Onde:

D % = Disponibilidade em porcentagem, calculada pela fórmula acima.

I % = Indisponibilidade em porcentagem

Obs.: Para se chegar à quantidade de minutos/horas que o serviço ficou indisponível, basta utilizar a fórmula abaixo:

$$I \text{ min} = I\% \times 43.200 / 100$$

Onde:

I min= Indisponibilidade em minutos

#### **2.1.1.2 Indisponibilidade conforme período de atendimento**

Cabe ainda ressaltar que o cálculo da disponibilidade (ou indisponibilidade) deverá considerar o período de atendimento. Tal período será representado por 7x24 (7 dias na semana, 24 horas por dia), conforme consta no Modelo de Negócios da INFOVIA Brasília, para todos os serviços, independentemente de contrato. Segue abaixo um exemplo explicativo de como será calculada a indisponibilidade:

Período de atendimento – 7x24 (7 dias na semana, 24 horas por dia – das 00h00min às 23h59min)

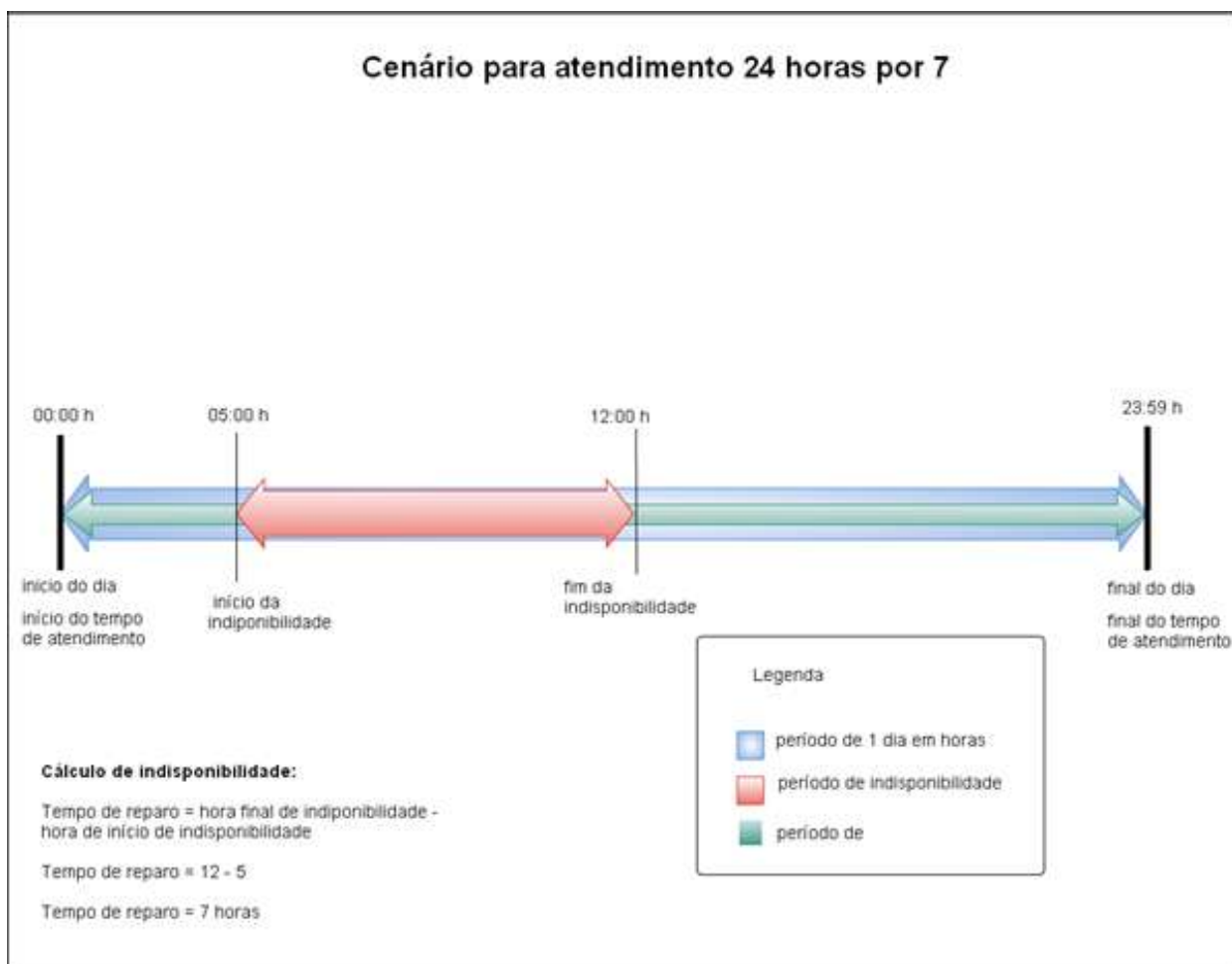


Figura 9: Cenário de indisponibilidade 7x24

A indisponibilidade será considerada no período de atendimento das 00h00min às 23h59min horas.

## 2.2 Apresentação dos Indicadores de Disponibilidade – Portal de Gerência

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

## 2.3 Ressarcimento por Indisponibilidade

Será concedido ressarcimento por interrupção ou indisponibilidade dos serviços conforme a fórmula abaixo:

$$VD = (VP \cdot A) / 1440$$

Onde:

VD = Valor total do desconto em Reais (R\$) de cada serviço que sofrer interrupção;

VP = Preço mensal em Reais (R\$) do serviço que sofrer interrupção;

1440 = Número total de intervalos de indisponibilidade, excedidos além do nível de serviço (indisponibilidade permitida), contidos em um (01) mês. Cada intervalo possui trinta minutos de duração;

A = Somatório do número de períodos de indisponibilidade.

O ressarcimento será concedido para os indicadores de disponibilidade relativos aos serviços de: (1) Conexão à INFOVIA e (2) Acesso à Internet. Para os demais serviços não há previsão de ressarcimento.

O ressarcimento ocorrerá na fatura do cliente no mês subsequente à identificação da indisponibilidade nos serviços.

## **2.4 Indicadores de Disponibilidade**

A seguir são descritos os indicadores de disponibilidade que serão monitorados, bem como a forma de monitoração e ressarcimento.

## **2.5 Disponibilidade do Serviço de Conexão à INFOVIA**

## **2.6 Indicador de disponibilidade dos Serviços de Conexão**

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

A tabela a seguir indica a disponibilidade mensal acordada, bem como a indisponibilidade permitida, calculada em minutos por mês.

Acesso INFOVIA	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Conexões tipo 1 e 3	99,9 %	43,2 minutos
Conexões tipo 2 e 6	99,0 %	7,2 minutos

Este indicador será coletado pela ferramenta de gerência do SERPRO e a Gerência de Qualidade e Recuperação consolidará o valor do indicador em um relatório semanal para cada acesso do cliente, que será disponibilizado no portal de gerência do cliente.

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

## **2.7 Disponibilidade do Serviço de Acesso à Internet**

O serviço de acesso à INTERNET terá sua disponibilidade mensurada por meio de uma página Web localizada no ambiente interno do SERPRO. Essa página será publicada no portal de gerência do cliente onde será possível verificar o status de sua conexão à INTERNET, analisando-se a utilização das portas com tráfego do cliente. A verificação acontecerá por meio de gráficos do tipo MRTG com indicadores de tráfegos de entrada e saída cursados no link de INTERNET contratado. Destaca-se que a periodicidade mínima de coleta do status do link será de 5 minutos. Na página de controle de disponibilidade da INTERNET, constará também um índice percentual da disponibilidade no mês corrente da prestação do serviço, além de gráficos que permitam ao cliente verificar a real utilização da capacidade máxima contrata.



A seguir apresenta-se a disponibilidade mensal acordada para o serviço de acesso à Internet na INFOVIA Brasília, bem como da indisponibilidade permitida, calculada em horas.

Indicador	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Acesso à Internet	99,5 %	3,5 horas

#### 2.7.1.1 Disponibilidade do Serviço de Videoconferência

Os serviços de videoconferência são aqueles que utilizam a MCU do SERPRO, disponível para realização de videoconferências ponto-a-ponto e multiponto.

O indicador de disponibilidade será mensurado por meio das ferramentas de gerência da MCU e do gatekeeper, considerando a infraestrutura central do serviço, cuja consolidação e disponibilização no portal de gerência do cliente serão efetuadas semanalmente. A infraestrutura central do serviço compreende: MCU, gatekeeper H.323, switch, roteador e interconexão com a INFOVIA Brasília.

Não deverão ser computadas as reclamações cuja origem seja causada por problemas de responsabilidade do órgão, conforme a descrição de indisponibilidade justificada apresentada anteriormente. É o caso, por exemplo, de possíveis falhas, devidamente comprovadas, dos equipamentos de captura de áudio/vídeo (codec) de propriedade do cliente, inseridos na prestação dos serviços em questão.

Indicador	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Videoconferência	99,0 %	7,2 horas

### 2.8 Latência

#### 2.9 Definição

É o tempo que um pacote leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão), da origem até o destino.

#### 2.10 Forma de Mensuração

O tempo médio de latência é medido tendo como referência o envio e recebimento de um pacote de informações de teste, contendo em média 500 (quinhentos) bytes, entre a origem (servidor de gerência) e o destino (switch destino) do cliente, pertencente à INFOVIA, a cada 300 segundos (5 minutos), independentemente do número de saltos e distância do tráfego percorrido. A latência entre os acessos à INFOVIA não deverá ultrapassar o valor seguinte:

Indicador	Valor Máximo Permitido
Latência	Até 50 ms

Este indicador será coletado de 10 em 10 minutos e será atualizado no portal de gerência do cliente a cada 2 horas.

## **2.11 Taxa Máxima de Erros**

## **2.12 Definição**

Taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um equipamento que faz o acesso à INFOVIA.

## **2.13 Forma de Mensuração**

As ferramentas de gerência do SERPRO coletarão a quantidade de pacotes com erros indicados pelos equipamentos e calcularão a taxa de erro. Essa taxa é obtida pela divisão do número de pacotes com erros transmitidos ou recebidos pelo número total de pacotes transmitidos ou recebidos. Caso se obtenha valor acima da taxa estipulada, o operador de gerência do SERPRO abrirá um chamado para equipe de operações averiguar e solucionar o incidente. O incidente será registrado e quando a taxa de erro voltar ao valor aceitável, será cessado o alarme e registrada a normalidade do serviço.

A Taxa de Erro será mensurada entre os acessos à INFOVIA, e não deverá ultrapassar o valor apresentado abaixo:

Indicador	Valor Permitido
Taxa de Erro	Menor que 2% dos pacotes enviados ou recebidos

Esse indicador será coletado a cada 5 minutos e a atualização no portal de gerência do cliente ocorrerá a cada 2 horas.

A verificação desse parâmetro pelo órgão poderá ser realizada através do Portal de Gerência do Cliente. Nesse sítio, o histórico consolidado das ocorrências de Taxa Máxima de Erro, que ultrapassarem tal limite, será disponibilizado mensalmente.

## **2.14 Penalidades**

Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de Conexão à INFOVIA, Acesso à Internet, Videoconferência e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela abaixo.

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		(% DESCONTO)			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Permitido	3%	5%	10%	
Acesso Infovia – Conexões Tipo 1 e 3	99,90%	43,2 min	43,2 min < D <= 86 min	86 min < D <= 264 min (4,4H)	D > 264 min (4,4H)	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Acesso Infovia – Conexões tipo 2 e 6	99,90%	7,2 horas	7,2 horas < D <= 10,5 h	10,5h < D <= 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Acesso à Internet	99,90%	3,6 horas	3,6h < D <= 6h	6h < D <= 12h	INFOVIA + Serviços Básico	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Videoconferência	50 ms	7,2 horas	7,2h < D <= 10,5h	10,5h < D <= 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Latência	5%	****	Entre 50 e 100ms	Entre 101 e 250ms	Além de 250ms	Latência é o tempo que um pacote leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão) da origem até o destino.
Taxa de Erro	Maior que 80% dos atendimentos realizados	****	****	****	Maior que 5%	Taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um acesso à INFOVIA.
Atendimentos concluídos no prazo	Até 3 horas para cada serviço contratado	****	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	Percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês.
Tempo de reparo	****	****	* Descontos já aplicados nos indicadores de disponibilidade	* Descontos já aplicados nos indicadores de disponibilidade	* Descontos já aplicados nos indicadores de disponibilidade	Percentual de incidentes concluídos no prazo ao longo do mês.

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

### 3. Parâmetros de Atendimento e Prazo

Os parâmetros e o prazo de ativação e alteração dos serviços, assim como o prazo de recuperação de serviços serão usados para mensurar a agilidade do atendimento das solicitações dos órgãos, conforme segue abaixo.

#### 3.1 Prazo para ativação e alteração dos serviços

#### 3.2 Definição

É o tempo decorrido entre a recepção no SERPRO de uma solicitação para ativação ou alteração de característica técnica de serviços e a conclusão da atividade.

### 3.3 Mensuração

Essas atividades deverão ser solicitadas ao SERPRO conforme descrito no documento “Modelo de Operações”. Serão executados na forma de chamados internos que registrarão a data e hora da solicitação. Após a conclusão da atividade, o operador encerrará a solicitação no sistema, resultando em novo registro da data e hora. Em caso de não conformidade com o nível de serviço, a equipe gestora de mudanças do SERPRO será informada e um relatório mensal contendo os desvios será preparado e disponibilizado no portal Web de gerência do cliente.

O prazo de ativação e alteração de serviços não contempla o tempo decorrido durante a solução de pendências do cliente, tais como:

- a) Autorização para acesso físico às instalações do cliente;
- b) Realização por parte do cliente de atividades de configuração ou manutenção no ambiente administrado pelo cliente como regras de firewall, IDS, IPS, roteadores, cache web e proxies;
- c) Realização por parte do cliente de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente;
- d) Falta de informações ou informações incompletas na solicitação de serviços registrados na Central de Atendimento do Serpro (CAS).

Somente serão consideradas válidas as solicitações que estiverem devidamente firmadas por intermédio de contratos comerciais para os serviços correspondentes.

### 3.4 Indicadores de Prazo

Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo para a ativação e alteração dos serviços.

#### Serviços Infovia

Descrição	Tipo	Prazo
<b>Conectividade / Serviços IP</b>		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	até 6 dias úteis
Acesso Internet	Ativação	até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	até 3 dias úteis
<b>Gerenciamento</b>		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	até 15 dias úteis
Geração de relatórios adicionais	Ativação	até 15 dias úteis
<b>Videoconferência</b>		
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto de 8 salas	Ativação	até 4 dias úteis
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto sala adicional	Alteração	até 4 dias úteis

\* Caso a atividade requeira a aquisição de equipamento o prazo é de 75 (setenta e cinco) dias após o dia 20 (vinte) do mês em que foi feita a solicitação, para solicitações.

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

N+ X, onde: N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima.

### 3.4.1 Atendimento concluído no Prazo

### 3.5 Definição

Esse indicador representa o percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês de prestação do serviço.

### 3.6 Mensuração

Esse indicador descreve qual o percentual dos atendimentos foi realizado dentro do prazo, em relação a todos os atendimentos que foram realizados durante um mês, de acordo com a fórmula a seguir:

$$IA1 = (1 - QAFP/QAR) \times 100$$

IA1 = indicador de atendimentos concluídos no prazo

QAFP = quantidade de atendimentos fora do prazo.

QAR = quantidade de atendimentos realizados

Indicador	Valor Permitido
Atendimentos concluídos no prazo	Maior que 80 % dos atendimentos realizados

#### 3.6.1.1 Penalidades

O não cumprimento do indicador “Atendimentos concluídos no prazo” implicará em desconto na fatura posterior ao mês de ocorrência do atraso e será calculada conforme tabela abaixo.

Indicador	Nível de Serviço	Desconto
Atendimentos concluídos no prazo	Maior que 80%	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento

### 3.7 Prazo de Recuperação dos Serviços

#### 3.7.1 Definição

É o tempo decorrido entre o momento da detecção de uma falha nos serviços contratados pelo cliente, registrada na Central de Atendimento do SERPRO para correção de falha, e o momento da conclusão da atividade de recuperação do serviço contratado.

#### 3.7.2 Mensuração

As atividades de recuperação de serviços poderão ser solicitadas ao SERPRO conforme descrito no documento “Modelo de Operação” ou espontaneamente iniciadas pelo SERPRO após a detecção de uma falha nos serviços contratados pelo cliente. Serão executados na forma de chamados internos que registrarão a data da solicitação, os tipos do incidente, período de tempo até a solução e os impactos decorrentes. Após a conclusão da solução, o operador encerrará a solicitação de atendimento do cliente no sistema. Em caso de não conformidade com o nível de serviço contratado, a equipe gestora de qualidade e recuperação do SERPRO será informada e um relatório mensal contendo os desvios será preparado e disponibilizado no portal Web de gerência do cliente.

O prazo de recuperação de serviços não contempla o tempo decorrido durante a solução de pendências do cliente, tais como:

- a) Autorização para acesso físico às instalações do cliente;
- b) Realização de atividades de configuração ou manutenção pelo cliente em ambiente por ele administrado, tais como regras de firewall, IDS, IPS, roteadores, cache web e proxies que afetem o tráfego do serviço contratado;
- c) Realização por parte do cliente de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente que afetem o tráfego do serviço contratado;
- d) Falta de informações ou informações incompletas relevantes para a solução da falha e fornecidas na ocasião do registro do incidente na Central de Atendimento do Serpro (CAS).

Indicador	Prazo permitido
Tempo de reparo	Até 2 horas para cada serviço contratado.

### 3.8 Penalidade

O não cumprimento dos prazos acima descritos para cada tipo de serviço e reparo implicará em desconto na fatura posterior ao mês de ocorrência do atraso e será calculada conforme tabela abaixo.

Serviço e Recuperação		% Desconto		
		3% (2x)	5% (6x)	10%
Ativação e alteração de serviços Recuperação*	Tabela c/ prazos (exemplo ativação acesso Internet: 4 dias úteis) 2 horas**	Entre 4 e 6 dias -	Entre 7 e 12 dias -	Além de 13 dias -

\* Não será aplicada penalidade por atraso na recuperação, uma vez que a mesma já está coberta pelas penalidades devido à indisponibilidade.

\*\*Para atendimentos presenciais, em caso de localidades mais distantes (que estejam a mais de 20 km do centro do Plano Piloto), ou em caso de atendimentos nos horários de 7h até as 09h30min da manhã e entre 17h30min e 19 horas, o serviço pode ser realizado em até 3 horas.

O percentual de desconto será calculado com base no preço do serviço contratado e será aplicado à fatura do mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço apresentados neste documento.

A aplicação do desconto para cada um dos indicadores deverá sempre considerar o período de atendimento contratado.

A cada mês será feito um levantamento de todos os serviços entregues nos últimos 30 (trinta) dias e gerado um relatório de prestação de serviços para que seja emitida a nota fiscal dentro do mês vigente. No caso de serviços anteriores, que não forem incluídos no último relatório, existe a obrigação do SERPRO de incluí-los no período seguinte de apuração.

# **Anexo B – POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES**

## **PROJETO INFOVIA BRASÍLIA - POLÍTICA DE SEGURANÇA - ME / SERPRO**

### **1. Introdução**

Este documento tem por objetivo definir as especificações técnicas de segurança para implementação de um ambiente seguro para a INFOVIA e está em conformidade com as determinações e políticas de segurança sob gestão do ME – Ministério da Economia e definidas em conjunto com o SERPRO, operador da INFOVIA.

### **2. Premissas Básicas**

As notas a seguir têm como objetivo fundamentar a política de segurança da INFOVIA. A política de segurança da INFOVIA será formada pelas diretrizes gerais, que orientam as definições técnicas constantes dos itens 6,7 e 8 deste documento, estabelecendo os níveis adequados de segurança para o ambiente físico, transmissão de dados, operação e gerenciamento da rede. O tráfego das informações na INFOVIA deve ser protegido contra perdas, danos, acessos, uso ou exposição indevidos, conforme estabelecido nesta política, visando garantir a segurança da informação nos aspectos de integridade e disponibilidade.

2.1 As instalações, circuitos e equipamentos que compõem a INFOVIA devem estar protegidos contra ameaças e ações não autorizadas, sejam estas intencionais ou acidentais.

2.2 O acesso para operação e gerência da INFOVIA deve ser realizado por meio de sistema de controle de acesso que permita a autenticação positiva do usuário, contabilização, auditoria e que possua sistemática de autorização.

2.3 O acesso às informações e arquivos de configuração e gerência da INFOVIA deve ser controlado e protegido para impedir a alteração de configuração ou a exposição indevida de informações.

2.4 A gerência da INFOVIA e o uso de recursos que permitam a análise de dados (hardware e software) devem ser restritos às pessoas autorizadas.

2.5 Os usuários devem ser conscientizados com relação à segurança e devem adotar os controles de segurança para a proteção dos recursos sob sua responsabilidade.

2.6 Os desvios e as falhas de segurança, identificadas pelos usuários, não devem ser explorados ou utilizados, devendo estes ser comunicados ao Órgão Gestor (SGD/ME).

2.7 A conexão da INFOVIA com os Órgãos Participantes deve atender ao padrão de segurança definido nesta política e ter autorização explícita e formal mediante contrato e/ou termo de guarda dos equipamentos com o Operador da INFOVIA.

2.8 A conexão de um novo nó central ou nó de acesso deve ser precedida de uma análise de conformidade adotando o documento de site *survey*, realizada pelo Operador da INFOVIA e do novo Órgão Participante.

2.9 A disponibilização de um novo serviço na INFOVIA deve ser precedida de uma análise de risco específica, considerando as características do órgão ou serviço. A coordenação da análise de risco deve ser realizada pelo Órgão Gestor (SGD/ME), com a participação dos Operadores da INFOVIA.

2.10 Os pontos de conexão da INFOVIA com os Órgãos Participantes devem ser gerenciados e as ações de proteção devem ser estabelecidas para impedir a propagação de incidentes entre os ambientes, quando detectados.

2.11 A conexão dos Órgãos Participantes com a INFOVIA deve dispor de rotas alternativas, de forma automatizada, para garantir a disponibilidade dos serviços.

2.12 As violações de segurança devem ser registradas e esse registro deve ser analisado periodicamente para os propósitos de caráter preventivo e corretivo, legais e de auditoria. Os registros devem ser protegidos de modo adequado.

2.13 Os planos de contingência para os recursos e serviços críticos da INFOVIA devem estar disponíveis, testados e atualizados, de maneira a assegurar a capacidade de recuperação nos prazos e condições definidas em situações de emergência ou desastre.

2.14 O Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Órgão Gestor e o Operador da INFOVIA prevê a atualização periódica desta política de segurança no prazo máximo de 2 (dois) anos, visando:

2.14.1. Aperfeiçoar continuamente os processos e procedimentos de natureza administrativa relacionada a essa política de segurança de maneira a facilitar as sindicâncias em casos de sinistros e acidentes.

2.14.2. Induzir o nivelamento e a atualização tecnológica necessária à implantação dos procedimentos de segurança em cada Órgão Participante. Atividade esta que quando executada pelo operador da INFOVIA, deve contar com a transferência de tecnologia, treinamento e documentação.

2.15 Não faz parte do escopo dessa política de segurança a implementação de controles e medidas de segurança aplicadas aos ambientes internos de redes locais de órgão participantes, serviços e aplicações que utilizem o nível de transporte disponibilizado da INFOVIA.

2.16 Não faz parte do escopo dessa política de segurança a implementação de controles e medidas de segurança visando a garantia de privacidade, confidencialidade e autenticidade dos dados transmitidos, por meio de quaisquer soluções, tais como: implementação de mecanismos de criptografia e autenticação de usuários de nós de acesso de órgão participantes, pois estes mecanismos não estão no escopo da Infraestrutura.

2.17 O cumprimento desta política de segurança deverá ser avaliado periodicamente por meio de auditorias internas realizadas pelo órgão Gestor da INFOVIA, que poderá solicitar o acompanhamento dos Órgãos Operadores e órgãos participantes.

### **3. Definições da Infraestrutura da INFOVIA**

A INFOVIA é uma rede metropolitana localizada em Brasília, que provê a interligação dos pontos de acesso e serviços de rede prioritariamente aos órgãos do Governo Federal, Distrital e Administração Pública Federal – APF. A INFOVIA possui as seguintes características:

3.1. CAMADA FÍSICA: estrutura implementada por meio de fibras óticas tipo monomodo (fibra apagada), topologia em duplo anel e alta disponibilidade, e especificação técnica em conformidade com a seguinte documentação:

- Manual Técnico de Compartilhamento de Postos e Dutos pelas Empresas de Telecomunicações.
- Projeto básico de concepção e aquisição da INFOVIA.

3.2. CAMADA DE ENLACE: estrutura de transmissão que utiliza o padrão Metro Ethernet cujas funcionalidades são aderentes aos protocolos IEEE 802.3ad, IEEE 802.3u, IEEE 802.3z, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3ae, IEEE 802.1w, IEEE 802.1s e IEEE 802.1Q. O nível de enlace está implementado por meio de equipamentos do tipo SWITCH/ROUTER, que permitem ao anel primário disponibilizar vazão para concentração de tráfego de 80 Gbps e aos anéis secundários a conexão de pontos de acesso a 1 e 10Gbps, com redundância de acesso.

3.3. CAMADA DE REDE: Estrutura de roteamento em rede com base no padrão de arquitetura TCP/IP, cujas funcionalidades são aderentes aos protocolos básicos RFC 791 (IP), RFC 792 (ICMP), RFC 793 (TCP), RFC 768 (UDP), RFC 826 (ARP), RFC 894 (IP over Ethernet), RFC 903 (RARP), RFC 1027 (Proxy ARP), RFC 1519 (CIDR) e RFC 1812 (General Routing), RFC 1058 (RIPv1) e RFC 1723 ou RFC 2453 (RIPv2) órgão participante, RFC 1771 (BGPv4), RFC 1745 (OSPF Interactions), RFC 1997 (Communities and Attributes), RFC 2439 (Route Flap Dampening), RFC 2796 ou RFC 1966 (Route Reflection), RFC 1965 (BGP4 Confederations), RFC 2842 (Capabilities Advertisement), RFC 2918 (Route Refresh) e RFC 2385 (BGP Session Protection with TCP MD5) para nós centrais e nós de acesso de órgão participantes. A Camada de rede suporta também expansão para futura adoção de IPV6 e MPLS.



#### **4. Definições dos Níveis de Segurança Aplicados na Política de Segurança da INFOVIA**

A política de segurança da INFOVIA é apresentada em níveis de segurança, definidos da seguinte forma:

- NÍVEL 1 – Controles de segurança aplicados a segurança física da INFOVIA, descrita no item 6;
- NÍVEL 2 – Controles de segurança aplicados à segurança das conexões e transporte de dados, descrita no item 7; e
- NÍVEL 3 – Controles de segurança aplicados a operação e gerenciamento, descrita no item 8.

##### **4.1. Recomendações**

Recomenda-se a atualização da política de segurança a cada novo serviço que seja desenvolvido no âmbito de acesso a INFOVIA, bem como a atualização dos itens de controle em caso de modificações técnicas, lógicas ou gerenciais que possam afetar os dispostos nos capítulos existentes.

#### **5. Serviços de terceiros**

Será admitida a prestação de serviços de terceiros quando contratados pelo Operador da INFOVIA ou pelo Órgão Gestor da INFOVIA, denominados de CONTRATANTE. Para que seja efetivado o contrato com a empresa terceirizada e posterior prestação do serviço, devem ser observadas as seguintes definições:

5.1. O CONTRATANTE deve implementar cláusula de responsabilidade e confidencialidade no contrato com a empresa terceirizada;

5.2. Os empregados da empresa terceirizada envolvidos com os serviços da INFOVIA devem ter ciência integral deste documento e adotar todos os itens no decorrer da execução de suas atividades.

5.3. O acesso físico às instalações dos nós centrais e nós de acesso, pelos empregados da empresa terceirizada, deve obedecer os mesmos registros de controle dispostos no item 6.5 e seus subitens.

#### **6. Segurança Física**

Descreve a segurança física da infraestrutura necessária para conexão à INFOVIA, composta por equipamentos de rede e cabeamento, e aborda aspectos físicos, elétricos e ambientais. Os controles de segurança física são categorizados como Nível 1 desta política de segurança.

##### **6.1. Segurança Física para os Nós Centrais**

Os nós centrais são responsáveis por todo o encaminhamento de tráfego da INFOVIA entre os órgãos participantes, com local de instalação conforme a seguinte documentação:

Projeto básico de concepção e aquisição da INFOVIA

##### **6.1.1. Do local de instalação**

O local de instalação dos equipamentos devem ter implementado os seguintes controles:

a) Controle de Acesso a sala de equipamentos – Deve ser implementado Controle de Acesso Físico a sala onde se encontram os equipamentos da Infovia, através de credenciamento dos prestadores de serviço junto ao Órgão Gestor. O órgão gestor deverá encaminhar a lista de prestadores de serviço credenciados aos órgãos participantes da rede INFOVIA. O controle de acesso às instalações dos equipamentos estará a cargo de cada órgão participante que deve registrar os acessos, por prestadores de serviço credenciados, à sala de equipamentos, com disponibilidade das chaves apenas mediante o registro deste controle, informando data e hora de início e fim da atividade.

b) Controle de Acesso ao Rack – Os racks onde se encontram instalados os equipamentos da rede INFOVIA deverão permanecer trancados. As chaves devem estar sob o controle do Operador da INFOVIA, sendo uma cópia disponível para o órgão responsável pelo ambiente da Infovia. O prestador de serviço credenciado poderá solicitar o uso da chave ao Operador da INFOVIA ou ao órgão participante quando for necessário, o que deverá ser registrado conforme item 6.1.1.a.

c) Circuito Elétrico – A sala deve possuir dois circuitos elétricos independentes entre si e em fases separadas, estabilizados e protegidos por no-breaks e grupo gerador.

d) Prevenções – A sala deve possuir recursos de prevenção de incêndio, bem como proteção contra infiltrações, goteiras e enchentes.

e) A sala deve ser refrigerada e mantida numa temperatura máxima de 22°C.

#### 6.1.2. Da infraestrutura dos equipamentos e cabeamento

A instalação dos equipamentos deve observar a implementação dos seguintes controles:

a) Bastidor (tipo Rack) – Deve possuir as seguintes características: tamanho aderente ao padrão de 19 polegadas, possuir porta com chaves, na parte dianteira, nas laterais e na parte traseira;

b) A abertura da porta do bastidor deve ser feita exclusivamente pelas chaves sob o controle e responsabilidade do Operador da INFOVIA e do órgão participante;

c) Cabeamento – As fibras devem ser protegidas por eletroduto ou recurso de proteção similar, por todo trajeto até dentro do rack, independente das instalações elétrica e hidráulica, bem como do cabeamento de dados do órgão participante.

#### 6.2. Segurança Física para os Nós de Acesso de Órgão participante

Os nós de acesso de órgão participantes efetivam a conexão de cada instituição ao Backbone da Infovia e estão localizados nos prédios de representação de cada um dos órgãos.

##### 6.2.1. Do local de instalação

O local de instalação dos equipamentos devem ter implementado os seguintes controles:

a) Controle de Acesso a sala de equipamentos:

–Deve ser implementado Controle de Acesso Físico a sala onde se encontram os equipamentos da Infovia, através de credenciamento dos prestadores de serviço junto ao Órgão Gestor. O órgão gestor deverá encaminhar a lista de prestadores de serviço credenciados aos órgãos participantes da rede INFOVIA. O controle de acesso às instalações dos equipamentos está a cargo de cada órgão participante que deve registrar os acessos, por prestadores de serviço credenciados, à sala de equipamentos, com disponibilidade das chaves apenas mediante o registro deste controle, informando data e hora de início e fim da atividade.

b) Controle de Acesso ao Rack – Os racks onde se encontram instalados os equipamentos da rede INFOVIA deverão permanecer trancados. As chaves devem estar sob o controle do Operador da INFOVIA, sendo uma cópia disponível para o órgão responsável pelo ambiente da Infovia. O prestador de serviço credenciado poderá solicitar o uso da chave ao Operador da INFOVIA ou ao órgão participante quando for necessário, o que deverá ser registrado conforme item 6.2.1.a.

c) Circuito Elétrico – A sala deve possuir um circuito elétrico estabilizado e protegido por no-break.

d) Prevenções – A sala deve possuir recursos de prevenção de incêndio, bem como proteção contra infiltrações, goteiras e enchentes.

e) A sala deve ser refrigerada e mantida numa temperatura máxima de 22°C.

##### 6.2.2. Da infraestrutura dos equipamentos e cabeamento

A instalação dos equipamentos deve observar a implementação dos seguintes controles:

a) Bastidor (tipo Rack) – Deve possuir as seguintes características: possuir porta com chaves, na parte dianteira, nas laterais e na parte traseira.

b) A abertura da porta do rack deve ser feita exclusivamente pelas chaves sob o controle e responsabilidade do Operador da INFOVIA e do órgão participante.

c) Cabeamento – As fibras devem ser protegidas por eletroduto ou recurso de proteção similar, por todo trajeto, até dentro do rack, independente das instalações elétrica e hidráulica, bem como do cabeamento de dados do órgão participante.

#### 6.3. Segurança Física do Cabeamento Óptico

A Infraestrutura física de fibras que compõe o backbone principal e conexões dos Órgãos atendidos deve estar instalada em postes ou sub-dutos (estes devem estar dentro dos dutos de passagem da Companhia de Eletricidade de Brasília – CEB, em conformidade com o Manual Técnico de Compartilhamento de Postos e Dutos pelas Empresas de Telecomunicações).

6.3.1. As fibras ópticas utilizadas no backbone da INFOVIA devem seguir as especificações em conformidade com o Projeto básico de concepção e aquisição da INFOVIA.

#### 6.4. Responsabilidades e Atribuições

6.4.1. Cabe ao Operador da INFOVIA adequar o controle de acesso às salas, conforme item 6.1.1 “a”.

6.4.2. Cabe ao Operador da INFOVIA, nos nós centrais, a adaptação dos racks e cabeamento ótico dos equipamentos da INFOVIA.

6.4.3. Cabe ao órgão participante prover as adaptações necessárias relacionadas com o controle de acesso, circuito elétrico e prevenções, relativas ao nó de acesso e ao nó central.

6.4.4. Cabe ao Operador da INFOVIA realizar a manutenção corretiva e preventiva sobre a infraestrutura física do cabeamento ótico.

#### 6.5. Disposições Gerais do Nível 1

6.5.1. Cabe ao Gestor da INFOVIA coordenar e realizar atividades de administração e gestão da topologia das fibras ópticas e da infraestrutura da rede INFOVIA.

6.5.2. Cabe ao Operador da INFOVIA gerir, coordenar e realizar atividades de manutenção corretiva e preventiva da infraestrutura da INFOVIA. As atividades de manutenções corretivas e preventivas, quando realizadas por meio de visitas técnicas, terá o acesso realizado em conformidade com as especificações de controles apontados nos itens 6.1.1, alínea “a” e 6.2.1, alínea “a”.

6.5.3. No caso de manutenções preventivas, o Operador da INFOVIA deve informar ao órgão onde o nó está localizado, a necessidade de acesso às instalações no prazo de dois dias úteis antecedentes.

6.5.4. No caso de manutenções realizadas pelo órgão participante que afetem o ambiente INFOVIA, o mesmo deverá informa ao Operador da INFOVIA o período de manutenção, serviços não disponibilizados e outras informações pertinentes, no prazo de dois dias úteis antecedentes.

6.5.5. Para acesso ao prédio, no caso de manutenções corretivas dos nós centrais, diagnosticadas pelo centro de gerência ou pelo órgão participante, deve ser garantido acesso físico ao Operador da INFOVIA à sala do equipamento, na modalidade 24 x 07 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), conforme controle de acesso previsto no item 6.1.1.a. órgão participante.

6.5.6. Para acesso ao prédio, no caso de manutenções corretivas dos nós de acesso de órgãos participantes, diagnosticadas pelo centro de gerência ou pelo órgão participante, o Operador da INFOVIA deve solicitar acesso imediato, por meio de aviso (e-mail ou telefone). Caso não seja permitido acesso físico ao prédio onde se encontra o equipamento com falha, impedindo o atendimento de suporte técnico, o tempo decorrente deve ser descontado do prazo de atendimento geral para efeito de contabilização do indicador previsto em acordo de Nível de Serviço.

6.5.7. O gestor responsável do órgão participante que possui em sua instalação nó central ou nó de acesso, ao constatar qualquer anormalidade prevista neste Nível 1, deve abrir chamado de incidente por meio da Central de Atendimento de Serviço (CAS), prevista em contrato.

6.5.8. A inobservância dos controles físicos dispostos no Nível 1 ou quando constatados atos de sinistro ou de vandalismo sobre os componentes da infraestrutura física da INFOVIA, deve ocorrer a abertura de sindicância pelo órgão gestor visando a apuração de fatos e responsáveis sobre a ocorrência.

6.5.9. Em caso de falha ou necessidade de manutenção física das fibras, o Operador da INFOVIA deve realizar o reparo.

### 7. Segurança das Conexões e Transportes de Dados

Descreve a segurança dos dados trafegados por meio físico, bem como as possibilidades de interconexão e de utilização de banda. Os controles de segurança das conexões e transporte de dados na rede são categorizados como Nível 2 desta política de segurança.

#### 7.1. Segurança das Conexões do Órgão participante

Será fornecido ao órgão participante portas de conexão 10/100/1000/10000Mbps para conectar à sua rede, observando os seguintes critérios:

##### 7.1.1. Da forma e capacidade de conexão

a) Cada equipamento de acesso de órgão participante pode receber suas conexões das seguintes formas: Utilização das portas disponíveis no equipamento onde a soma de todas as portas disponíveis nos nós de acesso não podem ultrapassar a banda disponível para conexão ao *Backbone*.

b) Conexões em velocidades superiores as disponíveis nos nós de acesso devem ter a demanda formalizada pelo órgão participante, e devem ser tratadas por meio de projeto específico elaborado pelo Operador da INFOVIA e aprovado pelo Gestor da INFOVIA, com comercialização à parte.

c) Cada porta de órgão participante deve estar conectada apenas a VLAN com uma das seguintes finalidades:

- Conexões Privadas(Intranet e extranet);
- Conexões Públicas -Serviço de acesso Internet;

#### 7.1.2. Das características de segurança de portas VLAN Públicas – Serviço de Acesso Internet:

a) Para as Portas de VLAN Públicas, cabe ao órgão participante montar sua própria estrutura de segurança utilizando Firewall, IPS, Antivírus e demais equipamentos que se façam necessários.

b) Opcionalmente os serviços de Firewall, IPS, Antivírus e demais serviços de Segurança podem ser contratados junto ao Operador da INFOVIA.

c) O Operador da INFOVIA deve dispor de um equipamento de detecção de intrusão dedicado e localizado no site tronco INTERNET, para realizar a monitoração de tráfego malicioso.

d) Podem ser fornecidos ao órgão participante que contratar essa modalidade de acesso, endereços IP do bloco de endereçamento pertencente ao Operador da INFOVIA, para representação de servidores, *firewall* e outros equipamentos que se fizerem necessários na INTERNET. O quantitativo de endereços está definido no modelo de negócios da INFOVIA, cabendo ao órgão participante submeter por escrito justificativa de necessidade de uso de endereços IP adicionais.

e) O fornecimento de endereços IP pelo Operador da INFOVIA deve estar condicionado a aceitação pelo órgão participante de um Termo de Compromisso descrevendo as responsabilidades atribuídas na utilização dos mesmos.

f) Os endereços IP distribuídos ao órgão participante conforme definições dos itens 7.1.2, alínea “d” e 7.1.2, alínea “e” devem ser designados formalmente por meio de registro ao órgão competente de controle de endereços no Brasil.

g) Findo o prazo de contratação do serviço da INFOVIA ou por solicitação de cancelamento do serviço pelo órgão participante, o endereço IP deve ser retornado ao controle de endereços livres do Operador da INFOVIA, sendo revogada a designação formal do registro do endereço para o órgão participante.

#### 7.1.3. Das características de segurança de portas VLAN Privada

a) As portas de acesso de VLAN Privada devem ter isolamento lógico para possibilitar acesso apenas a outras portas da mesma VLAN, de acordo com a solicitação do órgão participante.

b) Não está prevista a configuração de qualquer tipo de NAT (tradução de endereços) para adequação de endereços privados do órgão participante nessa modalidade de acesso.

#### 7.2. Restrições e Bloqueio de Tráfego

7.2.1. Os seguintes bloqueios devem ser implementados por default para acesso das portas VLAN Pública – Serviço de Acesso Internet ao site tronco do Operador da INFOVIA:

a) Bloqueio de endereços falsificados (Spoofing);

b) Bloqueio de classes de endereços privados (RFC 1918); e

c) Bloqueio de classes de endereços não distribuídos, conforme anunciado no site <http://www.completewhois.com/bogons/data/bogons-cidr-all.txt>.

7.2.2. Outros controles de segurança visando o bloqueio de tráfego com evidências de incidentes de segurança, podem ser configurados nas seguintes situações:

a) Por diagnóstico e solicitação do órgão participante, a partir de uma comprovação de ataque e com impactos específicos sobre origem/destino em sua porta de conexão;

b) Por diagnóstico do Operador da INFOVIA, a partir de um incidente identificado, com impactos sobre a performance, disponibilidade e integridade das informações transportadas pela INFOVIA;

c) Por diagnóstico dos grupos de tratamento de incidentes no Brasil tais como CTIR.GOV, CERT.BR, CAIS/RNP a partir de uma comprovação de ataque, com impactos sobre a performance, disponibilidade, integridade de informações transportadas no Backbone INTERNET.

### 7.3. Responsabilidades e Atribuições

7.3.1. Cabe ao Operador da INFOVIA a gestão das configurações da rede compreendendo a implantação, controle e manutenção dos nós centrais e nós de acesso, sempre com supervisão da SGD/ME.

7.3.2. Cabe ao órgão participante a gestão da configuração de sua rede local.

### 7.4. Disposições Gerais do Nível 2

7.4.1. Em casos de ataque ou ameaça a infraestrutura implementada pela INFOVIA cabe ao Operador da INFOVIA a comunicação imediata ao Órgão Gestor.

7.4.2. Os eventos relacionados com ataques e incidentes de segurança observados internamente nos ambientes de informação dos órgãos participantes da INFOVIA devem ser informados imediatamente ao Operador da INFOVIA. O órgão participante poderá informar ao CTIR-Gov, a ocorrência destes eventos. O CTIR-Gov é uma entidade de Governo responsável pela coordenação de ações relacionadas com a resposta e o tratamento de incidentes de segurança no Governo Federal. Esta entidade poderá dar o suporte e a orientação necessária à solução do evento de segurança.

## 8. Segurança da Operação e Gerenciamento da INFOVIA

Descreve a segurança dos acessos aos dados de operação, gerência e acesso às configurações da INFOVIA. Os controles de segurança da operação e gerenciamento da INFOVIA são categorizados como Nível 3 desta política de segurança.

### 8.1. Processos de Autenticação e Autorização de Acesso

8.1.1. O acesso de operação e configuração dos equipamentos deve ser realizado por meio da utilização de serviços com protocolos SSH e HTTPS, sendo autenticados por servidor específico TACACS Plus.

8.1.2. Caso o acesso descrito no item 8.1.1 esteja impossibilitado, os equipamentos podem ser acessados através da porta de console.

8.1.3. O acesso de gerenciamento deve ser feito por sistema de controle de acesso próprio e específico da ferramenta de gerência.

8.1.4. Somente funcionários do Operador da INFOVIA e prestadores de serviço por ele autorizados, com atribuições de operação e gerenciamento, devem obter acesso aos respectivos equipamentos e serviço de gerência.

8.1.5. Os sistemas de controle de acesso definidos nos itens anteriores devem armazenar registros de acesso e histórico de comandos para efeito de identificação de problemas e auditorias futuras, por um prazo mínimo de 1 (um) ano.

### 8.2. Protocolos e Serviços de Gerência

8.2.1. Os serviços de gerenciamento devem utilizar os protocolos e serviços: SNMP v2 ou v3, SSH, TFTP, HTTPS, NTP, ICMP e SFLOW;

8.2.2. A administração da coleta de dados de gerência deve ser realizada para todos os nós de acesso e dos nós centrais da INFOVIA, de forma automatizada e armazenada de forma segura no servidor de gerência.

### 8.3. Acesso de Órgão participantes aos Relatórios de Gerência

8.3.1. Os relatórios de gerência devem estar disponíveis aos órgãos participantes a partir de um portal de gerência localizado no ambiente Internet com os devidos controles de segurança de maneira a só permitir o acesso aos órgãos usuários do serviço disponibilizado.

8.3.2. Este portal deve ser acessado pelos órgãos participantes da INFOVIA para obtenção de seus relatórios, com autenticação via HTTPS.

### 8.4. Infraestrutura de Rede de Gerência

8.4.1. Os servidores de operação e gerência devem ser implementados em segmento de rede isolado e protegido por meio de sistema de firewall.

### 8.5. Responsabilidades e Atribuições

8.5.1. Cabe ao Operador da INFOVIA a gerência dos equipamentos que compõem a INFOVIA.

## **9. Da Segurança da Videoconferência – INFOVIA**

É escopo deste capítulo tratar da segurança dos seguintes equipamentos componentes da solução de videoconferência adotado pela INFOVIA:

- Codecs: são terminais, utilizados na rede, a qual provê comunicação em tempo real, com suporte a vídeo e voz e opcionalmente a dados.
- Gatekeepers: provê serviços de controle aos terminais: tradução de endereço, Controle de admissão, Controle de bandwidth e Capacidade de roteamento
- Multipoint Control Units (MCUs): são usados para suporte de conferências entre três ou mais participantes(multiponto). A MCU manipula as negociações entre todos os terminais para determinar capacidades comuns para processamento de áudio e vídeo.

O Serviço de Videoconferência é provido através da Intranet ou da Internet.

### **9.1. Serviço de videoconferência na Intranet.**

#### **9.1.1. Quanto ao Codec:**

- a) É de responsabilidade do órgão participante realizar e manter as configurações necessárias dos codecs, no que se refere a comunicação e segurança.
- b) Todos os codecs devem estar dentro da vlan intranet de videoconferência e devem estar registrados no Gatekeeper INFOVIA.
- c) Os codecs devem ficar em um segmento de rede isolado da rede interna (LAN) do órgão participante.
- d) A conexão ao Gatekeeper deve ser feita utilizando login e senha previamente definidos pelo Operador da Rede INFOVIA.
- e) Os codecs devem utilizar senha forte, composta de 10 caracteres para administração através de menu local ou acesso remoto via SSH ou HTTPS. O serviço de telnet deve ser desabilitado.
- f) Os codecs devem ter o recurso de atendimento automático desabilitado, visando a não inicialização de sessões de videoconferência não autorizadas.

#### **9.1.2. Serviço de videoconferência na Internet.**

Esse serviço será utilizado para conexões entre codecs participantes da vlan de videoconferência e codecs fora da infraestrutura da INFOVIA. Funcionará mediante agendamento junto ao operador da INFOVIA, com a utilização de login e senha informado pelo mesmo ao participante externo. A autenticação será válida somente durante a duração prevista do evento.

#### **9.1.3. Demais considerações:**

É de responsabilidade do operador da INFOVIA:

- a) Manter a segurança física do Gatekeeper, através dos recursos de segurança previstos no item 6.1 desta política.
- b) Manter a configuração do Gatekeeper, para que o mesmo controle a comunicação entre os codecs registrados no mesmo, no que tange as permissões de acesso e velocidade de conexões.
- c) A alocação de endereços IP's que serão utilizados nos codecs, gatekeepers e demais equipamentos participantes do serviço de videoconferência.
- d) Definir parâmetros para alocação e distribuição de alias (associação de identificadores a endereços IP's) a serem utilizados para identificação dos codecs nos órgãos participantes.
- e) Monitorar e gerenciar o ambiente de videoconferência INFOVIA, no que diz respeito a enlaces, gatekeepers e MCUs.

É de responsabilidade do órgão participante da INFOVIA:

- a) Habilitar criptografia nos codecs que suportarem esse recurso de segurança.
- b) Monitorar e gerenciar seus codecs, assim como implementar os controles de segurança dispostos nesta política no item 9.1.1.

## **10. Voz sobre IP**

### **10.1. É de responsabilidade do órgão participante:**

- a) Manter a segurança física do ambiente onde se encontram os Gateways de Voz sobre IP, a Central Telefônica Analógica e/ou a Central Telefônica IP, conforme disposto no item 6.2 desta política.

- b) Gerenciar, monitorar e manter as Centrais Telefônicas Analógicas e as Centrais Telefônicas IP.
- c) Manter a rede de Telefonia IP isolada de redes locais. Não é permitido a conexão de outros elementos de rede que não os autorizados pelo Operador da INFOVIA.

10.2. É de responsabilidade do Operador da INFOVIA:

- a) Manter a segurança física do ambiente onde se encontram os Servidores Centrais de Comunicação e as centrais de gerência e operação, conforme disposto no item 6.2 desta política.

10.3. É de responsabilidade do Operador da INFOVIA

- a) Garantir o isolamento lógico da rede de Telefonia IP dentro da INFOVIA através da alocação de VLANs exclusivas.
- b) Monitorar, gerenciar e operar os serviços providos através dos Gateways de Voz, Servidores Centrais de Comunicação e Switches, com exceção do serviço de tarifação e acesso remoto via Internet.
- c) Monitorar, gerenciar e operar os Firewalls alocados para comunicação entre a rede Infovia e as Centrais Telefônicas IP dos órgãos participantes.
- d) Implementar segurança do tráfego de voz entre os Gateways através da habilitação de criptografia, quando disponível.
- e) Monitorar, gerenciar e operar os equipamentos detectores de intrusão.

## Anexo C – MODELO DE CONTRATO

**CONTRATO N.º        /20XX DE PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS        ESPECIALIZADOS        EM  
TECNOLOGIA        DA        INFORMAÇÃO        E  
GERENCIAMENTO        DE        CONEXÕES        À  
INFOVIA        BRASÍLIA, QUE ENTRE SI  
CELEBRAM O XXXXXXXX E O SERVIÇO  
FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS –  
SERPRO.**

A **UNIÃO**, representada pelo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ/NF sob o n.º XXXXXXXXXXXXXXXX, localizado na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATANTE**, e **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, Empresa Pública Federal, regida pela Lei n.º 5.615/70, estabelecida no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília-DF, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 33.683.111/0001-07, neste ato representada pelo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Carteira de Identidade XXXXXXXXXXXXXXXX e CPF n.º XXXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada **SERPRO**, resolvem celebrar o presente Contrato, sob a forma de execução XXXXXXXX, de acordo com o processo n.º XXXXXXXXXXXXXXXX, dispensada a licitação com fulcro no art. 24, inciso XVI, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e legislação correlata, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pelo **SERPRO** à **CONTRATANTE**, de serviços de tecnologia da informação e de gerenciamento de conexões à rede INFOVIA Brasília, conforme Modelo de Negócios.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

2. A INFOVIA BRASÍLIA está estruturada sobre uma malha de cabeamento de fibra ótica, de propriedade do Ministério da Economia (ME).
3. Os serviços objeto deste contrato encontram-se descritos no Modelo de Negócios da INFOVIA Brasília.
4. Integram este Contrato os seguintes documentos de referência: (i) Modelo de Negócios; (ii) Projeto Básico; (iii) Proposta Técnica e Comercial do SERPRO; (iv) Níveis Mínimos de Serviço (NMS); e (v) Modelos de Ordem de Serviço / Termo de Aceite.



### CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

5. Os serviços serão executados de forma indireta, sob o regime de empreita por preço unitário.
6. Os serviços serão solicitados e executados sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço do Contrato (OS), cujo modelo faz parte deste instrumento contratual, nas condições a seguir expressas:
7. Somente os serviços descritos no Modelo de Negócio poderão integrar as OS, tanto no que diz respeito à natureza quanto às especificações e parâmetros técnicos.
8. As OS estarão sujeitas às mesmas condições de cumprimento de prazos e compromissos definidos na CLÁUSULA OITAVA deste documento e no NMS.
9. Cada OS deverá ser autorizada pelo Gestor do Contrato, devendo ser especificados: (i) o serviço a ser executado, inclusive com informações técnicas; (ii) o local de execução; (iii) a quantidade de recursos alocados; (iv) a data de início e término para realização dos serviços; e (v) os valores contratados.
10. A cada nova necessidade de execução de serviços do contrato, deverá ser emitida uma nova OS, com a especificação do(s) serviço(s) desejado(s), mantidos os critérios anteriormente descritos.
11. O somatório dos valores contratados nas OS em vigência não deverá ultrapassar os limites inscritos na nota de empenho referenciada na CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA deste documento contratual.

### CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

12. O preço total anual previsto para este contrato é de R\$ Y.YYY,YY. Os valores e a periodicidade de cobrança estão definidos no Modelo de Negócios. Tais preços de referência serão atualizados regularmente pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME) e disponibilizados eletronicamente no sítio de governo eletrônico.

### CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13. O pagamento será efetuado mensalmente, conforme quantidades e valores definidos nas Notas Fiscais/Faturas e/ou Relatório de Prestação de Serviços, emitidas conforme as Ordens de Serviço vigentes.
14. O **SERPRO** apresentará à **CONTRATANTE**, no início de cada mês, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, nota fiscal e fatura, expressas em moeda corrente, correspondentes aos serviços efetivamente prestados, no mês anterior. Acompanhará a fatura e nota fiscal, o Relatório de Prestação de Serviços, documento com o detalhamento e a descrição do(s) item(ns) faturável(eis), o(s) volume(s) e valor(es) unitário(s) e total(is) correspondentes. O conteúdo das notas fiscais, faturas e Relatório de Prestação de

Serviços deverão estar em consonância com as Ordens de Serviço vigentes no mês de referência.

15. O **SERPRO** deverá apresentar a Nota Fiscal, Fatura e Relatório de Prestação de Serviços correspondentes aos serviços objeto deste Contrato, no estabelecimento da **CONTRATANTE**, abaixo identificada, a qual será responsável pelo recebimento e liberação da Fatura de Pagamento:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
CNPJ/MF n.º NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN  
Endereço: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Brasília-DF  
CEP: NNNNNNNN

16. O pagamento ao **SERPRO** será efetuado até o 30º (trigésimo) dia corrido, após a apresentação da nota fiscal e da fatura, correspondentes ao serviço executado no mês anterior e atestado formalmente pela **CONTRATANTE**.

17. Constatando-se alguma incorreção nesses documentos ou qualquer outra circunstância que desaconselhe o seu pagamento, a **CONTRATANTE** deverá devolver, em um prazo de até 7 (sete) dias úteis, a fatura e a nota fiscal, justificando por meio de ofício, o motivo pelo não pagamento, com subsídios que possibilite o **SERPRO** corrigir o erro. O prazo para pagamento será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

18. O **SERPRO** deverá deduzir em faturas subsequentes, os valores identificados como indevidos em comum acordo com a **CONTRATANTE** nos termos deste contrato, sempre no mês posterior ao da ocorrência dos referidos fatos geradores.

19. O pagamento pelos serviços será efetuado ao **SERPRO**, por meio da conta Única (SIAFI), UG 806030, Gestão 17205, CNPJ n.º 33.683.111/0002-80.

20. Estão incluídos no preço da CLÁUSULA QUARTA todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, materiais de consumo, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto contratado.

21. Os serviços contratados que não tiverem seus níveis atendidos, em concordância com o disposto no NMS, terão o faturamento ajustado de acordo com as diretrizes dispostas no referido documento.

22. Os serviços objeto deste contrato serão realizados por intermédio do estabelecimento do **SERPRO** a seguir relacionado:

**REGIONAL BRASÍLIA/DF**

ENDEREÇO: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo “G”

CEP: 70836 - 900

TELEFONE: (61) 2020105-9000

FAX: (61) 2020105-9806

INSCRIÇÃO ESTADUAL: ISENTA

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

CNPJ: 33.683.111/0002-80

23. A **CONTRATANTE** não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pelo **SERPRO**, que porventura não tenha sido acordada no contrato.

24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP.$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido.

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = (6/100) / 365.$$

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

VP = Valor da Parcela em atraso.

25. Ocorrendo inadimplência por parte da **CONTRATANTE** por período superior a 90 (noventa) dias, a contar do vencimento da obrigação, o **SERPRO** notificará a **CONTRATANTE** para efetuar a quitação do débito, devidamente corrigido, no prazo de até 15 (quinze) dias. Expirado esse prazo, o **SERPRO**, também mediante notificação, poderá suspender, interromper e/ou encerrar os Serviços, bem como recolher seus equipamentos, cobrando os valores devidos pela **CONTRATANTE**, com os acréscimos do item 5.12, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;

## **CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE**

26. O valor previsto na CLÁUSULA QUARTA será reajustado somente após 1(um) ano de vigência do contrato pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA REVISÃO PERIÓDICA**

27. O **SERPRO** e a **CONTRATANTE** ficam comprometidas mutuamente a realizar revisão técnica das cláusulas e condições deste Contrato, conforme disposto nas atualizações do Modelo de Negócios e demais documentos de referência, mediante Termo Aditivo contratual. Tais documentos de referência serão atualizados regularmente pela SGD/ME e disponibilizados eletronicamente no sítio de governo eletrônico.

## **CLÁUSULA OITAVA – DOS PRAZOS**

28. Os prazos para disponibilizar os serviços obedecerá ao estabelecido nos Níveis Mínimos de Serviço na seção que estabelece prazo para ativação ou alterações de serviços.

## **CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA**

29. O presente contrato terá vigência por um período de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, inciso II da Lei n.º 8.666/93, até o limite de 60 (sessenta) meses, mediante termos aditivos.

30. Quando da prorrogação, o **CONTRATANTE** deverá consultar os documentos de referência, vigentes na época da prorrogação. Tais documentos de referência serão disponibilizados eletronicamente no sítio de governo eletrônico.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

As obrigações da CONTRATANTE são as seguintes:

31. Atestar, desde que realizados e aceitos os serviços nos níveis mínimos acordados, a fatura correspondente, procedendo ao respectivo pagamento ao SERPRO, na forma convencionada nas CLÁUSULAS QUARTA E QUINTA deste instrumento.

32. Comunicar ao SERPRO qualquer falha ou problema que ocorra com a execução dos serviços, por meio da Central de Atendimento do SERPRO (CAS), conforme descrito no Modelo de Operações.

33. Prover o SERPRO, em tempo hábil, das informações necessárias ao fiel cumprimento dos prazos estabelecidos na CLÁUSULA OITAVA deste contrato.

34. Permitir o acesso de técnicos indicados e identificados pelo SERPRO aos seus ambientes para os levantamentos no local das necessidades para implantação e alteração de serviços, para a realização de atividades de conexão física e lógica, bem como para atividades de manutenção preventiva e corretiva.

35. Adotar as providências necessárias para adequação de sua infraestrutura que hospeda o equipamento da INFOVIA Brasília, incluindo a redundância e a estabilização da alimentação elétrica, a climatização do ambiente e o aterramento dos circuitos elétricos que atendem ao equipamento da INFOVIA Brasília.

36. Manter os equipamentos instalados para prestar o serviço, sob sua guarda, firmando Termo de Responsabilidade e usando-os de forma adequada, de acordo com instruções do SERPRO e com a Política de Segurança da CONTRATANTE.

37. Ressarcir eventuais danos motivados por mau uso ou extravio de equipamentos de propriedade do SERPRO, sob a guarda da CONTRATANTE. Em especial, o dano aos equipamentos em função da inadequação da infraestrutura de hospedagem da CONTRATANTE.

38. Manter protegidos os pontos onde haja conexões de cabos, evitando os desligamentos involuntários.

39. Acionar serviços de manutenção ou suporte por intermédio da CAS, nas condições estabelecidas no documento de NMS.

40. Acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, tendo como base os parâmetros técnicos estabelecidos no NMS e demais especificações presentes nos documentos de referência.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO SERPRO**

As obrigações do SERPRO são as seguintes:

41. Executar os serviços previstos na CLÁUSULA SEGUNDA e detalhados nos documentos de referência.

42. Atender a todos os requisitos especificados nos documentos de referência, obedecendo aos níveis mínimos de serviço descritos no NMS e no modelo de operação da INFOVIA Brasília.

43. Fazer cumprir, por seus empregados, as normas internas relativas à segurança do local onde serão executados os serviços.

44. Montar forma de contingência para manter, dentro dos níveis estabelecidos nos documentos de referência, a continuidade dos serviços em casos de greve ou paralisação.

45. Manter, durante a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas pela legislação em vigor, previstas na Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993.

46. Não utilizar mão-de-obra direta ou indireta de menores, na forma do inciso V, do art. 27, da Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993.

47. Manter a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, informações e sistemas informatizados pertencentes à CONTRATANTE, aos quais venha a ter acesso em decorrência da prestação dos serviços contratados, e cuidar, sob pena de responsabilidade dos dirigentes e empregados do SERPRO, do cumprimento de obrigações relacionadas com o sigilo e a segurança dos dados, informações e sistemas.

48. A responsabilidade prevista no item 47 é subjetiva e deve ser apurada mediante processo administrativo que garanta a ampla defesa e o contraditório.

49. Fornecer informações gerenciais sobre o desempenho dos serviços objeto do contrato, de maneira agregada e individualizada.

50. Possibilitar a realização de auditoria em programas e equipamentos, relacionados aos serviços prestados conforme disposto no art. 13. da Portaria Interministerial no 141, de 2 maio de 2014.

51. Manter os serviços da INFOVIA Brasília disponíveis e em operação com base nos parâmetros técnicos de níveis mínimos de serviço previstos no NMS.

52. Manter em perfeito funcionamento os equipamentos designados para o serviço, se responsabilizando por sua manutenção e reposição dos componentes, caso seja necessário, sem ônus para a CONTRATANTE.

53. Todas as peças, componentes, acessórios e materiais necessários à manutenção corretiva e preventiva deverão ser fornecidos pelo SERPRO, sem ônus para a CONTRATANTE, à exceção de casos onde haja danos causados por uso inadequado por parte da CONTRATANTE do equipamento utilizado para prestar os serviços.

54. Disponibilizar serviço de helpdesk, Central de Atendimento, por meio de número dedicado, nas condições estabelecidas no NMS.

55. Fornecer a documentação da topologia de rede contendo todas as identificações físicas e lógicas da conexão do órgão com a INFOVIA BRASÍLIA, quando do início da prestação dos serviços e quando ocorrer modificação que justifique atualização da topologia.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DAS GLOSAS**

56. Na hipótese de descumprimento parcial ou total por parte do **SERPRO** das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, a **CONTRATANTE** poderá, garantida a ampla defesa, aplicar, segundo a gravidade da falta cometida, as glosas e sanções estabelecidas nos documentos de referência, em especial no Modelo de Negócios.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

57. Este contrato sofrerá alterações, consoante disposições do Art. 65, da Lei n.º 8.666, de 1993, por meio de Termo Aditivo e publicado no Diário Oficial da União.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONTRATAÇÃO DO SERPRO**

58. A contratação do SERPRO sem licitação se fundamenta no art. 24, inciso XVI, da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, no Decreto nº 8.135, de 4 de novembro de 2013, na Portaria Interministerial nº 141, de 2 de maio de 2014, na Instrução Normativa no XX da STLI/MP, de Novembro de 2014.

59. Os recursos necessários à viabilização deste Contrato estão consignados no Programa de Trabalho XXXXXXXXXXXX, Programação Orçamentária YYYYYY, a serem alocados pelo orçamento de 20XX.

60. Os valores relativos à presente contratação foram inscritos na Nota de Empenho n.º XXXXX, de XX/XX/XXXX, no valor total de R\$ XXXX,XX (por extenso).

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO**

Constituem motivos para rescisão deste Contrato:

61. Não cumprimento ou cumprimento irregular, por parte do **SERPRO**, de cláusulas contratuais, especificações ou prazos estabelecidos.

62. Atraso injustificado ou paralisação no fornecimento dos serviços, sem a devida justificativa e a prévia comunicação à **CONTRATANTE**.

63. Atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE, decorrentes de fornecimento já recebido e aceito, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao SERPRO, o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

64. Não liberação, por parte da CONTRATANTE, de área ou local para instalação de equipamentos e para execução dos serviços objeto deste Contrato.

65. Interesse das partes contratantes, a qualquer momento, desde que manifestado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, na forma e na ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas nos art. 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

66. Havendo rescisão administrativa do presente contrato, ao SERPRO será assegurado o previsto no art. 79, § 2º, da Lei n.º 8.666/93 de 21 de junho de 1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

67. Para fins do Art. 67 e seus parágrafos, da Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993, a CONTRATANTE designará representante para acompanhar e fiscalizar a execução deste contrato e para atestar a prestação dos serviços, mediante relatórios do portal GTIC na Web previstos na NMS e demonstrativos assinados pelos responsáveis do SERPRO.

68. As reuniões entre os representantes designados pelas partes e as ocorrências que possam ter implicações neste Instrumento serão registradas por escrito e assinadas pelos referidos representantes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SEGURANÇA, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

69. O SERPRO se compromete a guardar sigilo absoluto por tempo indeterminado sobre quaisquer dados, informações, sistemas, softwares, documentos, especificações técnicas e comerciais, metodologias, inovações e demais informações da CONTRATANTE de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO**

70. A CONTRATANTE providenciará, por sua conta, a publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, nos termos do Parágrafo único do art. 61, da Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

71. As controvérsias oriundas do presente Contrato que não forem resolvidas pelas partes serão submetidas à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal (CCAF), nos

termos do art. 18 da Estrutura Regimental da Advocacia-Geral da União (AGU), aprovada pelo Decreto nº 7.392, de 13 de dezembro de 2010, e só após, se persistir o impasse, submetido à Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal.

72. E, por estarem de pleno acordo, depois de lido e achado conforme, assinam as partes o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para o mesmo efeito de direito.

Brasília, XX de XXXXXXXX de 20XX.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
ÓRGÃO OU ENTIDADE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
SERPRO

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
**Nome:**  
**CPF:**  
**Identidade:**

\_\_\_\_\_  
**Nome:**  
**CPF:**  
**Identidade:**



## **Anexo II - Contratos Referência Inexigibilidade - Parte 1.pdf**

# Força Aérea Brasileira

ASAS QUE PROTEGEM O PAÍS  
(<http://www.fab.mil.br>)



Divulgação das Aquisições e Contratações (<https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php>) | Força Aérea  
(<http://www.fab.mil.br/index.php>)

PÁGINA INICIAL (/LICITACOESECONTRATOS/INDEX.PHP) > BRASÍLIA (GAP-BR) (/LICITACOESECONTRATOS/INDEX.PHP/GAP-BR) > INEXIGIBILIDADE Nº 90259/2023 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA CONEXÃO Á INFOVIA

MENU

## INEXIGIBILIDADE Nº 90259/2023 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA CONEXÃO Á INFOVIA

Em cumprimento ao disposto no artigo 34 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, divulga-se, previamente a data de publicação do edital, em sítio eletrônico de fácil acesso o Estudo Técnico Preliminar da Contratação e Termo de Referência.

### Ato de Contratação Direta nº 90259/2023

Última atualização 29/11/2023

Local: Brasília/DF

Órgão: COMANDO DA AERONAUTICA

Unidade compradora: 120006 - MAER-GAPBR-GRUPAMENTO DE APOIO DE BRASILIA/DF

Modalidade da contratação: Inexigibilidade

Amparo legal: Lei 14.133/2021, Art. 74, I

Tipo: Ato de Contratação Direta

Modo de Disputa: Não se aplica

Registro de preço: Não

Data de divulgação no PNCP: 29/11/2023

Situação: Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 00394429000100-1-002066/2023

Fonte: Compras.gov.br

### Objeto:

Contratação de Serviço de Tecnologia da Informação para conexão à INFOVIA com acesso à INTERNET e alocação de endereçamento IP adicional, serviço operado e mantido pelo SERPRO

Anexos:

Ficheiro	Descrição	Tamanho do arquivo
 ( <a href="https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11944">https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11944</a> ) ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR ( <a href="https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11944">https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11944</a> )		192 kB
 ( <a href="https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=12261">https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=12261</a> ) TERMO DE CONTRATO DE DESPESA Nº 027/GAP-BR-CCA-BR/2023 ( <a href="https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=12261">https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=12261</a> )	TERMO DE CONTRATO DE DESPESA Nº 027/GAP-BR-CCA-BR/2023	10282 kB
 ( <a href="https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11945">https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11945</a> ) TERMO DE REFERÊNCIA ( <a href="https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11945">https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php?option=com_attachments&amp;task=download&amp;id=11945</a> )		258 kB

^ Voltar para o topo

Principal

Divulgação das Aquisições e Contratações (<https://www2.fab.mil.br/licitacoescontratos/index.php>)  
Força Aérea (<http://www.fab.mil.br/index.php>)

Navegação

Acessibilidade (</licitacoescontratos/index.php/acessibilidade>)  
Mapa do site (</licitacoescontratos/index.php/2013-10-27-18-11-18>)  
Alto Contraste

RSS

O que é? (</licitacoescontratos/index.php/o-que-e-rss>)

 Acesso à Informação (<http://www.fab.mil.br/acessoainformacao>)

^ Voltar para o topo



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**CENTRO DE COMPUTAÇÃO DA AERONÁUTICA DE BRASÍLIA**

**CONTRATO N° 027/GAP-BR-CCA-BR/2023**



**PAG: 67284.005070/2023-91**  
**INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO N° 90259/2023**

## **CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

### **1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

### **2 DA VINCULAÇÃO**

- 2.1 Esse contrato integra o processo Administrativo do CLIENTE nº 67284.005070/2023-91.
- 2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.
- 2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

### **3 DA FUNDAMENTAÇÃO**

- 3.1 Este Contrato é celebrado por inexigibilidade de licitação, com base no disposto no art. 74 da Lei nº 14.133/2021.

### **4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

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

### **5 DO REGIME DE EXECUÇÃO**

- 5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

### **6 DAS OBRIGAÇÕES**

- 6.1 São obrigações do CLIENTE:

- 6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo "Descrição dos Serviços", qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.
- 6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.
- 6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.
- 6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste 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 CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.
- 6.1.6 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 do SERPRO.
  - 6.1.6.1 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, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.
- 6.2 São obrigações do SERPRO:
  - 6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
  - 6.2.2 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 CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
  - 6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
  - 6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.



## **7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

- 7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

## **8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

- 8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.
- 8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:
- 8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.
- 8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.
- 8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.
- 8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.
- 8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão "Informação Confidencial" significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados "REPRESENTANTES") no âmbito deste contrato.
- 8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados "Informação Confidencial" para os fins do presente contrato.
- 8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.
- 8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.



- 8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.
- 8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- 8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.
- 8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

## **9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

## **10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

## **11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 670.109,76 (seiscentos e setenta mil e cento e nove reais e setenta e seis centavos).
- 11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
- 11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo "Relatório Consolidado de Preços e Volumes" deste contrato.
- 11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- 11.5 Caberá ao CLIENTE 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.
- 11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE" deste contrato.



- 11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.
- 11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, 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 CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
- 11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE 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.
- 11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.
- 11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
- 11.11 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.
- 11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

## **12 DO ATRASO NO PAGAMENTO**

- 12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
- 12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e
- 12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- 12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

## **13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

- 13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO ([gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br)) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária  
Superintendência de Controladoria  
SERPRO (Edifício SEDE)

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

## **14 DA VIGÊNCIA**

- 14.1 O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.
- 14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

## **15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Gestão/Unidade: 00001/120105; Fonte de Recursos: 1000000000; Programa de Trabalho: 168916; Elemento de Despesa: 339040; Plano Interno: SDTI26ICD02.
- 15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

## **16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO**

- 16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.1.1 Caso o CLIENTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.
- 16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.
- 16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Ir = (I1 - I0) / I0$$

$$R = V_o \times I_r$$

$$V_1 = V_o + R$$

Onde:

$I_r$  - índice de reajustamento

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

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

R - valor do reajustamento procurado

$V_1$  - preço final já reajustado

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

- 16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de " $I_o$ " e de " $I_1$ " podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).

- 16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de " $I_o$ " e de " $I_1$ " podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.

- 16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

- 16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

- 16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

- 16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

- 16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

- 16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## 17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

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

objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

## **18 DA RESCISÃO**

- 18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.
- 18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.
- 18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

## **19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL**

- 19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

## **20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.
- 20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.
- 20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.
- 20.3.1 Constituirá:



- 20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.
- 20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.
  - 20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.
  - 20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
  - 20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
  - 20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.
- 20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

## **21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018**

- 21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.
- 21.2 O CLIENTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO.

## **22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

- 22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.
- 22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.
- 22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

## **23 DA MATRIZ DE RISCOS**

- 23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

## **24 DOS CASOS OMISSOS**

- 24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

## **25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

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

## 26 DO FORO

- 26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

## 27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

## 28 DA PUBLICAÇÃO

- 28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, DF, 6 de janeiro de 2024



DANIEL SILVA ANTONELLI  
Gerente de Departamento  
SERPRO



GUILHERME ALVARES DA SILVA  
Gerente de Divisão  
SERPRO



WAGNER OLIVEIRA DA SILVA Coronel Aviador  
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>  
CLIENTE (Opcional)



Testemunha  
Nome: Marco Aurélio Leite de Paula - 1º Ten QOEA  
SVA  
CPF: 579.702.541-87



Testemunha  
Nome: Alessandro Florencio Dias Junior - 2º Ten  
QOCON CMP  
CPF: 060.697.951-48

## ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0103/2023

### 1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.

### 2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1 A INFOVIA em Brasília funciona sobre fibras óticas e infraestrutura de propriedade do Ministério da Economia (ME) em um ambiente operado pelo SERPRO com exclusividade a órgãos e entidades públicas.
- 2.2 A infraestrutura que suporta os serviços Infovia consiste em uma rede óptica que interliga órgãos da Administração Pública Federal (APF), Estadual ou Municipal, cuja topologia atual compreende pontos de concentração e distribuição interconectados por cabos óticos.
- 2.3 A tecnologia utilizada é a Metro Ethernet com suporte aos serviços Multi Protocol Label Switching (MPLS), engenharia de tráfego (do inglês, Traffic Engineering-TE) e Virtual Private LAN Service com alta disponibilidade e velocidade em sua estrutura central.

### 3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

- 3.1 O serviço de Conexão Básica disponibiliza ao cliente os seguintes atributos:
  - Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;
  - Porta dedicada em switch de acesso;
  - Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas. A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace. Em termos práticos, significa dizer que o tráfego dos clientes participantes das redes Infovias não se misturam, são segmentados em estruturas de nível 2 - VLANs, ou seja, túneis virtuais configurados fim a fim;
  - Disponibilidade mensal de 99,9% para os Tipos de conexão 1 e 3. Para as conexões tipo 2 e 6, disponibilidade mensal de 99%.



- Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o SERPRO Regional Brasília;
- Taxa de erro menor que  $1 \times 10^{-8}$ ;
- Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade;
- Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados no Portal de Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicações (GTIC) (<https://portalgtic.serpro.gov.br>).

### 3.2 Descrição dos Serviços

Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede Infovia. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela SGD/ME e SERPRO, de viabilidade técnica, do atendimento da localidade pela rede.

#### 3.2.1 Conexão tipo 1

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

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

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

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

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

#### 3.2.2 Conexão tipo 2

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

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

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

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

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

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

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

### 3.2.3 Conexão tipo 3

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

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

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

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

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

#### 3.2.4 Conexão tipo 6

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

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

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

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

O quadro abaixo apresenta resumidamente as características técnicas dos tipos 1, 2, 3 e 6 apresentados.

Quadro 1: Características técnicas

Características	Tipo1-1Gps	Tipo1-10Gps	Tipo2-1Gps	Tipo3-1Gps	Tipo3-10Gps	Tipo6-10Gps
Fibra de acesso redundante				X	X	
Quantidade de VLANs	25	25	25	25	25	1
Gerenciamento de rede	X	X	X	X	X	X
Atendimento técnico 24X7	X	X	X	X	X	X
Relatórios gerenciais	X	X	X	X	X	X
Banda com Backbone	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	10 Gbps

### 3.2.5 Características Conexões Básicas – exceto tipo 6.

I. Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

II. Disponibilização e configuração de VLANS (Virtual Local Area Network);

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

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

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

a. Segurança lógica em nível de camada 2 (por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas);

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

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

d. Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados em Portal Web de Gerenciamento da Rede;

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

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

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



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

### 3.3 Responsabilidades das Partes

As responsabilidades das partes na rede Infovia estão na Tabela 2, abaixo

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

### 3.4 Serviços adicionais Infovia

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

#### 3.4.1 Serviço de Acesso à Internet

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

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

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

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

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

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

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

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)</b>		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque – personalizados

<b>Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)</b>		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall bloqueio e desbloqueio de URL	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 20 dias

### 3.5 Fornecimento de VLAN Adicional

Trata-se do fornecimento de VLAN acima do previsto em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante.

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

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

### 3.6 Fornecimento de Porta Adicional

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

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

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

### 3.7 Alocação Adicional de Endereçamento IP

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

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

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

### 3.8 Serviços de Videoconferência

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

#### 3.8.1 Serviços de Videoconferência Ponto e Multiponto

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

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

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

#### 3.8.2 Serviços de Videoconferência com Redes Externas – Via Internet

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

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

### 3.9 Telefonia Corporativa VoIP

São os serviços de integração de sistemas de telefonia corporativa dos órgãos ou entidades, utilizando a infraestrutura instalada da Infovia Brasília. Este serviço, segue as melhores práticas e tendências do mercado de comunicação multimídia, incluindo sua implementação no protocolo padrão SIP, a fim de garantir a interoperabilidade com outras soluções Voz sobre IP (VoIP). Este serviço é opcional e sem ônus para o participante. Entretanto, a infraestrutura física da rede e os equipamentos necessários são de responsabilidade do próprio órgão ou entidade participante, ou seja, para utilização do serviço o órgão ou entidade deverá adquirir equipamento gateway de voz nos padrões definidos pela SGD/ME e pelo SERPRO, bem como construir a infraestrutura de cabeamento e suporte.

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

### 3.10 Gateway de Voz sobre IP

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

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

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



### 3.11 Segurança como serviço Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS.

Tem como finalidade oferecer serviço adicional de segurança, através de uma solução única, contemplando três funcionalidades de proteção de forma agregada e indissociável. É uma alternativa que oferta recursos básicos de proteção, possibilitando um menor custo para o órgão ou entidade participante, mas sem deixar de lado a adequada proteção aos recursos informacionais, visando a proteção e controle do tráfego de rede desejado. O serviço é comercializado como uma solução única, fornecido exclusivamente para aqueles que utilizem o serviço Internet da Infovia. A solução é composta por 3 funcionalidades, descritas a seguir.

#### 3.11.1 Firewall

O serviço de Firewall é responsável por regulamentar a comunicação entre as redes de Internet, intranet, Zonas Desmilitarizadas (ZDM), extranet's e redes virtuais privadas (VPNs). Permite a proteção do perímetro, aplicações, servidores e infraestrutura de rede, provendo as características essenciais da segurança da informação, além de auditoria, autenticidade e privilégio mínimo.

O serviço de Firewall para clientes Infovia dispõe de um contexto compartilhado de Firewall, onde as regras e configurações são definidas de forma isolada para cada cliente, conforme Política de Segurança do cliente.

O cliente não terá um Firewall físico exclusivo, mas terá o Serviço de Firewall onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

#### 3.11.2 Filtro de Conteúdo

O serviço de Filtro de Conteúdo opera como uma primeira linha de defesa contra sites maliciosos, comprometidos ou com conteúdo impróprio, através do desvio de tráfego web, oriundo da rede do cliente com destino à Internet.

O filtro de conteúdo também contribui para o uso mais efetivo e racional da banda de Internet disponível evitando que a mesma seja consumida por atividades alheias aos interesses do participante.

De forma geral, o serviço de filtro de conteúdo opera como filtro de URL (Uniform Resource Locator) baseado em categorias e suporta implementação de política de acesso definido pelo participante, como:

- a) Definição de perfis de acesso com seleção de categorias de classificação de sites Web autorizadas e não autorizadas;
- b) Definição de política de acesso de acordo com reputação de sites Web;
- c) Definição de política de acesso segundo White ou black lists específicas.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um filtro de conteúdo físico exclusivo, mas terá um Serviço de Filtro de Conteúdo onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

#### 3.11.3 IPS

O Serviço de Prevenção à Intrusão (IPS) consiste na monitoração do tráfego através de equipamento ligado "on-line", de forma que o tráfego possa ser inspecionado em busca de malwares, exploits, etc, que exploram vulnerabilidades nos ambientes e sistemas do cliente.

Os ataques podem ser identificados por assinatura ou comportamento. As assinaturas são constantemente atualizadas pelo fornecedor e novas assinaturas podem ser criadas visando a proteção de uma vulnerabilidade específica do cliente.

O tráfego contendo o ataque pode apenas gerar alertas ou ser imediatamente bloqueado, cessando a ameaça.

O servidor de IPS está apto a identificar e tratar ameaças de worms, trojans, ataques backdoor, spyware, port scans, ataques de VoIP, ataques IPv6, ataques DoS, transbordamento de buffer, ataques P2P, anomalias estatísticas, anomalias de protocolo, anomalias de aplicação, tráfego mal formado, cabeçalhos inválidos, ameaças combinadas, ameaças baseadas em taxa, ameaças de dia zero, segmentações TCP e fragmentação de IP.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um IPS físico exclusivo, mas terá um Serviço de IPS onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

#### **4 DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

4.1 Exclusivo para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual vinculados ao alcance geográfico da rede óptica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão, e exista viabilidade técnica para expansão do backbone ou acesso, o órgão interessado poderá arcar com esta expansão, às suas expensas. São obrigações individuais do SERPRO disponibilizar, de forma gratuita, as conexões da INFOVIA Brasília nas instalações do Ministério da Economia, onde estejam alocados os concentradores de rede.

4.2 Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo para a ativação e alteração dos serviços.

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>Conectividade / Serviços IP</b>		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Acesso a Internet	Ativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Ativação	Até 3 dias úteis

<b>Gerenciamento</b>		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis

Videoconferência		
Assinatura para habilitação de serviço de videoconferência multiponto 8 salas	Ativação	Até 4 dias úteis

- 4.3 Nos casos em que a atividade requeira a aquisição de equipamento o prazo é de 75 (setenta e cinco) dias após o dia 20 (vinte) do mês em que foi feita a solicitação, para solicitações.
- 4.4 Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com todos os indicadores personalizados terá um prazo de 30 (trinta) dias.
- 4.5 Para ativação do AntiDDoS volumétrico deve ser feita solicitação após contratação e tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

N+ X, onde: N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)</b>		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque – personalizados

<b>Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)</b>		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall bloqueio e desbloqueio de URL.	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 20 dias

(1) Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução

## 5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTRAL

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

## 6 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

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

CEP 70830-900

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

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

CEP: 04766-900

## 7 NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

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

### 7.4 Penalidades

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

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

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		FAIXA DE DESCONTO			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões Tipo 1 e 3	99,99%	43,2 minutos	43,2 min <= 86 min	86 min <= 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso Infovia - Conexões Tipo 2 e 6	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10,5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso à Internet	99,5%	3,6 horas	3,6 h <= 6 h	6 h <= 12 h	>12 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Videoconferência	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10,5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço



SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		FAIXA DE DESCONTO			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Segurança da Informação para Infovia (Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS)	98%	14,4 horas	14,5 h <- 28,8 h	28,8 h <- 57,6 h	>57,6h	Percentual de disponibilidade média mensal de cada um dos serviços
Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <- 100 ms	101 ms <- 250 ms	>250 ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	98%	0 - 2%	n/a	n/a	>2%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos concluídos no prazo	> 80% dos atendimentos realizados	0 - 20% dos atendimentos realizados	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo
Tempo de reparo	24/7	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade			Percentual de incidentes mensais concluídos no prazo

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

Diante dos níveis de serviços pactuados para a Infovia, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao SERPRO possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que possam afetar os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão ou entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede. Em não havendo essa comunicação, não haverá possibilidade de pactuação sobre as penalidades previstas.

## 8 ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

- 8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE 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.
- 8.2 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 8.3 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- 8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 8.5 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 8.6 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	<p>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, etc.).</p> <p>O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.</p>	Remoto
Média	<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 será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	Remoto
Baixa	<p>Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc.). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	Remoto

## 9 CANAIS DE ATENDIMENTO

- 9.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

**ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**  
(SERPRO Operador – CLIENTE Controlador/Operador – Parecer Jurídico SERPRO  
0290/2023)

**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 pessoais 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.



**APÊNDICE – 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

CLIENTE	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 nº 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.

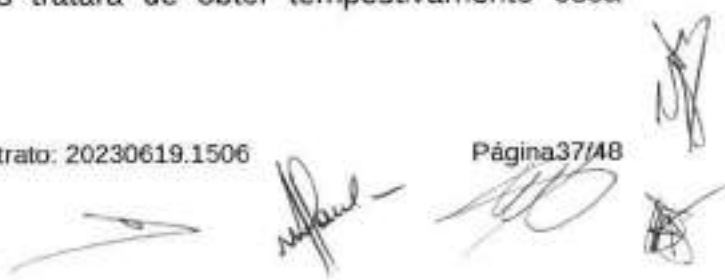
## **6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

- 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 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

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

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	Parcela Mensal	2.688	R\$ 24,52	R\$ 65.909,76
INFOVIA - Conexão Tipo 1 - 01 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 5.400,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 - 10 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 9.950,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 2	Parcela Mensal	0	R\$ 3.200,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 01 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 10.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 10 Gbps	Parcela Mensal	12	R\$ 15.350,00	R\$ 184.200,00
INFOVIA - Conexão Tipo 6	Parcela Mensal	0	R\$ 2.200,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Porta Adicional	Porto de Rede/Mês	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 100 Mbps	Mbps	0	R\$ 75,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 200 Mbps	Mbps	0	R\$ 65,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 300 Mbps	Mbps	0	R\$ 56,67	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 400 Mbps	Mbps	0	R\$ 52,50	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 500 Mbps	Mbps	0	R\$ 48,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 600 Mbps	Mbps	0	R\$ 45,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 700 Mbps	Mbps	0	R\$ 42,00	R\$ 0,00



Itens de Faturamento		Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 800 Mbps		Mbps	0	R\$ 40,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 900 Mbps		Mbps	0	R\$ 37,78	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps		Mbps	0	R\$ 35,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 100 Mbps		Mbps	0	R\$ 7.500,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 200 Mbps		Mbps	0	R\$ 13.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 300 Mbps		Mbps	0	R\$17.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 400 Mbps		Mbps	0	R\$ 21.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 500 Mbps		Mbps	0	R\$ 24.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 600 Mbps		Mbps	0	R\$ 27.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 700 Mbps		Mbps	0	R\$ 30.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 800 Mbps		Mbps	0	R\$ 32.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 900 Mbps		Mbps	0	R\$ 34.000,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps		Mbps	12	R\$ 35.000,00	R\$ 420.000,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 100 Mbps		Mbps	0	R\$ 127,55	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 200 Mbps		Mbps	0	R\$ 80,14	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 300 Mbps		Mbps	0	R\$ 66,65	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 400 Mbps		Mbps	0	R\$ 60,24	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 500 Mbps		Mbps	0	R\$ 54,25	R\$ 0,00







Itens de Faturamento		Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 600 Mbps		Mbps	0	R\$ 50,42	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 700 Mbps		Mbps	0	R\$ 47,69	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 800 Mbps		Mbps	0	R\$ 44,34	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 900 Mbps		Mbps	0	R\$ 41,77	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 1000 Mbps		Mbps	0	R\$ 38,63	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 100 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 12.755,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 200 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 16.027,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 300 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 20.054,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 400 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 24.096,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 500 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 27.123,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 600 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 30.251,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 700 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 33.382,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 800 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 35.473,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 900 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 37.589,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 1000 Mbps		Parcela Mensal	0	R\$ 38.625,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet		Parcela Mensal	0	R\$ 147,14	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência multiponto		Parcela Mensal	0	R\$ 1226,20	R\$ 0,00
INFOVIA - VLAN Adicional		Ponto de Rede/Mês	0	R\$ 367,86	R\$ 0,00



**ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE****1 INFORMAÇÕES GERAIS:**

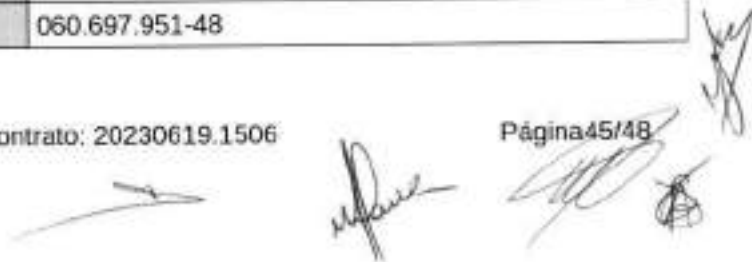
CNPJ:	00.394.429/0122-06
Razão Social:	CENTRO DE COMPUTAÇÃO DA AERONÁUTICA DE BRASÍLIA
Endereço Completo:	Esplanada dos Ministérios, Bloco M, Edifício Anexo B Térreo, Brasília-DF
CEP:	70.045-900
Inscrição Municipal:	ISENTO
Inscrição Estadual*:	ISENTO

*\*Preencher caso exista***2 REPRESENTANTES LEGAIS:**

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	WAGNER OLIVEIRA DA SILVA Coronel Aviador
CPF:	213.706.778-12
Cargo:	Ordenador de Despesas do CCA-BR
Designação:	Portaria GABAER Nº 1.012/GC1, de 17 de setembro de 2021
Endereço Eletrônico:	wagnerwos@fab.mil.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

*\*Preencher caso seja aplicável***3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:**

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	Vanessa Smarzaró Chagas de Toledo - Cap INT
CPF:	105.048.087-29
Telefone:	(61)2023-1729/1719
Endereço Eletrônico:	vanessasmarzarovsct@fab.mil.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Alessandro Florencio Dias Junior - 2º Ten QOCON CMP
CPF:	060.697.951-48



Telefone:	(61)2023-1722>
Endereço Eletrônico:	alessandrodiasafdj@fab.mil.br

**ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO**

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DANIEL SILVA ANTONELLI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	000.073.221-43
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	GUILHERME ALVARES DA SILVA
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	692.744.601-04

**ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO**

Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses
Valor Total do Contrato:	R\$ 670.109,76
Valor Total do Contrato por Extensão:	seiscentos e setenta mil e cento e nove reais e setenta e seis centavos
Processo Administrativo de Contratação:	67284.005070/2023-91
Dados da Dotação Orçamentária:	Gestão/Unidade: 00001/120105; Fonte de Recursos: 1000000000; Programa de Trabalho: 168916; Elemento de Despesa: 339040; Plano Interno: SDT126ICD02
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
<b>IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS</b>	
Nome da Primeira Testemunha:	Marco Aurélio Leite de Paula - 1º Ten QOEA SVA
CPF da Primeira Testemunha:	579.702.541-87
Nome da Segunda Testemunha:	Alessandro Florencio Dias Junior - 2º Ten QOCON CMP
CPF da Segunda Testemunha:	060.697.951-48
<b>LOCAL E DATA DE ASSINATURA</b>	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília, DF
Data de Assinatura:	6 de janeiro de 2024

Inicial (https://www.infrasa.gov.br/) / Dispensas e Inexigibilidades (https://www.infrasa.gov.br/dispensa-e-inexigibilidade/) / Inexigibilidade – Nº 001/2023

# Contratações Diretas

## Inexigibilidade – Nº 001/2023

Contratada
Número da Dispensa ou Inexigibilidade
001/2023
Fundamento Legal
Lei 13.303/2016, art 30, caput
Objeto
Prestação de serviços de comunicação de dados através da REDE INFOVIA Brasília e link de internet.
Contratada
SERPRO
Data do Registro
-
Valor
R\$ 1.454.400,00
Ano
2023
Arquivos:

Contrato (https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/i_001_2023_6-Contrato-02-2023.pdf)
Nota de Empenho 2023NE000080 (https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/i_001_2023_5-Nota-de-Empenho-2023NE000080.pdf)
Mapa de Risco (https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/i_001_2023_4-Mapa-de-Risco.pdf)
TR Infovia (https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/i_001_2023_3-TR-Infovia.pdf)
ETP Infovia (https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/i_001_2023_2-ETP-Infovia.pdf)
DOD Infovia ()





(htt /ww w.th  
ps:/ w.li (htt rea  
(htt /ww nke E ps Medu  
ps/ /ww djn /ww et/  
nw /nw com w y @in  
tter. stag /co out fra.  
co @co in mp ube. ofici  
m/i /co any co al?  
nfra m/i /infr m/ igsh  
saof nfra @in id=  
sclal -mus. Ofi dra BLM2 "G", Lotes 3 e 5. Asa Sul, 70.070-010  
) ial/? al/ a.ofi RIO  
+55 (61) 2529-1100 rive cial) DBi  
pt) om NW  
Horário de funcionamento: 8h às 18h  
y/) A=  
institucional@infrasa.gov.br=)

## Acesso à informação

## Atas e Resoluções

Institucional

## Ações e Programas

## Participação Social

## Auditorias

## Convênios e Transferências

## Receitas e Despesas

## Licitações e Contratos

## Informações Classificadas

## Empregados Públicos

## Perguntas Frequentes

**Serviço de Informação ao Cidadão**

## Dados Abertos

## Transparência e Prestação de Contas

## Demonstrações Financeiras

**LGPD na Infra S.A.**

## Sanções Administrativas

## Negócios

## Portfólio de Negócios

## Modos de Transporte

## Estados, Municípios e Empresas

## Serviços Técnicos

## Planejamento de Logística e Transportes

## Concessão de Áreas

## Parcerias Estratégicas

**Ferrovias da Infra S.A.**

Ferrovia de Integração Oeste-Leste (FIOL)

### Ferrovia de Integração Centro-Oeste (FICO)

Ferrovia Norte Sul (FNS)

## Estudos e Projetos Ferroviários

## Participações Societárias

## Planejamento e inteligência

## Metodologia do Planejamento Integrado de Transportes

## Plano Nacional de Logística





© Todos os direitos reservados INFRA S.A.



(<https://radardatransparencia.atricon.org.br/radar-da-transparencia-publica.html>)



(<https://www.gov.br/acessoainfo>  
br)





INFRA S.A.  
ST SAUS Quadra 1 lotes 3 a 5 e Ed. Parque Cidade Corporate, torre C, 7 e 8 andares, - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70.308-200  
Telefone:

## CONTRATO Nº 002/2023

PROCESSO Nº 50050.001200/2022-86

**CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO E O(A) VALEC - ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S. A.**

A UNIÃO, por intermédio da **VALEC – ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S.A.**, com sede no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco “G”, Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília, DF, CEP nº 70.070-010, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº **42.150.664/0001-87**, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pela sua **Diretora Presidente Substituta**, Sra. Mariana Pescatori Cândido da Silva, portadora da carteira de identidade (CI/RG) nº 1806871 SSP/DF e do CPF nº 009.818.099-10, designada por meio da ATA DA 1ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA REALIZADA EM 10 DE JANEIRO DE 2023 (DIRETORA PRESIDENTE SUBSTITUTA), e pelo seu **Diretor de Empreendimentos**, Sr. Alex Augusto Sanches Trevizan, portador da carteira de identidade (CI/RG) nº 296920757 SSP/SP e do CPF nº 223.263.038-22, designado por meio da ATA DA 1522ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA DIRETORIA EXECUTIVA DA VALEC, realizada em 27 de setembro de 2022, e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, empresa pública federal, com sede no SGAN Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP: 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado **SERPRO**, neste ato representada pelo **Gerente de Departamento**, Everson Luis Campos dos Santos, RG 2.605.255 SSP/DF e CPF nº 900.563.701-30, e pelo seu **Gerente de Divisão**, Luciano de Sousa Cunha, RG 1.156.185 SSP/DF e CPF nº 585.377.671-15, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente da **Inexigibilidade de Licitação nº 01/2023**, com fulcro nos princípios do direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, e mediante as normas das Leis 13.303/16 e 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro), suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

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

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

2.1. Este contrato integra o processo Administrativo do Contratante nº 50050.001200/2022- 86.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Este Contrato é celebrado por inexigibilidade, com fulcro no art. 30, caput, da Lei 13.303/2016.

### 4. CLÁUSULA QUARTA – DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

5.1. Conforme o art. 43, inciso I, da Lei 13.303/2016, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

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

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

### 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES

#### 7.1. **São obrigações do CONTRATANTE:**

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

7.1.2. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

7.1.3. Efetuar o correto pagamento, dentro dos prazos especificados neste contrato.



7.1.4. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações em que o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações for necessário para o exercício das atividades do CONTRATANTE devidamente justificados, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais.

7.1.5. Monitorar e manter operantes os dados informados no Anexo 4 - Informações do contratante, bem como comunicar eventuais atualizações destes ao SERPRO sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato.

**7.2. São obrigações do SERPRO:**

7.2.1. Executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, desde que o CONTRATANTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento.

7.2.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado, os documentos também estarão disponíveis para o CONTRATANTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

7.2.3. Manter-se regular perante a Administração Pública durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.

**8. CLÁUSULA OITAVA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORA**

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

**9. CLÁUSULA NONA – DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

9.1. As PARTES comprometem-se a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si relativamente à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES.

9.2. Sobre confidencialidade e não divulgação de informações, fica estabelecido que:

9.2.1. Todas as informações e conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratados como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

9.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual sem autorização expressa por escrito dos seus detentores, na forma que dispõe a Lei nº 9.279/96, art. 195, XI.

9.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que foram comprovadamente conhecidas por outra fonte de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

9.3.1. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível com a anuência prévia e por escrito dos signatários do presente contrato em disponibilizar a terceiros determinada informação, ficando desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização das informações confidenciais a terceiros nos casos de exigências legais.

9.4. Para fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, em forma eletrônica ou sob qualquer outra forma material) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”), dentro do escopo supramencionado.

9.5. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre os signatários deste Instrumento deverá integrar ata lavrada entre seus representantes para que possa constituir objeto mensurável para efeito da confidencialidade ora pactuada.

9.6. O não cumprimento do estipulado nesta cláusula por qualquer uma das PARTES, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, responsabilizará quem lhe der causa, nos termos da lei.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA – DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO**

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

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

Regional Serpro Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80 SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF CEP 70830-900

Regional Serpro São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56 Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP CEP: 04766-900

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

**12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO VALOR DO CONTRATO**

12.1. O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 1.454.400,00 (Um milhão, quatrocentos e cinquenta e quatro mil e quatrocentos reais).

12.2. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CONTRATANTE estão descritos no Anexo 3 - Relatório Consolidado de preços e volumes deste contrato.

**13. CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 13.1. Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará o volume consumido pelo CONTRATANTE no período do dia 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- 13.2. Caberá ao CONTRATANTE indicar todas as informações necessárias para envio eletrônico (e-mail) da nota fiscal e das guias de pagamento correspondentes aos serviços prestados.
- 13.3. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CONTRATANTE no Anexo 4 - Informações do contratante deste contrato.
- 13.3.1. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CONTRATANTE acesse e se cadastre no portal.
- 13.4. O não recebimento do documento de cobrança mensal por desatualização do e-mail informado pelo CONTRATANTE, não o isenta de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o seu vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO, por meio de um dos canais disponíveis no anexo I deste contrato para que atualize seu cadastro e passe a ter acesso ao portal Área do Cliente, onde estará disponível a 2ª via dos documentos necessários para efetivação do pagamento.
- 13.5. Nas notas fiscais emitidas, o nome do CONTRATANTE apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- 13.6. O prazo para pagamento das faturas/guias de recolhimento compreende até 30 (trinta) dias corridos a partir da data de emissão da nota fiscal e o prazo para emissão dar-se-á até o último dia útil do mês de referência.
- 13.7. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.
- 13.8. O valor mensal será atestado definitivamente em até 3 (três) dias corridos do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
- 13.8.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o SERPRO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados.
- 13.8.2. Caso ocorra rejeição parcial ou total dos serviços, após a emissão das notas fiscais, os referidos acertos serão compensados na fatura do mês subsequente. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o CONTRATANTE pagará ao SERPRO por meio de cobrança administrativa.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO ATRASO NO PAGAMENTO**

- 14.1. Não ocorrendo o pagamento pelo CONTRATANTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
- 14.1.1. Multa de 1% (um por cento); e
- 14.1.2. Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- 14.2. O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 30 (trinta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CONTRATANTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

- 15.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CONTRATANTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico do SERPRO: [gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br), podendo ainda esses serem encaminhados via correspondência postal, para o seguinte endereço:  
Departamento de Gestão Tributária Superintendência de Controladoria SERPRO (Edifício SEDE)  
SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

- 16.1. O presente contrato vigorará por 36 (trinta e seis) meses a partir da data de sua assinatura, prorrogável até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado no caput do art. 71 da Lei 13.303/16.
- 16.1.1. Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 17.1. A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 26.0032.218T.0001, 3.3.90.40.13, 1000 e Nota de Empenho nº 2023NE000080.
- 17.2. Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CONTRATANTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

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

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

- 18.1. Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISF no momento da contratação:
- 18.1.1. Conforme determina a Portaria 6.432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso o CONTRATANTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF, o reajuste dar-se-á

por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

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

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

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

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

$$Ir = (I1 - I0) / I0$$

$$R = Vo \times Ir$$

$$V1 = Vo + R$$

Onde:

Ir - índice de reajustamento

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

I0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

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

18.5. No caso de utilização do IPCA, os valores de "I0" e de "I1" podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço: [https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).

18.6. Para o caso de utilização do ICTI, os valores de "I0" e de "I1" podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.

18.7. Seguindo entendimento explicitado no acórdão 1.374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente.

18.8. Após efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

18.9. De acordo com o art. 2º da lei 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001).

18.10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

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

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

## 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

19.1. Ao SERPRO fica facultado aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA RESCISÃO

20.1. As condições para a rescisão deste contrato são as estabelecidas nesta cláusula

20.2. Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto na Lei nº 13.303/2016, devendo ser formalmente motivados nos autos do processo, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.

20.3. Para formalizar a rescisão contratual, o CONTRATANTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato.

20.4. Eventual cancelamento da autorização do SERPRO para prestação dos serviços objeto deste Contrato, feito pelo órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, implica imediata suspensão dos serviços e início do procedimento de rescisão deste contrato, e o CONTRATANTE não terá direito à indenização por parte do SERPRO seja a que título for.

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

20.6. Da Rescisão Automática Amigável

20.6.1. Caso exista contrato vigente entre as PARTES para o mesmo serviço e/ou produto comercializado pelo SERPRO, fica automaticamente rescindido o contrato anterior para qualquer das PARTES.

20.6.1.1. A rescisão de que trata esta Cláusula não dá quitação a débitos em aberto do contrato anterior objeto da rescisão automática.

20.6.1.2. A presente rescisão também não exime as PARTES de responsabilização por eventuais danos a que tenham dado causa e que estejam relacionados ao contrato anterior rescindido.

20.6.1.3. Esta cláusula se aplica apenas aos casos nos quais a celebração do novo contrato decorra de adequação deste a novos termos e condições de prestação do serviço e/ou do produto previamente contratado.

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA COMUNICAÇÃO FORMAL

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

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 22.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo ainda o inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.
- 22.2. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena bem como o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.
- 22.2.1. Constituirá:
- 22.2.1.1. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 22.2.1.2. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 22.2.1.3. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 22.2.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao SERPRO as sanções previstas neste instrumento contratual.
- 22.2.2.1. Em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 22.2.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 22.2.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 22.2.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 22.2.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 22.3. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e esta última substitui a multa por mora.
- 22.4. Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará pela diferença por meio de cobrança administrativa ao CONTRATANTE ou, em último caso, por meio de cobrança judicial.
23. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA ADERÊNCIA À LEI 13.709 DE 2018**
- 23.1. As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados estão discriminadas no Anexo 2 - Tratamento e proteção de dados pessoais.
24. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA SUBMISSÃO À CÂMARA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**
- 24.1. Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.
25. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS**
- 25.1. A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais, com aplicação dos princípios da Teoria Geral dos Contratos e das disposições de Direito Privado.
26. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO FORO**
- 26.1. Em atenção ao art. 109 inc. I da Constituição Federal de 1988, as PARTES elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal como competente para dirimir as dúvidas oriundas do presente contrato.
27. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA PUBLICAÇÃO**
- 27.1. Caberá ao CONTRATANTE providenciar a publicação do resumo deste contrato
- E, para firmeza e prova de haverem entre si ajustado e concordado, foi lavrado o presente contrato que, depois de lido e achado conforme, é assinado eletronicamente pelas PARTES e pelas testemunhas abaixo nomeadas.

(Assinado eletronicamente)

**Mariana Pescatori Cândido da Silva**

CONTRATANTE

(Assinado eletronicamente)

**Alex Augusto Sanches Trevizan**

CONTRATANTE

(Assinado eletronicamente)

**Everson Luis Campos dos Santos**

SERPRO

(Assinado eletronicamente)

**Luciano de Sousa Cunha**

SERPRO

(Assinado eletronicamente)

**Luciana Muniz Costa**

006.326.116-26

(Assinado eletronicamente)

**Rafael de Faria Costa**

005.754.431-03

## ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 **Partes:** Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e o SERPRO.
- 1.2 **Cliente:** Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 **Portal:** Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo SERPRO.
- 1.4 **Área do Cliente:** Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado. <http://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.5 **Infovia Brasília:** Rede de comunicações do Governo Federal.

### 2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1 Trata-se de um serviço de conexão de clientes ao SERPRO através de uma infraestrutura de fibras ópticas. Planejada para interconectar os clientes com alta largura de banda, segurança e ausência de custos relacionados a aluguel de meios de conexão e operadoras locais de telecomunicação. As mais modernas e inovadoras tecnologias construtivas são utilizadas na Infovia que são redes Metro Ethernet.
- 2.2 Este serviço permite ao Demandante beneficiar-se de alto desempenho e disponibilidade no âmbito metropolitano. São exemplos desse tipo de aplicação o acesso ao Datacenter do Serpro Regional Brasília para hospedagem de dados e o estabelecimento de conexão com outro órgão participante da Rede Metropolitana.
- 2.3 Exclusivo para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual vinculados ao alcance geográfico da rede óptica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão, e exista viabilidade técnica para expansão do *backbone* ou acesso, o órgão interessado poderá arcar com esta expansão, às suas expensas.
- 2.4 O serviço INFOVIA-DF funciona sobre fibras óticas e infraestrutura de propriedade do Ministério da Economia (ME) em um ambiente operado pelo SERPRO.

### 3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

- 3.1 A rede Infovia Brasília surgiu em 2004 da parceria da antiga Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP), atual Secretaria de Governo Digital (SGD/ME), e do SERPRO e está, atualmente, formalizada por meio do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) vigente, que estabelece as finalidades e resultados esperados da implementação e evolução dessa infraestrutura, além das obrigações dos parceiros. Resumidamente, à SGD/ME cabe a gestão da rede e dos serviços e ao SERPRO cabe a operação e manutenção da infraestrutura óptica e dos equipamentos da rede.
- 3.2 Diante dos níveis de serviços pactuados para a Infovia, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao SERPRO possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que possam afetar os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão ou entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede.

#### 3.3 Serviços Básicos

##### 3.3.1 Serviço de conexão básica

- 3.3.1.1 O Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede Infovia. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela SGD/ME e SERPRO, de viabilidade técnica do atendimento da localidade pela rede. É o pacote inicial do serviço Infovia. Sem a contratação desse, não é possível fornecimento de nenhum outro serviço.
- 3.3.1.2 O serviço de Conexão Básica disponibiliza ao Demandante os seguintes atributos:
- Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;
  - Porta dedicada em *switch* de acesso;
  - Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas. A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace. Em termos práticos, significa dizer que o tráfego dos clientes participantes das redes Infovias não se misturam, são segmentados em estruturas de nível 2 - VLANs, ou seja, túneis virtuais configurados fim a fim;
  - Disponibilidade mensal de 99,9%, exceto para conexões tipo 2 e 6;
  - Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o Serpro Regional Brasília;
  - Taxa de erro menor que  $1 \times 10^{-8}$ ;

- Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade;
- Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados no Portal de Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicações (GTIC) (<https://portalgtic.serpro.gov.br>).

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

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

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

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

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

Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gbps).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Detalhamento técnico da conexão tipo 3 – 10 Gbps:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000/10000 Mbps em cada *switch* de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP (até 1Gbps) ou ópticas - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC (até 10Gbps). Além disso, cada *switch* funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um *switch*, será configurada outra, semelhante à primeira, no segundo *switch*



da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante.

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

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

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

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

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

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

### 3.3.1.7 Características das conexões Básicas – exceto tipo 6

**I.** Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

**II.** Disponibilização e configuração de VLANs (*Virtual Local Area Network*):

- Até 25 (vinte e cinco) VLANs em cada localidade; Não há possibilidade de uso de VLANs remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de órgão diferentes;
- A contabilização do número de VLANs recai sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao Serpro, por e-mail ou ofício por exemplo, da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN.

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

**III.** Segurança lógica em nível de camada 2 (por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas);

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

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

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

- Utilização de banda: relatório gráfico que apresenta o percentual de utilização da banda contratada na entrada e saída da porta do equipamento de acesso;
- Relatório de desempenho consolidado: relatório que apresenta o comportamento dos indicadores de desempenho e tempo de propagação. Esse documento apresenta a média, o pico de utilização (separados por tráfego de entrada e saída) e o horário em que o pico ocorreu por tronco do nó de acesso;
- Relatório do histórico de falhas: relatório que discrimina o histórico de todas as falhas ocorridas semanalmente;
- Relatório de atendimento de nível de serviço: relatório que aponta o percentual de atendimento dentro e fora do prazo de atendimento técnico acordado, disponibilidade semanal e impactos ocorridos.

### 3.4 Responsabilidades das Partes

Responsabilidades	Serpro	Órgão Participante
Enviar ofício formalizando intenção de participação e concordância com documentos referente à infovia		X
Solicitação e eventual provimento de última milha		X
Provimento e configuração de conexão básica na Infovia	X	
Provimento de ambiente climatizado e com alimentação elétrica estabilizada		X

Cabeamento entre o switch de acesso Infovia e os dispositivos do órgão participante		X
Alocação de Interface ótica ou elétrica no switch de acesso infovia	X	
Alocação de Interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão Participante		X
Concordar com os termos explicitados nos documentos Referentes as redes infovias	X	X

### 3.5 Telefonia corporativa VoIP

3.5.1 São os serviços de integração de sistemas de telefonia corporativa dos órgãos ou entidades, utilizando a infraestrutura instalada da Infovia Brasília. Este serviço, segue as melhores práticas e tendências do mercado de comunicação multimídia, incluindo sua implementação no protocolo padrão SIP, a fim de garantir a interoperabilidade com outras soluções Voz sobre IP (VoIP). **Este serviço é opcional e sem ônus para o participante.** Entretanto, a infraestrutura física da rede e os equipamentos necessários são de responsabilidade do próprio órgão ou entidade participante, ou seja, para utilização do serviço o órgão ou entidade deverá adquirir equipamento *gateway* de voz nos padrões definidos pela SGD/ME e pelo SERPRO, bem como construir a infraestrutura de cabeamento e suporte.

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

#### 3.6 Gateway de voz sobre IP

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

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

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

#### 3.7 Banda de acesso à aplicação Web – Sistemas estruturantes

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

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

### 4. SERVIÇOS ADICIONAIS

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

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

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

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

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

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

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



uma anomalia na rede ou site específico dentro do bloco, o cliente deverá acionar o SERPRO para que seja realizada a mitigação específica.

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

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

AntiDDoS volumétrico	
Tempo de reação para mitigação	Até 10 minutos
White and Black list específicas	Não
Ações automatizadas para ativação de mitigação	Solicitação do cliente
Proteção por linha de Base	Não
Proteção Geográfica	Sim
Limite de proteção	Até 6 endereços IP

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

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

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

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

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

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

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

Os endereços IPs públicos adicionais serão fornecidos na quantidade de 2<sup>n</sup> e a quantidade solicitada deve incluir os endereços de rede e *broadcast* de cada rede IP.

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

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

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

Quando necessário o agendamento deverá ser feito com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência a fim de garantir a disponibilidade e reserva dos recursos na MCU do Serpro.

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

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

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

## **5. SERVIÇOS DE SEGURANÇA**

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

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

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

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

A funcionalidade proporcionará um ambiente protegido por equipamentos especializados, configurados em alta disponibilidade e com alta capacidade de processamento.

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

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

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

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

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

### **Categorias de Filtro de Conteúdo**

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

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

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

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

#### Anti-Malware

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

#### Reputação de Sites Web

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

#### Infraestrutura da funcionalidade

A funcionalidade filtro de conteúdo conta com a seguinte infraestrutura:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Maior eficiência na mitigação de ataques de negação de serviços;

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

## 6. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

Os serviços serão atestados formalmente pelo CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento dos relatórios de comprovação dos serviços prestados.

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

## 7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

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

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

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

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

### Penalidades

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

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		Faixa de Desconto			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões Tipo 1 e 3	99,9%	43,2 minutos	43,2 min <= 86 min	86 min <= 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso Infovia - Conexões Tipo 2 e 6	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10,5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso à Internet	99,5%	3,6 horas	3,6 h <= 6 h	6 h <= 12 h	>12 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Videoconferência	99%	7,2 horas	7,2 h <= 10,5 h	10,5 h <= 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Segurança da Informação para Infovia	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
AntiDDoS Volumétrico	98%	14,4 horas	14,5 h <= 28,8 h	28,8 h <= 57,6 h	>57,6 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <= 100 ms	101 ms <= 250 ms	>250 ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	98%	0 - 2%	n/a	n/a	>2%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos	> 80% dos atendimentos	0 - 20% dos	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo

concluídos no prazo	s realizados	atendimento os realizados		
Tempo de reparo	24/7	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade	Percentual de incidentes mensais concluídos no prazo

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

#### 7.1 Prazo de disponibilização dos Serviços

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

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

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

N+ X, onde: N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima

Descrição	Tipo	Prazo
<b>AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)</b>		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque - personalizados Até 15 (quinze) minutos a partir da identificação do ataque - corporativo
<b>Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)</b>		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall e criação de ambiente	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 7 dias

(1) Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução

#### 8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

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

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

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

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

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

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

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

## 9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Área do Cliente	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanar dúvidas sobre processo de venda, assuntos financeiros ou sobre a Área do Cliente;</li> <li>• Obter a documentação do(s) produto(s) contratado(s);</li> <li>• Consultar seus acionamentos abertos e abrir acionamento em caso de dúvidas/suporte ao processo de venda, assuntos financeiros, Área do Cliente ou produto(s) contratado(s).</li> </ul> <p>Acesse nosso tutorial na Área do Cliente em Central de Ajuda -&gt; Dúvidas -&gt; Área do Cliente.</p> <p>Para abrir acionamento de suporte ou assuntos financeiros do produto contratado, acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -&gt; Meus tickets -&gt; Criar novo.</p> <p>Nesse local, também é possível realizar acompanhamento dos acionamentos.</p>
E-mail (Central de Serviços - CSS)	<a href="mailto:css.serpro@serpro.gov.br">css.serpro@serpro.gov.br</a>	<p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.</p>
Assistente Serpro	<a href="https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css">https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css</a>	Assistente virtual com interface interativa na página de suporte para orientar o cliente sobre dúvidas recorrentes.

## 10. DA PROPRIEDADE

### 10.1 PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORA

A titularidade dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre o produto e sobre eventuais ferramentas criadas para desenvolver o produto na forma do art. 4º da lei nº 9.609/98 e do inc. XVI do art. 19 da IN no 02/2008, regular-se-á conforme a seguir:

a) a solução de tecnologia da informação desenvolvida pelo SERPRO para atendimento exclusivo a determinado cliente é de propriedade intelectual do cliente, assim como os direitos autorais.

b) os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pelo SERPRO a partir de necessidades identificadas pela empresa, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pelo contratante, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade intelectual do SERPRO.



c) de modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, idealizados e desenvolvidos pelo SERPRO, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços que venham a ser contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal do contratante, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo do SERPRO.

d) o SERPRO deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas dos clientes mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pelo cliente.

e) a internalização de soluções não desenvolvidas pelo SERPRO deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc, devendo ser anexados na documentação contratual.

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

### **1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS 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 as decisões publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

3.1 São deveres das partes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1 O Contratado assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pelo Contratante fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

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

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

4.2 Todos os Colaboradores do Contratado, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

#### **5. DOS COOPERADORES**

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

5.2 O Contratado notificará previamente ao Contratante, caso deseje adicionar ou remover algum dos provedores parceiros.

#### **6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

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

6.2 O Contratado manterá os Dados Pessoais de clientes do Contratante e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O Contratado designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

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

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

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

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

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

7.3 Quando a transferência for solicitada pelo Contratante ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do Contratante), a parte Contratada deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

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

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

#### **9. DAS RESPONSABILIDADES**

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

#### **10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**



- 10.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:
- 10.1.1 Na hipótese de conflito entre o presente Anexo e o Contrato, prevalecerão as disposições do Contrato.
- 10.1.2 As partes ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- 10.1.3 Caso qualquer disposição deste Termo seja inválida ou inexecutável, o restante deste Ter - mo permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve ser (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das partes o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO 3 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1. O PREÇO E OS VOLUMES DOS SERVIÇOS A SEREM PAGOS OBEDECERÃO AS SEGUINTE REGRAS:

INFOVIA DF					
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Contratada / Mês	Meses Estimados	Valor por IFA
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	R\$ 24,52	Valor/Mês	0	0	
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 1 Gbps	R\$ 5.400,00	Parcela Mensal	1	36	R\$ 194.400,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 a 10 Gbps	R\$ 9.950,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Conexão Tipo 2	R\$ 3.200,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 1 Gbps	R\$ 10.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Conexão Tipo 3 a 10 Gbps	R\$ 15.350,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Conexão Tipo 6	R\$ 2.200,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 100 Mbps	R\$ 7.500,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 100 Mbps	R\$ 75,00	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 200 Mbps	R\$ 13.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 200 Mbps	R\$ 65,00	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 300 Mbps	R\$ 17.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 300 Mbps	R\$ 56,67	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 400 Mbps	R\$ 21.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 400 Mbps	R\$ 52,50	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 500 Mbps	R\$ 24.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 500 Mbps	R\$ 48,00	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 600 Mbps	R\$ 27.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 600 Mbps	R\$ 45,00	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 700 Mbps	R\$ 30.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 700 Mbps	R\$ 42,86	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 800 Mbps	R\$ 32.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 800 Mbps	R\$ 40,00	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 900 Mbps	R\$ 34.000,00	Parcela Mensal	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 900 Mbps	R\$ 37,78	Mbps	0	0	
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	R\$ 35.000,00	Parcela Mensal	1	36	R\$ 1.260.000,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps	R\$ 35,00	Mbps	0	0	
INFOVIA - Porta Adicional	R\$ 980,96	Ponto de Rede/Mês	0	0	
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet	R\$ 147,14	Valor/Mês	0	0	
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Multiponto	R\$ 1.226,20	Valor/Mês	0	0	
INFOVIA - VLAN Adicional	R\$ 367,86	Ponto de Rede/Mês	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 100 Mbps	R\$ 12.755,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 200 Mbps	R\$ 16.027,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 300 Mbps	R\$ 20.054,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 400 Mbps	R\$ 24.096,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 500 Mbps	R\$ 27.123,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 600 Mbps	R\$ 30.251,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 700 Mbps	R\$ 33.382,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 800 Mbps	R\$ 35.473,00	Parcela Mensal	0	0	
Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 900 Mbps	R\$ 37.589,00	Parcela Mensal	0	0	

Segurança da Informação para Infovia - Pacote de 1000 Mbps	R\$ 38.625,00	Parcela Mensal	0	0	
-				Valor Mensal Estimado*	R\$ 40.400,00
-				Valor Total Estimado	R\$ 1.454.400,00
<p>*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.</p> <p>**Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.</p>					

## ANEXO 4 – INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

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

Razão Social:	<b>VALEC – ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S. A.</b>
CNPJ:	07.559.513/001-31
Inscrição Municipal:	Isento
Inscrição Estadual:	
Endereço com UF:	Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco "G", Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília (DF)
CEP:	CEP 70.070-010
Nome Completo do Contato Financeiro:	Wescley Mariano Silva e Robério Ximenes de Sabóia
CPF do Contato Financeiro:	032.041.231-89 e 698.276.211-49
Telefone do Contato Financeiro:	(61) 2029-6241 e (61) 99929-4413
Endereço Eletrônico do Contato Financeiro:	<a href="mailto:wescley.silva@infrasa.gov.br">wescley.silva@infrasa.gov.br</a> e <a href="mailto:roberio.saboia@infrasa.gov.br">roberio.saboia@infrasa.gov.br</a>

### 2. INFORMAÇÕES DO CONTATO TÉCNICO

Nome Completo:	Robério Ximenes de Saboia
CPF:	698.276.211-49
Telefone:	(61) 99929-4413
Endereço Eletrônico:	<a href="mailto:roberio.saboia@infrasa.gov.br">roberio.saboia@infrasa.gov.br</a>

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

Nome Completo:	<b>Mariana Pescatori Cândido da Silva</b>
CPF:	009.818.099-10
Cargo:	Diretor Presidente Substituto
Nacionalidade:	Brasileira
Número da Identidade/Órgão/UF:	1806871 SSP/DF
Telefone do Responsável Legal da Empresa:	(61) 3426-3895
Endereço Eletrônico:	<a href="mailto:institucional@infrasa.gov.br">institucional@infrasa.gov.br</a>
Endereço com UF:	Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco "G", Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília, DF
CEP:	70.070-010

Nome Completo:	<b>Alex Augusto Sanches Trevizan</b>
CPF:	223.263.038-22
Cargo:	Diretor de Empreendimentos
Nacionalidade:	Brasileira
Número da Identidade/Órgão/UF:	296920757 SSP/SP
Telefone do Responsável Legal da Empresa:	(61) 2029-7084
Endereço Eletrônico:	<a href="mailto:alex.trevizan@infrasa.gov.br">alex.trevizan@infrasa.gov.br</a>

Endereço com UF:	Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco "G", Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília, DF
CEP:	70.070-010



Documento assinado eletronicamente por **EVERSON LUIS CAMPOS DOS SANTOS, Usuário Externo**, em 02/02/2023, às 15:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE SOUSA CUNHA, Usuário Externo**, em 02/02/2023, às 15:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Alex Augusto Sanches Trevizan, Diretor de Administração e Finanças - Substituto**, em 02/02/2023, às 18:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Pescatori Cândido da Silva, Diretora Presidente - Substituta**, em 03/02/2023, às 18:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA MUNIZ COSTA, Gerente de Segurança da Informação e Governança**, em 03/02/2023, às 18:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael de Faria Costa, Gerente de Desenvolvimento de Sistemas**, em 03/02/2023, às 18:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://super.transportes.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://super.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **6782276** e o código CRC **0058C599**.



Referência: Processo nº 50050.001200/2022-86



SEI nº 6782276

ST SAUS Quadra 1 lotes 3 a 5 e Ed. Parque Cidade Corporate, torre C, 7 e 8 andares, - Bairro Asa Sul  
Brasília/DF, CEP 70.308-200  
Telefone:

## **Anexo III - Contratos Referência Inexigibilidade - Parte 2. pdf**



# Transparência e Prestação de Contas [\(https://www12.senado.leg.br/transparencia\)](https://www12.senado.leg.br/transparencia)

## Licitações e Contratos [\(https://www12.senado.leg.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/licitacoes-e-contratos\)](https://www12.senado.leg.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/licitacoes-e-contratos)



### Contrato 75/2024 (Contratação Direta)

Atualizado em: 08/05/2024

Dados do Contrato	
Unidade gestora	Senado Federal (Processo:200018781202337)
Signatário	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO) (SERPRO SEDE) (33.683.111/0001-07)
Objeto	Contratação do Serviço de Processamento de Dados (SERPRO) para fornecimento de acesso à rede de comunicação do Governo Federal (Infovia Brasília).
Datas	<div>Assinatura 30/04/2024</div> <div>Publicação 08/05/2024</div> <div>Vigência 02/05/2024 até 02/05/2029</div>
Licitação	<div>Modalidade: Inexigibilidade</div> <div>Número/Ano: -</div>
Fundamentação legal	Lei nº 14.133/2021, art. 74, inciso I
Valores	R\$ 1.753.430,40 <i>(Global)</i> <div> Detalhes de Pagamentos</div>
Contrato na integra	<div> Versão digitalizada</div>
Detalhes	<div> Itens do Contrato</div>

Aditivos

Nenhum aditivo encontrado!



[.\(https://www.facebook.com/SenadoFederal\)](https://www.facebook.com/SenadoFederal)



[.\(https://twitter.com/senadofederal\)](https://twitter.com/senadofederal)



[.\(https://www.instagram](https://www.instagram)

[.\(https://www.camara.leg.br\)](https://www.camara.leg.br)

[.\(https://www.congressonacional.leg.br\)](https://www.congressonacional.leg.br)

[.\(https://www.tcu.gov.br\)](https://www.tcu.gov.br)

ENGLISH

[.\(https://www12.senado.leg.br/institucional/carta-de-servicos/en/carta-de-servicos\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/carta-de-servicos/en/carta-de-servicos)

ESPAÑOL

[.\(https://www12.senado.leg.br/institucional/carta-de-servicos/es/carta-de-servicos\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/carta-de-servicos/es/carta-de-servicos)

FRANÇAIS

[.\(https://www12.senado.leg.br/institucional/carta-de-servicos/fr/carta-de-servicos\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/carta-de-servicos/fr/carta-de-servicos)



[.Intranet \(https://intranet.senado.leg.br\)](https://intranet.senado.leg.br)

[Servidor efetivo \(https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas)

[Servidor comissionado \(https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas)

[Servidor aposentado \(https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas)

[Pensionista \(https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/pessoas/pessoas)



[.Fale com o Senado \(https://www12.senado.leg.br/institucional/falecomosenado\)](https://www12.senado.leg.br/institucional/falecomosenado)



**SENADO FEDERAL**  
Primeira Secretaria

**PROCESSO Nº 00200.018781/2023-37**

***Contratação direta da empresa SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), mediante inexigibilidade de licitação, visando o fornecimento de acesso à Infovia Brasília, que é a rede de comunicação do Governo Federal, e expansão do uso dessa rede para conectar as residências dos Senadores à rede local do Senado Federal. Autorização.***

**DECISÃO**

A Diretoria-Geral encaminha estes autos à Primeira-Secretaria, para deliberação quanto à contratação direta da empresa SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), mediante inexigibilidade de licitação, visando o fornecimento de acesso à Infovia Brasília, que é a rede de comunicação do Governo Federal, e expansão do uso dessa rede para conectar as residências dos Senadores à rede local do Senado Federal, ao custo total de R\$ 1.753.430,40 (um milhão e setecentos e cinquenta e três mil e quatrocentos e trinta reais e quarenta centavos), contratação esta autorizada no Plano de Contratações sob o número sequencial “20240190 - Serviços de tecnologia da informação e gerenciamento de conexões à INFOVIA BRASÍLIA”.

Quanto à competência, o Regulamento Administrativo do Senado Federal, no seu Anexo V, Artigo 7º, inciso II, letra *b*, define a competência do Primeiro Secretário para autorizar a realização de contratação direta nas hipóteses de dispensa ou inexigibilidade de licitação cujo valor seja igual ou superior a R\$ 200.000,00 (Duzentos mil reais) para bens e serviços em geral, ficando, assim, estabelecida a competência do Primeiro-Secretário neste Processo.

A Secretaria de Tecnologia da Informação – PRODASEN apresentou o Estudo Técnico Preliminar 154/2023, documento nº 00100.025094/2024-87 e o devido Termo de Referência da futura contratação (Doc. 00100.025097/2024-11), do qual se extrai o seguinte, *litteris*:

*(...) Conforme citado, o objetivo principal da contratação é a conexão direta aos diversos órgãos governamentais, especialmente SERPRO e PTT, além das residências oficiais dos Srs. Senadores (SHIS QL 12 e SQS 309).*





## SENADO FEDERAL

Primeira Secretaria

*A rede metropolitana – INFOVIA BRASÍLIA, de alta velocidade e de alta disponibilidade, operada pelo Governo Federal, tem como participantes exatamente aqueles com os quais o Senado Federal deseja manter conexões diretas. As condições que ensejaram a contratação da INFOVIA BRASÍLIA em 2014 e 2019 se mantiveram.*

*A permanência do Senado Federal na INFOVIA BRASÍLIA é a solução técnica de menor custo e esforço, pois a partir de uma única conexão é possível se comunicar com todos os participantes da rede. No caso das outras soluções estudadas, seria necessário um estudo mais aprofundado de cada conexão com os órgãos governamentais desejados, com valores de contratação individualizados para cada conexão e a necessidade de estabelecimento de convênios com cada um dos órgãos, ou seja, um esforço muito maior de projeto e de gestão contratual.*

*Além disso, a INFOVIA BRASÍLIA apresenta os melhores valores no mercado, principalmente por ser uma rede de propriedade do próprio Governo Federal, e por seus custos de manutenção serem divididos por cada um de seus participantes. Permanecendo na INFOVIA BRASÍLIA, o Senado Federal estará pagando somente a manutenção de sua conexão. No caso das outras soluções estudadas, onde o Senado Federal tomaria a iniciativa de disponibilizar e manter os links de comunicação com os outros órgãos governamentais, todos os custos de manutenção das diversas conexões seriam de responsabilidade do Senado Federal. A permanência na INFOVIA BRASÍLIA é a solução de menor custo e é a solução de menor esforço de projeto e gestão, atendendo em sua plenitude os objetivos da contratação.*

*Além das justificativas já citadas para a permanência na INFOVIA BRASÍLIA, há ainda uma justificativa estratégica que não está diretamente relacionada com os objetivos desta contratação. De acordo com o Art. 1º do Decreto nº 8.135, de 4 de novembro de 2013, as “comunicações de dados da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão ser realizadas por redes de telecomunicações e serviços de tecnologia da informação fornecidos por órgãos ou entidades da administração pública federal, incluindo empresas públicas e sociedades de economia mista da União e suas subsidiárias”.*

*Embora este COINTI/SESIER ainda não tenha sido explicitamente solicitado a garantir a segurança e a confidencialidade das comunicações com a administração pública federal, seguindo o disposto no referido decreto, é obrigação deste setor antecipar tal tipo de demanda. Sendo o SERPRO uma empresa pública, operando uma rede metropolitana de propriedade do governo federal, e da qual fazem parte a Presidência da República e quase a totalidade dos órgãos da administração pública federal sediados em Brasília, é natural considerar a INFOVIA BRASÍLIA como sendo a infraestrutura a ser adotada para as comunicações seguras de dados com os órgãos da administração pública federal sediados em Brasília.*

*De acordo com a nota técnica nº 150/2011/DSR/SLTI-MP, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, às fls. 43-45, o SERPRO é o único operador da rede INFOVIA BRASÍLIA, indicando uma contratação direta por inexigibilidade de licitação. A partir desse ponto do projeto, a contratação da INFOVIA BRASÍLIA, por intermédio do SERPRO, será considerada como sendo o objetivo da contratação.*

### 1.2.2.1 ALTERNATIVA PROPOSTA PARA A SOLUÇÃO

*Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo x benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, pois, conforme demonstrado no ETP, NUP 00100.025094/2024-87, essa contratação trará ganhos significativos para o Senado em relação ao incremento de banda de comunicação, além da interligação da residência dos Senadores por meio de fibra ótica. Considera-se, ainda, que*





**SENADO FEDERAL**

Primeira Secretaria

*as especificações exigidas neste Termo de Referência para o objeto da contratação são aquelas estritamente necessárias para garantir o atendimento do interesse da Administração, sem comprometer de forma injustificada a competitividade do certame, uma vez que durante o ETP constatou-se que somente o SERPRO provê tal serviço.*

**1.2.3 JUSTIFICATIVA PARA A QUANTIDADE A SER CONTRATADA: RELAÇÃO ENTRE DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE SOLICITADA**

*De acordo com a proposta comercial e os seus anexos, contidos no Anexo IV, os itens previstos no contrato 14/2019 deverão ser mantidos A INFOVIA BRASÍLIA é uma infraestrutura de rede ótica metropolitana de comunicações, construída para fornecer, aos órgãos do Governo Federal situados em Brasília, um conjunto de serviços e funcionalidades em ambiente seguro, de alta performance e de alta disponibilidade, proporcionando uma significativa redução dos custos de comunicação e um ambiente capaz de servir de suporte à implementação das políticas públicas de Governo. O público-alvo está vinculado ao alcance da rede ótica, que abrange a Esplanada dos Ministérios, o Setor de Autarquias Norte e Sul, o Setor Bancário Norte e Sul, o Setor de Grandes Áreas Norte, Asas Norte e Sul, Setor Terminal Norte e Setor Policial Sul, compreendendo a Presidência da República, os Ministérios e outros órgãos/entidades participantes.*

A Advocacia do Senado Federal pronunciou-se pela legalidade da contratação (Parecer Nº 191 de 2024-ADVOSF, conforme doc. eletrônico nº 00100.051430/2024-47), do qual se extrai o seguinte trecho, *in litteris*:

*Após análise dos elementos apresentados no processo, esta Advocacia conclui que a situação atual se enquadra na hipótese de inexigibilidade de licitação, conforme estabelecido no artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021. Isso se deve ao fato de o ETP ter concluído que a INFOVIA seria a única solução adequada (documento nº 00100.025094/2024-87) e ao fato de o SERPRO ser o único operador da rede INFOVIA BRASÍLIA, como destacado no item 2 do Termo de Referência (documento nº 00100.025097/2024-11).*

Ademais, a ADVOSF teceu observações, devidamente justificadas ou atendidas no Relatório Conclusivo, inclusive o fato de que os preços do SERPRO são tabelados (Doc. 00100.058032/2024-51); foram juntadas as certidões (Docs. 00100.047239/2024-09); a SAFIN atestou a existência de recursos para fazer frente à despesa (Doc. 00100.057675/2024-88).

A Lei nº 14.133, de 2021, a chamada Lei de Licitações e Contratos Administrativos estabelece, em seu Art. 74, inc. I, ser inexigível a licitação, quando inviável a competição, em especial no caso de aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, hipótese versada nos autos.



**SENADO FEDERAL**

Primeira Secretaria

Cumpre notar que, no âmbito das contratações e convênios do Senado Federal, compete aos vários órgãos de gestão, ao perceberem a necessidade de algum bem ou serviço, formalizá-la através do Documento de Oficialização da Demanda, e ao Comitê de Contratações - composto pelo Diretor-Geral, Diretor-Executivo de Contratações, Titular do Escritório Corporativo de Governança e Gestão Estratégica, Titular da Secretaria de Contratações e Titular da Secretaria de Finanças, Orçamento e Contabilidade -, toca a aprovação do Plano de Contratações aprovando a contratação pretendida pelo órgão específico, cabendo ao Primeiro-Secretário a prática de um juízo de cunho estritamente deferitório, em verdadeiro ato de ratificação, ou reconhecimento de legalidade estrita da instrução, *ex vi* do disposto Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal, aprovado pela Resolução do Senado Federal nº 13/2018, Arts. 5º, 6º e 7º.

Sendo assim, em seu encaminhamento à Primeira Secretaria, a Diretoria-Geral (doc. eletrônico nº 00100.058469/2024-95) deliberou favoravelmente à realização da referida contratação, manifestando seu entendimento pela legalidade e presença de interesse público, aprovando o estudo técnico preliminar, o termo de referência, a minuta de contrato e a despesa supra indicada, encaminhando os autos para autorização.

Diante de todo o exposto, no exercício da competência prevista no Regulamento Administrativo do Senado Federal, no seu Anexo V, Artigo 7º, inciso II, letra *b*, com fundamento no Art. 74, Inciso I, da Lei nº 14.133/2021, e com apoio nas informações prestadas pela Diretoria-Geral e no parecer da Advocacia do Senado, **autorizo a presente contratação direta.**

Encaminhe-se à DGER para as providências de praxe.

Brasília, 09 de abril de 2024.



Senador **ROGÉRIO CARVALHO**  
Primeiro-Secretário



**CONTRATO DE ADEÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO    CT0075/2024**

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

**1     DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

**2     DA VINCULAÇÃO**

- 2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº SIGAD (Processo nº 00200.018781/2023-37).
- 2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.
- 2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

**3     DA FUNDAMENTAÇÃO**

- 3.1 Este Contrato é celebrado por inexigibilidade de licitação, com base no disposto no art. 74 da Lei nº 14.133/2021.

**4     DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

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

**5     DO REGIME DE EXECUÇÃO**

- 5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

**6     DAS OBRIGAÇÕES**

- 6.1 São obrigações do CLIENTE:





- 6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo "Descrição dos Serviços", qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.
- 6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.
- 6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.
- 6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste 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 CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.
- 6.1.6 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 do SERPRO.
  - 6.1.6.1 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, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.
- 6.2 São obrigações do SERPRO:
  - 6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
  - 6.2.2 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 CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
  - 6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
  - 6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.



## **7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

- 7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

## **8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

- 8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.
- 8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:
- 8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.
- 8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.
- 8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.
- 8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.
- 8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão "Informação Confidencial" significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados "REPRESENTANTES") no âmbito deste contrato.
- 8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados "Informação Confidencial" para os fins do presente contrato.
- 8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.
- 8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.





- 8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.
- 8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- 8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.
- 8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

## **9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

## **10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

## **11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 1.753.430,40 ((um milhão setecentos e cinquenta e três mil quatrocentos e trinta reais e quarenta centavos)).
- 11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
- 11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo "Relatório Consolidado de Preços e Volumes" deste contrato.
- 11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- 11.5 Caberá ao CLIENTE 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.





- 11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE" deste contrato.
- 11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.
- 11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, 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 CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
- 11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE 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.
- 11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.
- 11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
- 11.11 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.
- 11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

## **12 DO ATRASO NO PAGAMENTO**

- 12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
- 12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e
- 12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- 12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

## **13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

- 13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO ([gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br)) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria







SERPRO (Edifício SEDE)

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

#### **14 DA VIGÊNCIA**

- 14.1 O presente contrato vigorará por 60 (sessenta) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.
- 14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

#### **15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Programa de trabalho (PTRES): 167457Natureza da Despesa: 339040Nota de empenho nº 2024NE1736, de 10 de abril de 2024.
- 15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

#### **16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO**

- 16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF no momento da contratação, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste, se dará por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISF no momento da contratação ou que não se submetam à mesma sistemática de reajuste por fundamento normativo próprio, se dará por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.
- 16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.
- 16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:



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

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Onde:

$I_r$  - índice de reajustamento

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

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

$R$  - valor do reajustamento procurado

$V_1$  - preço final já reajustado

$V_0$  - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

- 16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de " $I_0$ " e de " $I_1$ " podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).

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

- 16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

- 16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

- 16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

- 16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

- 16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

- 16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## 17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

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





Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

## **18 DA RESCISÃO**

- 18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.
- 18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.
- 18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

## **19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL**

- 19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.
- 19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

## **20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.
- 20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.
- 20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.



### 20.3.1 Constituirá:

- 20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.
- 20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.
- 20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.
- 20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
  - 20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
  - 20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.
- 20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

## 21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

- 21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo "Tratamento e Proteção de Dados Pessoais" deste contrato.
- 21.2 O CLIENTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO.





## 22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

- 22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.
- 22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.
- 22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

## 23 DA MATRIZ DE RISCOS

- 23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

## 24 DOS CASOS OMISSOS

- 24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

## 25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

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





## 26 DO FORO

- 26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

## 27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

## 28 DA PUBLICAÇÃO

- 28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília-DF, 25 de abril de 2024



SIOENE SOUSA SILVA DE CARVALHO  
Gerente de Divisão  
SERPRO



RICARDO MATOS GIACHINI  
Gerente de Departamento  
SERPRO

Ilana Trombka  
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>  
CLIENTE (Opcional)

Testemunha  
Nome: Alexandre Mattos de Freitas  
CPF: 009.215.071-35

Testemunha  
Nome: Rodrigo Galha  
CPF: 174.513.728-98





## **ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS INFOVIA**

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0103/2023

### **1 DEFINIÇÕES BÁSICAS**

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.

### **2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

- 2.1 A INFOVIA em Brasília funciona sobre fibras óticas e infraestrutura de propriedade do Ministério da Economia (ME) em um ambiente operado pelo SERPRO com exclusividade a órgãos e entidades públicas.
- 2.2 A infraestrutura que suporta os serviços Infovia consiste em uma rede óptica que interliga órgãos da Administração Pública Federal (APF), Estadual ou Municipal, cuja topologia atual compreende pontos de concentração e distribuição interconectados por cabos óticos.
- 2.3 A tecnologia utilizada é a Metro Ethernet com suporte aos serviços Multi Protocol Label Switching (MPLS), engenharia de tráfego (do inglês, Traffic Engineering-TE) e Virtual Private LAN Service com alta disponibilidade e velocidade em sua estrutura central.

### **3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

- 3.1 O serviço de Conexão Básica disponibiliza ao cliente os seguintes atributos:
  - Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;
  - Porta dedicada em switch de acesso;
  - Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas. A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace. Em termos práticos, significa dizer que o tráfego dos clientes participantes das redes Infovias não se misturam, são segmentados em estruturas de nível 2 - VLANs, ou seja, túneis virtuais configurados fim a fim;
  - Disponibilidade mensal de 99,9% para os Tipos de conexão 1 e 3. Para as conexões tipo 2 e 6, disponibilidade mensal de 99%.



- Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o SERPRO Regional Brasília;
- Taxa de erro menor que  $1 \times 10^{-8}$ ;
- Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade;
- Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados no Portal de Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicações (GTIC) (<https://portalgtic.serpro.gov.br>).

### 3.2 Descrição dos Serviços

Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede Infovia. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela SGD/ME e SERPRO, de viabilidade técnica, do atendimento da localidade pela rede.

#### 3.2.1 Conexão tipo 1

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

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

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

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

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

#### 3.2.2 Conexão tipo 2

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





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

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

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

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

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

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

### 3.2.3 Conexão tipo 3

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

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





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

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

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

### 3.2.4 Conexão tipo 6

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

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

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

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

O quadro abaixo apresenta resumidamente as características técnicas dos tipos 1, 2, 3 e 6 apresentados.

Quadro 1: Características técnicas



Características	Tipo1-1Gps	Tipo1-10Gps	Tipo2-1Gps	Tipo3-1Gps	Tipo3-10Gps	Tipo6-1Gps
Fibra de acesso redundante				X	X	
Quantidade de VLANs	25	25	25	25	25	1
Gerenciamento de rede	X	X	X	X	X	X
Atendimento técnico 24X7	X	X	X	X	X	X
Relatórios gerenciais	X	X	X	X	X	X
Banda com Backbone	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps

### 3.2.5 Características Conexões Básicas – exceto tipo 6.

I. Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

II. Disponibilização e configuração de VLANS (Virtual Local Area Network):

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

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

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

a. Segurança lógica em nível de camada 2 (por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas);

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

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

d. Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados em Portal Web de Gerenciamento da Rede;

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

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

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





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

### 3.3 Responsabilidades das Partes

As responsabilidades das partes na rede Infovia estão na Tabela 2, abaixo

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

### 3.4 Serviços adicionais Infovia

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

#### 3.4.1 Serviço de Acesso à Internet

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

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

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

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





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

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

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

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)</b>		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque – personalizados

<b>Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)</b>		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall bloqueio e desbloqueio de URL.	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 20 dias

### 3.5 Fornecimento de VLAN Adicional

Trata-se do fornecimento de VLAN acima do previsto em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante.

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



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

### 3.6 Fornecimento de Porta Adicional

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

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

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

### 3.7 Alocação Adicional de Endereçamento IP

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

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

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

### 3.8 Telefonia Corporativa VoIP

São os serviços de integração de sistemas de telefonia corporativa dos órgãos ou entidades, utilizando a infraestrutura instalada da Infovia Brasília. Este serviço, segue as melhores práticas e tendências do mercado de comunicação multimídia, incluindo sua implementação no protocolo padrão SIP, a fim de garantir a interoperabilidade com outras soluções Voz sobre IP (VoIP). Este serviço é opcional e sem ônus para o participante. Entretanto, a infraestrutura física da rede e os equipamentos necessários são de responsabilidade do próprio órgão ou entidade participante, ou seja, para utilização do serviço o órgão ou entidade deverá adquirir equipamento gateway de voz nos padrões definidos pela SGD/ME e pelo SERPRO, bem como construir a infraestrutura de cabeamento e suporte.

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

### 3.9 Gateway de Voz sobre IP

A aquisição do gateway para interconexão da central do órgão à Infovia é de responsabilidade do próprio órgão participante do serviço, que deverá adquiri-lo em





conformidade com as recomendações técnicas exigidas pelo serviço de Voz sobre IP.

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

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

### 3.10 Segurança como serviço Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS.

Tem como finalidade oferecer serviço adicional de segurança, através de uma solução única, contemplando três funcionalidades de proteção de forma agregada e indissociável. É uma alternativa que oferta recursos básicos de proteção, possibilitando um menor custo para o órgão ou entidade participante, mas sem deixar de lado a adequada proteção aos recursos informacionais, visando a proteção e controle do tráfego de rede desejado. O serviço é comercializado como uma solução única, fornecido exclusivamente para aqueles que utilizem o serviço Internet da Infovia. A solução é composta por 3 funcionalidades, descritas a seguir.

#### 3.10.1 Firewall

O serviço de Firewall é responsável por regulamentar a comunicação entre as redes de Internet, intranet, Zonas Desmilitarizadas (ZDM), extranet's e redes virtuais privadas (VPNs). Permite a proteção do perímetro, aplicações, servidores e infraestrutura de rede, provendo as características essenciais da segurança da informação, além de auditoria, autenticidade e privilégio mínimo.

O serviço de Firewall para clientes Infovia dispõe de um contexto compartilhado de Firewall, onde as regras e configurações são definidas de forma isolada para cada cliente, conforme Política de Segurança do cliente.

O cliente não terá um Firewall físico exclusivo, mas terá o Serviço de Firewall onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

#### 3.10.2 Filtro de Conteúdo

O serviço de Filtro de Conteúdo opera como uma primeira linha de defesa contra sites maliciosos, comprometidos ou com conteúdo impróprio, através do desvio de tráfego web, oriundo da rede do cliente com destino à Internet.

O filtro de conteúdo também contribui para o uso mais efetivo e racional da banda de Internet disponível evitando que a mesma seja consumida por atividades alheias aos interesses do participante.





De forma geral, o serviço de filtro de conteúdo opera como filtro de URL (Uniform Resource Locator) baseado em categorias e suporta implementação de política de acesso definido pelo participante, como:

- a) Definição de perfis de acesso com seleção de categorias de classificação de sítios Web autorizadas e não autorizadas;
- b) Definição de política de acesso de acordo com reputação de sítios Web;
- c) Definição de política de acesso segundo White ou black lists específicas.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um filtro de conteúdo físico exclusivo, mas terá um Serviço de Filtro de Conteúdo onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

### 3.10.3 IPS

O Serviço de Prevenção à Intrusão (IPS) consiste na monitoração do tráfego através de equipamento ligado "on-line", de forma que o tráfego possa ser inspecionado em busca de malwares, exploits, etc, que exploram vulnerabilidades nos ambientes e sistemas do cliente.

Os ataques podem ser identificados por assinatura ou comportamento. As assinaturas são constantemente atualizadas pelo fornecedor e novas assinaturas podem ser criadas visando a proteção de uma vulnerabilidade específica do cliente.

O tráfego contendo o ataque pode apenas gerar alertas ou ser imediatamente bloqueado, cessando a ameaça.

O servidor de IPS está apto a identificar e tratar ameaças de worms, trojans, ataques backdoor, spyware, port scans, ataques de VoIP, ataques IPv6, ataques DoS, transbordamento de buffer, ataques P2P, anomalias estatísticas, anomalias de protocolo, anomalias de aplicação, tráfego mal formado, cabeçalhos inválidos, ameaças combinadas, ameaças baseadas em taxa, ameaças de dia zero, segmentações TCP e fragmentação de IP.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um IPS físico exclusivo, mas terá um Serviço de IPS onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

## 4 DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1 Exclusivo para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual vinculados ao alcance geográfico da rede óptica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão, e exista viabilidade técnica para expansão do backbone ou acesso, o órgão interessado poderá arcar com esta expansão, às suas expensas. São obrigações individuais do SERPRO disponibilizar, de forma gratuita, as conexões da INFOVIA Brasília nas instalações do Ministério da Economia, onde estejam alocados os concentradores de rede.
- 4.2 Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo para a ativação e alteração dos serviços.



DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>Conectividade / Serviços IP</b>		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Acesso a Internet	Ativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Ativação	Até 3 dias úteis

Gerenciamento		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis

- 4.3 Nos casos em que a atividade requeira a aquisição de equipamento o prazo é de 75 (setenta e cinco) dias após o dia 20 (vinte) do mês em que foi feita a solicitação, para solicitações.
- 4.4 Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com todos os indicadores personalizados terá um prazo de 30 (trinta) dias.
- 4.5 Para ativação do AntiDDoS volumétrico deve ser feita solicitação após contratação e tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

N+ X, onde: N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)</b>		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque – personalizados

<b>Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)</b>		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall bloqueio e desbloqueio de URL.	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 20 dias







(1) Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução

## **5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL**

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

## **6 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

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

CEP 70830-900

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

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

CEP: 04766-900

## **7 NÍVEIS DE SERVIÇO**

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

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

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

- 7.4 Penalidades

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





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

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		FAIXA DE DESCONTO			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões Tipo 1 e 3	99,9%	43,2 minutos	43,2 min <- 86 min	86 min <- 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso Infovia - Conexões Tipo 2 e 6	99%	7,2 horas	7,2 h <- 10,5 h	10,5 h <- 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso à Internet	99,5%	3,6 horas	3,6 h <- 6 h	6 h <- 12 h	>12 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Segurança da Informação para Infovia (Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS)	98%	14,4 horas	14,5 h <- 28,8 h	28,8 h <- 57,6 h	>57,6h	Percentual de disponibilidade média mensal de cada um dos serviços
Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <- 100 ms	101 ms <- 250 ms	>250 ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	98%	0 - 2%	n/a	n/a	>2%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos concluídos no prazo	> 80% dos atendimentos realizados	0 - 20% dos atendimentos realizados	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo
Tempo de reparo	24/7	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade			Percentual de incidentes mensais concluídos no prazo

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

Diante dos níveis de serviços pactuados para a Infovia, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao SERPRO possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que possam afetar os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão ou entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede. Em não havendo essa comunicação, não haverá possibilidade de pactuação sobre as penalidades previstas.

## 8 ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

- 8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE 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.
- 8.2 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 8.3 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.





- 8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 8.5 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 8.6 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, etc.).  O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

## 9 CANAIS DE ATENDIMENTO

- 9.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.





## ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

### 1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 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-e-integridade/due-diligence-de-integridade>.
- 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-e-integridade/du-diligence-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 reaplicada 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 – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

**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 pessoais 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.



## APÊNDICE – 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

CLIENTE	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.





## ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

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

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 - 01 Gbps	Parcela Mensal	60	R\$ 5.400,00	R\$ 324.000,00
INFOVIA - Conexão Tipo 1 - 10 Gbps	Parcela Mensal	120	R\$ 9.950,00	R\$ 1.194.000,00
INFOVIA - Conexão Tipo 2	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 01 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 10 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Conexão Tipo 6	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Porta Adicional	Ponto de Rede/Mês	240	R\$ 980,96	R\$ 235.430,40
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 100 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 200 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 300 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 400 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 500 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 600 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 700 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00







Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 800 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 900 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Excedente de Pacote de 1000 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 100 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 200 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 300 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 400 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 500 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 600 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 700 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 800 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 900 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Pacote de 1000 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 100 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 200 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 300 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 400 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 500 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00





Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 600 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 700 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 800 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 900 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia - Excedente pacote 1000 Mbps	Mbps	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 100 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 200 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 300 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 400 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 500 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 600 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 700 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 800 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 900 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - Serviço Adicional Segurança da Informação para Infovia pacote 1000 Mbps	Parcela Mensal	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
INFOVIA - VLAN Adicional	Ponto de Rede/Mês	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00





CONTRATO Nº 3/2023

Processo nº 44011.000613/2023-98

**Unidade Gestora:** Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação



**CONTRATO DE ADESAO NRO 03/2023 PARA PRESTACAO DE SERVICOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO E A SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PREVIDENCIA COMPLEMENTAR.**

A Superintendência Nacional de Previdência Complementar, com sede no SCN - Setor Comercial Norte, Quadra 06, Conjunto "A", Bloco "A", 3º andar, Ed. Venâncio 3.000 (Shopping ID), CEP nº 70.176-900, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 07.290.290/0001-02, doravante denominado (a) CLIENTE, neste ato representado(a) pelo Diretor de Administração e Diretor de Normas (respectivamente), Sr. Leonardo Zumpichiatti de Campani Rodrigues e Alcinei Cardoso Rodrigues, portador da carteira de identidade (CI/RG) nº RG: 70032350 SSP/PR e nº 170413020 SSP/SP (respectivamente) e do CPF nº 021.946.499-56 e 066.206.228-01 (respectivamente), e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO, empresa pública federal, com sede no SGAN Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP: 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, neste ato representada pelo Gerente de Departamento, Sr. Breno Felipe Silva Ribeiro, portador da carteira de identidade RG 2036594 - SSP/DF e CPF nº 727.217.401-30, e pela sua Gerente de Divisão, Sra. Danielle Castro Argolo, portadora da carteira de identidade RG nº 12557512-6 - SSP/RJ e CPF nº 099.972.127-54, conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

**1. DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

1.1. O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

**2. DA VINCULAÇÃO**

2.1. Esse contrato integra o processo Administrativo do CLIENTE nº 44011.000613/2023-98.

2.2. O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3. A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

**3. DA FUNDAMENTAÇÃO**

3.1. Este Contrato é celebrado por inexigibilidade de licitação, com base no disposto no art. 74 da Lei nº 14.133/2021.

**4. DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

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

**5. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

5.1. O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

**6. DAS OBRIGAÇÕES**

6.1. São obrigações do CLIENTE:

6.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

6.1.2. Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo "Descrição dos Serviços", qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste 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 CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6. 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 do SERPRO.

6.1.7. 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, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2. São obrigações do SERPRO:

6.2.1. Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.



6.2.2. 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 CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

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

6.2.4. Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

## **7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL**

7.1. As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

## **8. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

8.1. As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2. Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1. Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5. Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6. Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4. O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1. Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2. O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5. A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6. O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

## **9. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

9.1. Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

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

10.1. Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

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

## **11. DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

11.1. O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 441.600,00 (Quatrocentos e Quarenta e um mil e Seiscentos Reais).

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

11.3. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

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

11.5. Caberá ao CLIENTE 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.

11.6. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “Informações do CLIENTE” deste contrato.

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

11.7. O não recebimento pelo CLIENTE, 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 CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8. Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

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

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

11.11. 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.

11.11.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

## 12. DA ATRASO NO PAGAMENTO

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

12.1.1. Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2. Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2. O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

## 13. DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

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

## 14. DA VIGÊNCIA

14.1. O presente contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

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

## 15. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: I) Fonte de Recursos: 1003000269; II) Programa de Trabalho: 9.122.0032.2000.0001; III) Natureza de Despesa: 33.90.40.13 - Comunicação de dados e redes em geral IV) Plano Orçamentário: 0002.

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

## 16. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1. O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1. Caso o CLIENTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISF, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

16.2. O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

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

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

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

$$Ir = (I1 - I0) / I0 \times R$$

$$V1 = V0 + R$$

Onde:

Ir - índice de reajustamento

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

I0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato) R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

V0 - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5. No caso de utilização do IPCA, os valores de "I0" e de "I1" podem ser consultados no site eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).

16.6. Para o caso de utilização do ICTI, os valores de "I0" e de "I1" podem ser consultados no site eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.

16.7. De acordo com o inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8. Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9. De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12

(doze) meses entre suas aplicações.

16.10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11. O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1. Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## **17. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

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

## **18. DA RESCISÃO**

18.1. Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2. Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

18.3. Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4. Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5. Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

## **19. DA COMUNICAÇÃO FORMAL**

19.1. Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as partes por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

19.2. O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

## **20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

20.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2. Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1. Constituirá:

20.3.1.1. Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

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

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

20.3.2. Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5. Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

## **21. DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018**

21.1. As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo "Tratamento e Proteção de Dados Pessoais" deste contrato.

21.2. O CLIENTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO.

## **22. DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

22.1. As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2. O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1. O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2. O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3. O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

#### 23. DA MATRIZ DE RISCOS

23.1. Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

#### 24. DOS CASOS OMISSOS

24.1. Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

#### 25. DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

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

#### 26. DO FORO

26.1. É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

#### 27. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1. As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2. Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

#### 28. DA PUBLICAÇÃO

28.1. Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, 16 de maio de 2023.

Breno Felipe Silva Ribeiro  
SERPRO

Danielle Castro Argolo  
SERPRO

Leonardo Zumpichiatti de Campani Rodrigues  
CLIENTE

Alcinei Cardoso Rodrigues  
CLIENTE

Testemunha:

Nome: Alexandre Crusca Pozzetti

CPF: 855.680.741-00

Testemunha:

Nome: Luciano Braga Guedes

CPF: 002.854.586-98

### ANEXO - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

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

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

1.4 Área do Cliente: Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CLIENTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CLIENTE gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado. A Área do Cliente pode ser acessada por meio do seguinte endereço eletrônico: <http://cliente.serpro.gov.br>.

#### 2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 A INFOVIA em Brasília funciona sobre fibras óticas e infraestrutura de propriedade do Ministério da Fazenda (MF) em um ambiente operado pelo SERPRO com exclusividade a órgãos e entidades públicas.

2.2 A infraestrutura que suporta os serviços Infovia consiste em uma rede óptica que interliga órgãos da Administração Pública Federal (APF), Estadual ou Municipal, cuja topologia atual compreende pontos de concentração e distribuição interconectados por cabos óticos.

2.3 A tecnologia utilizada é a Metro Ethernet com suporte aos serviços Multi Protocol Label Switching (MPLS), engenharia de tráfego (do inglês, Traffic Engineering-TE) e Virtual Private LAN Service com alta disponibilidade e velocidade em sua estrutura



### 3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O serviço de Conexão Básica disponibiliza ao cliente os seguintes atributos:

- Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- Porta dedicada em switch de acesso;
- Segurança básica nível 2, por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas. A Segurança nível 2 está relacionada à camada 2 do Modelo OSI de redes, ou seja, segurança em nível de enlace. Em termos práticos, significa dizer que o tráfego dos clientes participantes das redes Infovias não se misturam, são segmentados em estruturas de nível 2 - VLANs, ou seja, túneis virtuais configurados fim a fim;
- Disponibilidade mensal de 99,9% para os Tipos de conexão 1 e 3. Para as conexões tipo 2 e 6, disponibilidade mensal de 99%.
- Latência de até 50ms, mensurada a partir do cliente até o SERPRO Regional Brasília;
- Taxa de erro menor que 1x10-8;
- Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade;
- Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados no Portal de Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicações (GTIC) (<https://portalgtic.serpro.gov.br>).

#### 3.2 Descrição dos Serviços

Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede Infovia. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela SGD/MF e SERPRO, de viabilidade técnica, do atendimento da localidade pela rede.

##### 3.2.1 Conexão tipo 1

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

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

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

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

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

##### 3.2.2 Conexão tipo 2

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

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

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

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

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

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

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

##### 3.2.3 Conexão tipo 3

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

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

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

Detalhamento técnico da conexão tipo 3 - 1 Gbps: será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps em cada switch de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP ou ópticas - Monomodo ou Multimodo com conectorização LC. Além disso, cada switch funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um switch, será

configurada outra, semelhante à primeira, no segundo switch da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade participante.

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

3.2.4 Conexão tipo 6

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

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

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

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

O quadro abaixo apresenta resumidamente as características técnicas dos tipos 1, 2, 3 e 6 apresentados.

Quadro 1: Características técnicas

Características	Tipo1-1Gbps	Tipo1-10Gbps	Tipo2-1Gbps	Tipo3-1Gbps	Tipo3-10Gbps	Tipo6-10Mbps
Fibra de acesso redundante				X	X	
Quantidade de VLANs	25	25	25	25	25	1
Gerenciamento de rede	X	X	X	X	X	X
Atendimento técnico 24x7	X	X	X	X	X	X
Relatórios gerenciais	X	X	X	X	X	X
Banda com Backbone	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	10 Mbps

3.2.5 Características Conexões Básicas – exceto tipo 6.

I. Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

II. Disponibilização e configuração de VLANs (Virtual Local Area Network):

- 1. Até 25 (vinte e cinco) VLANs em cada localidade; Não há possibilidade de uso de VLANs remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de órgão diferentes;
- 2. A contabilização do número de VLANs recai sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. No caso do estabelecimento de VLANs entre diferentes órgãos, o órgão demandante deverá apresentar evidência ao Serpro, por e-mail ou ofício por exemplo, da concordância dos demais órgãos envolvidos em relação ao estabelecimento de enlace via VLAN.

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

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

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

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

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

- 4. UTILIZAÇÃO DE BANDA: RELATÓRIO GRÁFICO QUE APRESENTA O PERCENTUAL DE UTILIZAÇÃO DA BANDA CONTRATADA NA ENTRADA E SAÍDA DA PORTA DO EQUIPAMENTO DE ACESSO;
- 5. RELATÓRIO DE DESEMPENHO CONSOLIDADO: RELATÓRIO QUE APRESENTA O COMPORTAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO E TEMPO DE PROPAGAÇÃO. ESSE DOCUMENTO APRESENTA A MÉDIA, O PICO DE UTILIZAÇÃO (SEPARADOS POR TRÁFEGO DE ENTRADA E SAÍDA) E O HORÁRIO EM QUE O PICO OCORREU POR TRONCO DO NÓ DE ACESSO;
- 6. RELATÓRIO DO HISTÓRICO DE FALHAS: RELATÓRIO QUE DISCRIMINA O HISTÓRICO DE TODAS AS FALHAS OCORRIDAS SEMANALMENTE;
- 7. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO: RELATÓRIO QUE APONTA O PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DENTRO E FORA DO PRAZO DE ATENDIMENTO TÉCNICO ACORDADO, DISPONIBILIDADE SEMANAL E IMPACTOS OCORRIDOS.

7.1 Responsabilidades das Partes

As responsabilidades das partes na rede Infovia estão na Tabela 2, abaixo

Responsabilidades	Serpro	Órgão Participante
Enviar ofício formalizando intenção de participação e concordância com documentos referente à infovia		X
Solicitação e eventual provimento de última milha		X
Provimento e configuração de conexão básica na Infovia	X	
Provimento de ambiente climatizado e com alimentação elétrica estabilizada		X
Cabeamento entre o switch de acesso Infovia e os dispositivos do órgão participante		X
Alocação de Interface ótica ou elétrica no	√	

switch de acesso infovia	^	
Alocação de Interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão Participante		X
Concordar com os termos explicitados nos documentos Referentes as redes infovias	X	X

## 7.2 Serviços adicionais Infovia

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

### 7.2.1 Serviço de Acesso à Internet

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

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

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

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

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

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

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

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)</b>		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque - personalizados

<b>Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)</b>		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall bloqueio e desbloqueio de URL.	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 20 dias

### 7.3 Fornecimento de VLAN Adicional

Trata-se do fornecimento de VLAN acima do previsto em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante.

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

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

### 7.4 Fornecimento de Porta Adicional

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

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

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

### 7.5 Alocação Adicional de Endereçamento IP

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

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

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

### 7.6 Segurança como serviço Infovia: Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS.

Tem como finalidade oferecer serviço adicional de segurança, através de uma solução única, contemplando três funcionalidades de proteção de forma agregada e indissociável. É uma alternativa que oferta recursos básicos de proteção, possibilitando um menor custo para o órgão ou entidade participante, mas sem deixar de lado a adequada proteção aos recursos informacionais, visando a proteção e controle do tráfego de rede desejado. O serviço é comercializado como uma solução única, fornecido exclusivamente para aqueles que utilizem o serviço Internet da Infovia. A solução é composta por 3 funcionalidades, descritas a seguir.

#### 7.6.1 Firewall

O serviço de Firewall é responsável por regulamentar a comunicação entre as redes de Internet, intranet, Zonas Desmilitarizadas (ZDM), extranet's e redes virtuais privadas (VPNs). Permite a proteção do perímetro, aplicações, servidores e infraestrutura de rede, provendo as características essenciais da segurança da informação, além de auditoria, autenticidade e privilégio mínimo.

O serviço de Firewall para clientes Infovia dispõe de um contexto compartilhado de Firewall, onde as regras e configurações são definidas de forma isolada para cada cliente, conforme Política de Segurança do cliente.

O cliente não terá um Firewall físico exclusivo, mas terá o Serviço de Firewall onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

7.6.2 Filtro de Conteúdo

O serviço de Filtro de Conteúdo opera como uma primeira linha de defesa contra sites maliciosos, comprometidos ou com conteúdo impróprio, através do desvio de tráfego web, oriundo da rede do cliente com destino à Internet.

O filtro de conteúdo também contribui para o uso mais efetivo e racional da banda de Internet disponível evitando que a mesma seja consumida por atividades alheias aos interesses do participante.

De forma geral, o serviço de filtro de conteúdo opera como filtro de URL (Uniform Resource Locator) baseado em categorias e suporta implementação de política de acesso definido pelo participante, como:

- a) Definição de perfis de acesso com seleção de categorias de classificação de sites Web autorizadas e não autorizadas;
- b) Definição de política de acesso de acordo com reputação de sites Web;
- c) Definição de política de acesso segundo White ou black lists específicas.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um filtro de conteúdo físico exclusivo, mas terá um Serviço de Filtro de Conteúdo onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

7.6.3 IPS

O Serviço de Prevenção à Intrusão (IPS) consiste na monitoração do tráfego através de equipamento ligado “on-line”, de forma que o tráfego possa ser inspecionado em busca de malwares, exploits, etc, que explorem vulnerabilidades nos ambientes e sistemas do cliente.

Os ataques podem ser identificados por assinatura ou comportamento. As assinaturas são constantemente atualizadas pelo fornecedor e novas assinaturas podem ser criadas visando a proteção de uma vulnerabilidade específica do cliente.

O tráfego contendo o ataque pode apenas gerar alertas ou ser imediatamente bloqueado, cessando a ameaça.

O servidor de IPS está apto a identificar e tratar ameaças de worms, trojans, ataques backdoor, spyware, port scans, ataques de VoIP, ataques IPv6, ataques DoS, transbordamento de buffer, ataques P2P, anomalias estatísticas, anomalias de protocolo, anomalias de aplicação, tráfego mal formado, cabeçalhos inválidos, ameaças combinadas, ameaças baseadas em taxa, ameaças de dia zero, segmentações TCP e fragmentação de IP.

Como os demais serviços de segurança, o cliente não terá um IPS físico exclusivo, mas terá um Serviço de IPS onde definirá as configurações mais adequadas às suas necessidades de serviço.

8 DAS CONDIÇÕES E DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

8.1 Exclusivo para órgãos e entidades públicas nas esferas federal e estadual vinculados ao alcance geográfico da rede óptica, onde exista disponibilidade de infraestrutura para conexão. No caso de não haver disponibilidade de infraestrutura próxima ao local do órgão, e exista viabilidade técnica para expansão do backbone ou acesso, o órgão interessado poderá arcar com esta expansão, às suas expensas. São obrigações individuais do SERPRO disponibilizar, de forma gratuita, as conexões da INFOVIA Brasília nas instalações do Ministério da Fazenda, onde estejam alocados os concentradores de rede.

8.2 Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo para a ativação e alteração dos serviços.

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>Conectividade / Serviços IP</b>		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Acesso a Internet	Ativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Ativação	Até 3 dias úteis

<b>Gerenciamento</b>		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis

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

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

8.5 Para ativação do AntiDDoS volumétrico deve ser feita solicitação após contratação e tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

N+ X, onde: N = data da Solicitação.  
X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima

DESCRIÇÃO	TIPO	PRAZO
<b>AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)</b>		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque - personalizados

<b>Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)</b>			
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas		Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall bloqueio e desbloqueio de URL.		Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)		Tempo para ativação	Até 20 dias

(1) Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução

9 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

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

10. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

11 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

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

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

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

11.4 Penalidades

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

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

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

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

Diante dos níveis de serviços pactuados para a Infovia, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao SERPRO possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que possam afetar os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão ou entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede. Em não havendo essa comunicação, não haverá possibilidade de pactuação sobre as penalidades previstas.

12. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

12.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

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

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

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

12.5 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

12.6 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, etc.).  O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto



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

### 13 CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanar dúvidas sobre processo de venda, assuntos financeiros e contratuais ou sobre a Área do Cliente;</li> <li>• Obter a documentação do(s) produto(s) contratado(s);</li> <li>• Consultar seus acionamentos abertos e abrir acionamento em caso de dúvidas/suporte ao processo de venda, assuntos financeiros, Área do Cliente ou produto(s) contratado(s).</li> <li>• Solicitar Rescisão Contratual, que deve ser realizada por acionamento pelo Representante Legal devidamente cadastrado na Área do Cliente.</li> </ul> <p>Acesse nosso tutorial na Área do Cliente em Central de Ajuda -&gt; Dúvidas -&gt; Área do Cliente.</p> <p>Para tirar dúvidas relacionadas ao processo de compras, assuntos financeiros ou contratuais, acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -&gt; Dúvidas.</p> <p>Para abrir acionamento de suporte, assuntos financeiros ou contratuais do(s) produto(s) contratado(s), acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -&gt; Meus tickets -&gt; Criar novo.</p> <p>Nesse local, também é possível realizar acompanhamento dos acionamentos.</p>
Formulário WEB	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda">https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda</a>	<p>Para solicitar suporte técnico relacionado ao produto, relatar indisponibilidade ou sanar dúvidas sobre o produto.</p> <p>Acesse em Produtos -&gt; Suporte -&gt; seu produto contratado.</p>
E-mail (Central de Serviços - CSS)	<a href="mailto:css.serpro@serpro.gov.br">css.serpro@serpro.gov.br</a>	<p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.</p>
Documentação do Produto	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	<p>Documentação do produto com a compilação de assuntos sobre o que é o produto, configurações e perguntas frequentes.</p> <p>Acesse a documentação na Área do Cliente em Central de Ajuda -&gt; Meus Produtos -&gt; Clique para acessar a documentação.</p>
	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda">https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda</a>	Menu "Produtos" -> "Documentação" -> clique no produto.
Assistente SERPRO	<a href="https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css">https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css</a>	Assistente virtual com interface interativa na página da Central de Serviços do SERPRO para orientar o cliente a solicitar suporte técnico relacionado ao produto, relatar indisponibilidade no uso ou sanar dúvidas sobre o produto.

## ANEXO - 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 a 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) - significa qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das Partes e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação - significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, 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 Contratado é o Operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE é o Controlador, na qualidade de pessoa jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

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 pessoais 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:

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

3.1.3 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: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular; (ii) pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular, caso por este solicitado, ou através de sua política de privacidade divulgada ao público, que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseados em “consentimento” (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do Contratado:

3.3.1 Tratar os dados pessoais somente em nome do CLIENTE e sempre em conformidade com as suas instruções, fundamentadas neste Contrato e na legislação de proteção de dados aplicáveis e somente para os fins relacionados à prestação dos serviços e da maneira especificada, ao longo do tempo e por escrito, pelo CLIENTE, e para nenhuma outra finalidade ou de qualquer outra forma, salvo com o consentimento prévio expresso e por escrito do CLIENTE. As instruções fornecidas de forma verbal serão imediatamente confirmadas por escrito. Se o Contratado não puder oferecer esta conformidade por qualquer motivo, notificará imediatamente o CLIENTE sobre a sua incapacidade em cumprir, e, neste caso, o CLIENTE terá o direito de suspender a transferência dos Dados e/ou rescindir este Contrato;

3.3.2 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;

3.3.3 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento da Solução: (a) até o limite necessário para fornecer a Solução; (b) conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as partes; (c) se for exigido pela Legislação Aplicável. Se for obrigada pela Legislação Aplicável a transferir, divulgar ou permitir o tratamento de dados por terceiros, notificará prontamente a outra Parte antes de atender tal exigência, e cooperará no sentido de limitar a extensão e o âmbito de tal transferência, divulgação ou tratamento.

3.3.4 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;

3.3.5 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;

3.3.6 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;

3.3.7 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.

### 4 DOS COLABORADORES DO CONTRATO

4.1 O Contratado assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

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

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

4.2 Todos os Colaboradores do Contratado, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O Contratado 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 Contratado 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 Contratado, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o Contratado tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicados pela Contratada.

5.2 O Contratado notificará previamente o CLIENTE, sempre que desejar adicionar provedores parceiros.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

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

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

6.3 Em caso de incidente de 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, a Contratada 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 pela Contratada; (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 a Contratada 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 Contratado 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, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir:

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

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

7.3 Quando a transferência for solicitada pelo CLIENTE ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do CLIENTE), a parte Contratada deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO 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. Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça sua requisição diretamente ao Contratado, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente ao CLIENTE para que este proceda com o atendimento da requisição feita.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o Contratado 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 Contratado.

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:

11.1.1 Prevalecem as cláusulas e disposições do Contrato, naquilo que não conflitarem com o disposto neste Instrumento.

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

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

ANEXO - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 O PREÇO E OS VOLUMES DOS SERVIÇOS A SEREM PAGOS OBEDECERÃO ÀS SEGUINTE REGRAS:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário
----------------------	-------------------	------------	----------------

<b>INFOVIA - Conexão Tipo 1 - 01 Gbps</b>	<b>Parcela Mensal</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 5.400,00</b>
INFOVIA - Conexão Tipo 1 - 10 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 9.950,00
INFOVIA - Conexão Tipo 2	Parcela Mensal	0	R\$ 3.200,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 01 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 10.000,00
INFOVIA - Conexão Tipo 3 - 10 Gbps	Parcela Mensal	0	R\$ 15.350,00
INFOVIA - Conexão Tipo 6	Parcela Mensal	0	R\$ 2.200,00
INFOVIA - Porta Adicional	Ponto de Rede/Mês	0	R\$ 980,96
<b>INFOVIA - Internet 200 Mbps</b>	<b>Parcela Mensal</b>	<b>0</b>	<b>R\$ 13.000,00</b>

O preço destes Itens de Serviço – Infovia Brasília – V5, objeto deste Contrato será para o período total de **24(vinte e quatro) meses**, para uma prorrogação máxima prevista em lei de mais 36 meses, serão de **R\$ R\$ 441.600,00 (Quatrocentos e Quarenta e um mil e Seiscentos Reais)**, conforme detalhamento abaixo com a localidade com os seu respectivo endereço, tipos de conexão, quantidade de portas ópticas de cada local respectivo.

ITENS	UF	ENDEREÇO	CIDADE	TIPO DE CONEXÃO
1	DF	SCN QUADRA 06, EDIFÍCIO VENÂNCIO 3000, BLOCO A - 3º ANDAR - ASA NORTE	Brasília - DF	Tipo 1 (1Gbps) 1
2	DF	SCN QUADRA 06, EDIFÍCIO VENÂNCIO 3000, BLOCO A - 3º ANDAR - ASA NORTE	Brasília - DF	Internet 200 Mbps

Seguem os valores de forma individual de cada Item faturável que formaram os preços de **R\$ 220.800 ,00 para 12 meses e preços para um total de 24 meses de R\$ 441.600,00 :**







INFOVIA V5	QUANTIDADES	PARCELA MENSAL	VALOR PARA 12 MESES	VALOR PARA 24 MESES
Conexão Tipo 1 - 1 Gbps 1	CONEXÃO ÓPTICA	R\$ 5.400,00	R\$ 64.800,00	R\$ 129.600,00
Internet	200 Mbps	R\$ 13.000,00	R\$ 156.000,00	R\$ 312.000,00

Estão contemplados neste Contrato de Infovia-BSA (V5) para a PREVIC, seguindo o que está sendo descrito no TR e com o que está produzindo.

- 1) Todos os itens descritos nessa tabela acima, servem apenas como referência de preços e somente serão consumidos sob demanda, não havendo a obrigatoriedade da Previc de consumo.
- 2) Todos os itens descritos nessa tabela, os valores unitários apresentados incluem os impostos federais, estaduais e municipais, taxas e todos os demais custos.

**ANEXO - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO CLIENTE**

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO CONTRATANTE	
Inscrição Municipal:	Não Há
Inscrição estadual:	Não Há
INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome completo:	Alexandre Crusca Pozzetti
CPF:	855.680.741-00
Telefone:	(61) 99333-2731
Endereço Eletrônico:	<a href="mailto:alexandre.pozzetti@previc.gov.br">alexandre.pozzetti@previc.gov.br</a>
INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome completo:	Alexandre Crusca Pozzetti
CPF:	855.680.741-00
Telefone:	(61) 99333-2731
Endereço Eletrônico:	<a href="mailto:alexandre.pozzetti@previc.gov.br">alexandre.pozzetti@previc.gov.br</a>

	Documento assinado eletronicamente por <b>Danielle Castro Argolo, Usuário Externo</b> , em 16/05/2023, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do <a href="#">Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020</a> .
	Documento assinado eletronicamente por <b>BRENO FELIPE SILVA RIBEIRO, Usuário Externo</b> , em 16/05/2023, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do <a href="#">Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020</a> .
	Documento assinado eletronicamente por <b>Leonardo Zumpichiatti de Campani Rodrigues, Diretor(a) de Administração</b> , em 16/05/2023, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do <a href="#">Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020</a> .
	Documento assinado eletronicamente por <b>Alcinei Cardoso Rodrigues, Diretor(a) de Normas</b> , em 16/05/2023, às 18:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do <a href="#">Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020</a> .
	Documento assinado eletronicamente por <b>LUCIANO BRAGA GUEDES, Testemunha</b> , em 17/05/2023, às 08:53, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 5º, inciso III, do <a href="#">Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020</a> . Nº de Série do Certificado: 76648797425329317713328236935526410243
	Documento assinado eletronicamente por <b>ALEXANDRE CRUSCA POZZETTI, Analista Administrativo - TI</b> , em 17/05/2023, às 09:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §3º do art. 4º do <a href="#">Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020</a> .

 A autenticidade deste documento pode ser conferida no site



[https://sei.previc.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.previc.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0550216** e o código CRC **C7C91FDE**.