

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Termo de Referência 32/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
32/2026	110001-SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	NELSON GONCALVES REZENDE	14/05/2026 14:41 (v 0.22)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		00094.001000/2025-91

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços especializados de computação em nuvem e tecnologia da informação, sob estrutura de um integrador multinuvm (Cloud Broker) para o provimento de Serviços de Computação em Nuvem na modalidade IaaS (Infraestrutura como Serviço), PaaS (Plataforma como Serviço), Marketplace, além de serviços profissionais de consultoria técnica especializada em nuvem e gerenciamento de ambientes em nuvem, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e em seus anexos. (SERPRO MULTICLOUD)

Item	Serviços Faturáveis	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade (Anual)	Valor Unitário	Valor Total (Anual)
1	Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	26050	CSB	4.057.968	R\$ 1,77	R\$ 7.182.603,36
2	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	27332	Hora	768	R\$ 1.297,00	R\$ 996.096,00
Total						R\$ 8.178.699,36

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O (s) serviço (s) objeto desta contratação são caracterizados como comum (ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar nº 003/2026 (SEI/PR nº 7029388), visto que a alternativa referente a serviços especiais se destina a contratações por meio de concorrência, conforme o inciso XXXVIII do art. 6º da Lei 14.133/2021.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a contratação irá garantir um conjunto de serviços e funcionalidades em ambiente seguro, de alta performance e de alta disponibilidade, proporcionando uma redução de custo e evitar eventual interrupção o que poderá comprometer atividades administrativas, bem como na prestação dos serviços fins da Presidência da República.

1.4. Considerando o enquadramento como serviço continuado, tendo claras suas necessidades bem como a que os serviços objetivados pela Presidência da República são fornecidos e prestados pelo SERPRO, que possui infraestrutura capaz de fornecer serviços gerenciados de computação em nuvem, sob o modelo de *cloud broker* (integrador) de *multi-nuvem*, passou-se a analisar quanto a vigência plurianual, que se mostra mais vantajosa considerando os custos e tempo dispendidos nos procedimentos de prorrogação contratual que são evitados, visto que racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2. Fundamentação e descrição da necessidade

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no Item 4. Descrição da Necessidade, no Item 5. Necessidades de Negócio e no Item 8. Estimativa da Demanda - Quantidade de Bens e Serviços, do Estudo Técnico Preliminar nº 003/2026 (SEI nº 7029388).

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026 - 110001 - Secretaria de Administração, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 00394411000109-0-000002/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: 09/05/2025, atualização em 28/01/2026;
- III) Id do item no PCA: nº 419;
- IV) Classe/Grupo: 131 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM;
- V) Identificador da Futura Contratação: 110001-65/2026.

2.3. O objeto da contratação foi priorizada pelo CGD/PR, considerando a altíssima criticidade do serviço ao negócio das unidades da PR, em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Presidência da República e da Vice-Presidência da República - PDTI-PR/VP 2024 a 2027, aprovado pela Resolução CGD/PR nº 41, de 8 de outubro de 2024, bem como com as diretrizes estabelecidas no Plano de Logística Sustentável da Presidência da República – PLS/PR (2024–2026), e se encontra alinhada da seguinte forma:

OBJETIVO ESTRATÉGICO		
Id	Objetivo Estratégico de TIC	Descrição do Objetivo
OE1	Prover soluções de TI para a PR	Ampliar a capacidade da infraestrutura e serviços de TI entregues
OE7	Aprimorar a infraestrutura tecnológica da PR	Manter os recursos de infraestrutura atualizados evitando a obsolescência de equipamentos críticos e a estagnação tecnológica

ALINHAMENTO AO PDTI/PR/VP 2024/2027				
Id	Necessidade de TIC	Id	Ação	Meta
N8	Atualizar o sistema gerenciador de banco de dados	A40	Contratar e/ou renovar créditos universais de nuvem Oracle (Oracle Cloud Universal Credits)	100% de Créditos universais contratados e/ou renovados

ALINHAMENTO AO PLANO DE LOGÍSTICA SUSTENTÁVEL (PLS) PR 2024/2026	
Id	Objetivo Estratégico
Eixo 3	Identificação dos objetos de menor impacto ambiental
Diretriz	Promover e incentivar compras públicas sustentáveis para bens e serviços
Problemática	Baixa aplicação de critérios e práticas de sustentabilidade
Objetivo	Aumentar a aplicação de critérios de sustentabilidade
Meta	Inserir no ETP e TR critérios de sustentabilidade na contratação de bens e serviços
Indicador	Aumento de contratações sustentáveis
Ação	Aumentar o percentual de contratações com critérios de sustentabilidade

2.4. Outro instrumento que alicerça a presente contratação é o plano é a Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD), para o período de 2024 a 2027, que foi organizado em princípios, objetivos e iniciativas que norteiam a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. A EFGD define os seguintes objetivos a serem alcançados, conforme o Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024:

Id	Objetivo
1	Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma pró-ativa e centrados no cidadão
2	Ofertar serviços públicos digitais inclusivos;

2.5. Ressalta-se que a demanda relativa ao objeto da contratação foi prevista no Plano de Contratações Anual de 2025, exercício inicialmente previsto para a conclusão da presente contratação. Entretanto, considerando que a disponibilidade de recursos foi provisionada apenas para o exercício de 2026, a demanda foi incluída no PCA de 2026, conforme registrado no DFD nº 144/2025 - Contratação de serviços especializados de computação em nuvem de governo, na modalidade multicloud, para o provimento sob demanda de infraestrutura e de plataforma como Serviço (IaaS e PaaS).

2.5.1. Declara-se que as despesas decorrentes da futura contratação correrão à conta de dotação orçamentária consignada na Lei Orçamentária Anual relativa ao exercício financeiro de 2026 (Lei nº 15.346, de 14 de janeiro de 2026).

2.6. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em nuvem, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de nuvem.

3.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em nuvem e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

3.3 A oferta integrada de serviços possibilita à PR acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

3.4 Através do SERPRO Multicloud, a PR terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

3.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independentemente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e pelo provedor SERPRO (Nuvem de Governo), através de portal web. O portal web se trata do console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

3.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3.7 A solução contratada deverá atender plenamente as necessidades de negócio e tecnológicas detalhadas nas seções 4 e 5 deste ETP, incluindo serviços de Broker MultiCloud com acesso nativo aos consoles dos provedores, arquitetura multicloud flexível, ambiente de nuvem de governo para dados restritos, Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS), modelo de consumo, segurança da informação e proteção de dados, proteção contra ameaças e resiliência, pay-as-you-go suporte a treinamento e inferência de modelos de IA, integração e automação via APIs, ferramentas de monitoramento multicloud, suporte técnico localizado, e compatibilidade com APIs de LLM e continuidade operacional.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. A presente contratação pretende atender às necessidades tecnológicas e de negócio, demandados no âmbito de três (03) iniciativas distintas da DITEC, assegurando a disponibilidade dos serviços digitais da Presidência da República e demais órgãos vinculados contidos no processo SEI nº 00094.000084/2026-27, a saber:

4.1.1.1. as demandas da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM), relativas a dezesseis (16) sistemas corporativos, conforme disposto no despacho nº (Doc 7328852);

4.1.1.2. os projetos de inovação conduzidos pela Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Soluções (CGDES), com previsão de utilização de recursos de Inteligência Artificial (IA), destinados tanto ao desenvolvimento de soluções inovadoras quanto à manutenção da capacidade operacional da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC), conforme disposto no despacho nº (Doc 7301323); e

4.1.1.3. a manutenção da capacidade operacional da infraestrutura tecnológica necessária à prestação dos serviços da Coordenação-Geral de Infraestrutura de TI (CGINT), conforme necessidades registradas no inventário do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Presidência da República e da Vice-Presidência da República (PDTI PR/VPR 2024–2027), considerando, especificamente: (i) a necessidade identificada sob o ID N8; (ii) a ação correspondente ID A40; e (iii) a descrição da ação: “Contratar e/ou renovar créditos universais de nuvem Oracle (Oracle Cloud Universal Credits)”.

4.1.2. Considerando a complexidade inerente aos serviços de nuvem - caracterizados por múltiplas métricas de consumo tais como (capacidade, processamento, requisições e tráfego) - tornou-se necessário adotar uma metodologia que assegurasse rastreabilidade, transparência, auditabilidade e validação junto às áreas de negócio, conforme as boas práticas de governança de TIC no setor público destacando a adoção dos preceitos elencados para as práticas de FinOps (Financial Operations) cujas práticas culturais associam abordagens técnicas, de finanças e de negócios, maximizando o valor do investimento em nuvem, e promovendo a responsabilidade financeira para a otimização de custos, não apenas focando na redução dos custos - fator relevante aos projetos da administração pública, mas alinhando o uso da nuvem visando negócio e a alocação dos recursos computacionais. A abordagem FinOps envolve processos contínuos de informar, otimizar e operar, usando dados para tomada de decisões sobre onde investir e como gastar, gerando clareza e controle sobre os custos variáveis da nuvem, estruturadas em fases contínuas para informar, otimizar e operar à promoção da visibilidade, controle e uso eficiente dos recursos de nuvem.

4.1.3. A contratação de serviços de computação em nuvem, no modelo multicrédito, tem por objetivo atender à necessidade de disponibilização ágil, escalável e economicamente eficiente de recursos computacionais para suportar projetos baseados em IA. Esse modelo permite o acesso sob demanda a capacidades avançadas de processamento, armazenamento e serviços gerenciados, viabilizando a execução de cargas intensivas, como Big Data, treinamento e inferência de modelos de aprendizado de máquina, bem como sistemas de análise textual baseados em Processamento de Linguagem Natural (PLN), incluindo classificação de documentos, extração de entidades, sumarização automática e outras aplicações correlatas.

4.1.4. Considerando que a Inteligência Artificial (IA) é um ramo da Ciência da Computação dedicado à criação de sistemas capazes de realizar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana. Entre essas tarefas, destacam-se o aprendizado a partir de dados, a tomada de decisões autônoma, o reconhecimento de padrões complexos, o raciocínio lógico e a interação em linguagem natural com seres humanos.

4.1.5. No contexto da Administração Pública, a aplicação de IA pode apoiar a Presidência da República (PR) na automação de processos, na análise preditiva, na otimização de serviços ao cidadão e na geração de conhecimento a partir de grandes volumes de dados. Para que essas capacidades possam ser exploradas com segurança e eficiência, é imprescindível dispor de ambientes computacionais adequados, com mecanismos robustos de segurança da informação, governança de dados e capacidade de processamento escalável.

4.1.6. Na Presidência da República, além das demandas recebidas, consolidadas e previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Presidência da República e da Vice-Presidência da República (PDTI-PR/VPR) 2024–2027, há demandas específicas que continuam sendo encaminhadas à Diretoria de Tecnologia (DITEC), reforçando a necessidade de adoção de modelos de IA. Exemplos desse tipo de demanda são os processos 00200.001087/2024-61 e 00170.003151/2025-24, que requerem assinaturas de modelos do tipo GPT para apoiar atividades do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), bem como atividades de natureza jurídica.

4.1.7. Ressalta-se que a presente demanda está contemplada no PDTI-PR/VPR 2024-2027, no âmbito do objetivo estratégico "OE1 - Prover Soluções de TI para a PR", inserido no eixo "Sistemas e análise de dados". Especificamente, está vinculada à necessidade "N19 - Aprimorar o serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação", sendo operacionalizada por meio das ações "A41 - Adquirir atualização tecnológica e ampliação da solução de armazenamento de dados", "A93 - Adquirir solução para modernização e atualização tecnológica do ambiente de redundância do Centro de Dados", "A112 - Adquirir licenças de plataformas de desenvolvimento de aplicações".

4.1.8. As necessidades de negócio aqui descritas representam o detalhamento da solução a ser adquirida, que consiste na implantação de mecanismos tecnológicos para projetos Inteligência Artificial (IA) na Presidência da República, de modo alinhado às diretrizes institucionais e às boas práticas da governança digital.

4.1.9. As demandas recebidas das áreas estão consignadas nos processos SEI NUPs: 00170.003151/2025-24; 00094.000198/2025-96; 00200.001087/2024-61.

4.1.10. Além das demandas explícitas, as áreas da PR manifestaram interesse e necessidade quanto ao uso de IA a partir de solicitação exarada pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação da Presidência da República (CGD/PR) por meio dos processos NUP 00188.000139/2024-98 e 00094.001621/2022-22.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. Deverão ser cumpridos os procedimentos, normas, modelos e regulamentos vigentes na Presidência da República.

4.3.2. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no todo ou parcialmente as seguintes legislações vigentes:

4.3.2.1. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.2.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de - soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.3. Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de proteção de Dados Pessoais - LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.3.4. Instrução Normativa SEGES nº 81, de 25 de novembro de 2022, que dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital.

4.3.5. Instrução Normativa Nº 5, de 30 de agosto de 2021 que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

4.3.6. Instrução Normativa Nº 1, de 27 de maio de 2020: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal (GSI).

4.3.7. Portaria Nº 5.827, de 18 de maio de 2021: Aprova a estrutura do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Ministério da Economia (SGSI).

4.3.8. Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023. que estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativa e evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, sem custo adicional para a Presidência da República.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os prazos da prestação de serviços serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

4.5.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.3. Todos os prazos citados, quando não expreso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.5.4. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

ID	Serviço	Prazo
1	Implantação dos serviços	Até 6 (seis) dias úteis da emissão da ordem de serviço
2	Emissão de Relatório do serviço	De responsabilidade da contratada informando os serviços prestados no mês.
3	Aceite provisório	Até 10 (dez) dias após entrega.
4	Aceito definitivo	Até 15 (quinze) dias após a emissão do Termo de Recebimento provisório e verificação da qualidade e quantidade da solução.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A CONTRATADA deverá assinar o termo de compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

4.6.2. A CONTRATADA deve garantir o sigilo e a segurança das informações no âmbito de sua operação dentro dos limites aos quais se restringem os serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência.

4.6.3. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança desta Presidência da República e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência ou as que vierem a ser publicadas na execução do contrato.

4.6.4. A empresa CONTRATADA fica proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização da Presidência da República.

4.6.5. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse da Presidência da República ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

4.6.6. A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da Presidência da República.

4.6.7. A CONTRATANTE é responsável pela destinação que der as informações fornecidas por meio da execução do objeto deste Termo de Referência.

4.6.8. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela Presidência da República.

4.6.9. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

4.6.10. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação à terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da Presidência da República, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da Presidência da República e usuários, em consonância com as regras e normas internas.

4.7.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material.

4.7.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. Os serviços serão fiscalizados conforme Modelos de Execução e Gestão definidos neste Termo de Referência e no Plano de Fiscalização, ou instrumento similar, a ser elaborado e atualizado durante o monitoramento da execução do contrato.

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. O planejamento para implantar a Solução objeto deste Termo de Referência deverá ser viabilizado sem ônus adicional ao CONTRATANTE e será baseado em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos das tecnologias envolvidas neste objeto.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. A Contratada deverá prover a garantia de manutenção e cumprir com os prazos e padrões de qualidade dos serviços ofertados neste Termo de Referência atendendo de acordo com o Nível de Serviço e as seguintes condições e requisitos obrigatórios.

4.11.2. Prover serviço de chamado via atendimento telefônico, e-mail e/ou site Web, disponível 24 horas por dia 7 dias por semana.

4.11.3. Todos os chamados deverão ser registrados pela CONTRATADA em sistema informatizado, que permita acompanhamento via WEB e o controle da execução dos serviços.

4.11.4. No atendimento aos chamados abertos, deverão ser disponibilizados atendimento personalizado por um analista designado.

4.11.5. Um chamado só poderá ser fechado após a confirmação do responsável técnico de atendimento se dará com disponibilidade do recurso para o uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.

4.11.6. Executar os serviços de manutenção de todos os enlaces fornecidos de acordo com o especificado no TR.

4.11.7. Em caso de manutenção preventiva a CONTRATADA deverá alinhar junto a PR de forma a evitar possíveis impactos à disponibilização dos serviços.

4.11.8. A DITEC deverá auxiliar a contratada na solução de problemas, na instalação e na configuração da solução, no que lhe couber.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os serviços especializados de computação em nuvem e tecnologia da informação, sob estrutura de um integrador multinuvel (Cloud Broker) deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos serviços em questão, bem como, com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela PR.

4.14.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.14.3. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma:

4.14.3.1. De maneira eletrônica com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana;

4.14.3.2. Por telefone com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

4.14.4. A execução do serviço deve ser acompanhada/monitorada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à PR.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), bem como os elencados a seguir:

4.15.1.1. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da Presidência da República e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido desta PR no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

4.15.1.2. As partes se comprometem a manter em caráter confidencial, formalizado por intermédio do Termo de Compromisso de Manutenção e Sigilo mesmo após o término do prazo de vigência ou eventual rescisão do contrato, todas as informações a que teve acesso.

4.15.1.3. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, Termo de Ciência, em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

4.15.1.4. A execução dos serviços deve estar em conformidade com a legislação aplicável.

4.15.1.5. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela Presidência da República, incluindo, mas não se limitando, ao definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações e suas normas complementares, durante a execução dos serviços.

4.15.1.6. Deverá ser garantida a disponibilidade, integridade, confidencialidade e sigilo dos documentos e informações inerentes ao contrato e seus serviços, podendo ser responsabilizado legalmente quem porventura causar perdas e danos à Presidência da República e a terceiros.

4.15.1.7. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

a) Término ou rompimento do Contrato; e

b) Solicitação da Presidência da República.

4.15.1.8. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação do serviço, sem prévia autorização.

4.15.1.9. A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo de informação de propriedade da Presidência da República, sem autorização;

4.15.1.10. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da Presidência da República.

4.16. Vistoria

4.16.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.17. Demais Requisitos Necessários

4.17.1. Da exigência de carta de solidariedade:

4.17.1.1. Não se aplica, pois não será exigida a apresentação de carta de solidariedade.

4.18. Subcontratação

4.18.1. Por ser requisito técnico e comercial inerente do objeto desta contratação, o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, poderá firmar parcerias com outros provedores, cabendo ao SERPRO a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do contratado e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

4.18.2. 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".

4.18.2.1. Nessa hipótese, considera-se 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.

4.18.2.2. Para tanto, 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.

4.19. Garantia da Contratação

4.19.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, um vez que o SERPRO possui regras próprias de contratação e garantias previstas em sua legislação específica (Lei nº 13.303/2016).

4.20. Sustentabilidade

4.20.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos todos os requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.20.2. Cumprir os critérios de sustentabilidade ambiental estabelecidos na (Lei de Licitações e Contratos Lei 14.133 /2021 Administrativos), no que couber.

4.20.3. Utilizar critérios compatíveis com padrões de consumo sustentáveis, previstos no artigo –7º, XI, da Lei nº 12.305/2010 Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.20.4. Adotar as práticas de sustentabilidade em todas as etapas do processo de contratação, alinhado com o Plano de Contratações Anual e com o Plano Diretor de Logística Sustentável da Presidência da República – PLS/PR 2024-2026, além de outros instrumentos de planejamento da Administração, conforme Art. 7º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022.

4.20.5. A contratada e seus dirigentes assumem o compromisso de não realizar atos de discriminação, em todas as suas formas, por motivos de raça, gênero e outros, conforme dispõe a Constituição Federal de 1988 em seu inciso IV do art. 3º, inciso I do art.5º, e os arts. 38 e 39 do Estatuto da Igualdade Racial, Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010.

4.20.6. A contratada se compromete a não praticar, de nenhuma forma, ações que lesionem a Dignidade da Pessoa Humana e a Valorização do Trabalho Humano protegidos nos arts. 1º e 170 da Constituição Federal, e que possam ser enquadradas nos arts.149, 203 e 207 do Código Penal (dispositivos que tratam do trabalho análogo ao de escravo e tráfico de pessoas para esse fim),Decreto nº 5.017/2004, que promulga o Protocolo de Palermo e as Convenções da OIT nº 29 e 105.

4.21. Indicação de marcas ou modelos

4.21.1. Na presente contratação será admitida a indicação da marca Oracle, conforme as justificativas apresentadas nos Itens nº 2 e nº 5, do Estudo Técnico Preliminar 3/2026.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da Contratante:

5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

5.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

- 5.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;
- 5.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;
- 5.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 5.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 5.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 5.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:
- 5.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto CONTRATADO;
- 5.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;
- 5.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;
- 5.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
- 5.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e
- 5.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.
- 5.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;
- 5.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
- 5.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 5.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias;
- 5.1.12. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pela CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 5.1.13. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.14. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.15. Receber o objeto fornecido pelo CONTRATADO que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.16. Aplicar ao CONTRATADO as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.17. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao CONTRATADO, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.18. Comunicar ao CONTRATADO todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.19. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do CONTRATADO, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.20. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.21. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados ao CONTRATADO.

5.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.3. São obrigações do CONTRATADO:

5.3.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

5.3.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

5.3.1.2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.3.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos

5.3.1.4. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

5.3.1.4.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

5.3.1.4.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

5.3.1.4.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

5.3.1.4.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5.3.1.4.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

5.3.1.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

5.3.1.6. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

- 5.3.1.7. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 5.3.1.8. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na contratação direta;
- 5.3.1.9. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação
- 5.3.1.10. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 5.3.1.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.3.1.12. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021
- 5.3.1.13. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 5.3.1.14. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 5.3.1.15. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 5.3.1.16. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 5.3.1.17. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 5.3.1.18. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 5.3.1.19. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 5.3.1.20. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 5.3.1.21. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 5.3.1.22. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 5.3.1.23. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
- 5.3.1.23.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;
- 5.3.1.24. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na Contratação Direta ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

- 5.3.1.25. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 5.3.1.26. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 5.3.1.27. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 5.3.1.28. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 5.3.1.29. Garantir o acesso da CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 5.3.1.30. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 5.3.1.31. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 5.3.1.32. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 5.3.1.33. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.3.1.34. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.3.1.35. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.3.1.36. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.3.1.37. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.3.1.38. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.3.1.39. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.3.1.40. Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios;
- 5.3.1.41. Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço;
- 5.3.1.42. Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados ao serviço objeto da proposta comercial do SERPRO, de maio de 2026;
- 5.3.1.43. Adotar uma política de segurança de informação para atender aos requisitos de sigilo e segurança;

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

5.3.1.45. Prestar os serviços objeto deste contrato nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados nos anexos da proposta comercial do SERPRO, de maio de 2026;

5.3.1.46. Fazer a transição contratual, quando for o caso; e

5.3.1.47. Prestar os serviços de acordo com o termo de referencia, desde que a contratante tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

5.4. São Responsabilidades CONJUNTAS:

5.4.1. Adotar todas as providências e mobilizar todos os recursos, com o mais elevado grau de prioridade, de modo a viabilizar a execução do objeto da proposta comercial do SERPRO, de maio de 2026;

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

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

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições de Execução

6.1.1. Após 10 (dez) dias da assinatura do contrato, poderá ser realizada a reunião (presencial ou virtual) de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência e de esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.1.1. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATADA e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

6.1.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;

6.1.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme Art. 18, Inciso V, da Instrução Normativa SGD/ME Nº 94/2022; e

6.1.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

6.1.2. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, etc.) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, conforme Níveis Mínimos de Serviço (NMS), no Item 8. Critérios de Medição e Pagamento, deste Termo de Referência.

6.1.3. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e condições constantes deste TR, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido.

6.1.4. A execução do contrato, conforme Art. 117 da Lei 14.133 de 2021, deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

6.1.5. Conforme IN ME - SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022 em seu artigo 33, o objeto será recebido:

6.1.5.1. Provisoriamente, mediante confecção e assinatura do respectivo Termo de Recebimento Provisório (TRP) pelo fiscal técnico do contrato;

6.1.5.2. Definitivamente pelo gestor do contrato, por meio da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD);

6.1.5.3. A fiscalização da execução contratual deve ser realizada de forma adequada por profissional com experiência na área.

6.1.6. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em co - responsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.7. A fiscalização observará todos os procedimentos previstos na IN ME / SGD nº 94 / 2022, artigo 33 e seus incisos.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços nos seguintes endereços, que podem ser atualizados sem ônus à CONTRATANTE:

6.2.1.1. Palácio do Planalto

6.2.1.1.1. Endereço: Palácio do Planalto, Praça dos Três Poderes, Anexo II, Centro de Dados da Presidência da República, Brasília/DF.

6.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura e fechamento de suporte técnico.

6.2.3. Os serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

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

6.2.3.1.1. SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF, CEP 70830-900;

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

6.2.3.2.1. Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP, CEP: 04766-900.

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

6.3. Materiais a serem disponibilizados

6.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas, promovendo sua substituição quando necessário.

6.3.2. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços executados no mês de forma detalhada, com valores de NMS, para fins de viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Provisório/Definitivo.

6.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.4.1. Não se aplica.

6.5. Formas de transferência de conhecimento

6.5.1. Não se aplica.

6.6. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6.1. A transição dos serviços se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

6.6.2. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços

para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

6.6.3. Após o término do contrato, caso a CONTRATADA tenha algum tipo de acesso a recursos tecnológicos do MIDR, como perfil de rede, o mesmo deverá ser desabilitado.

6.7. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.7.1. Cada Ordem de Serviço (OS) conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

6.8. Mecanismos formais de comunicação

6.8.1. A contratada disponibilizará serviço de atendimento remoto disponível para registro de acionamento de possíveis falhas identificados na execução dos serviços, com atendimento ao usuário, realizado de forma ininterrupta por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

6.8.2. O acionamento será via canal de atendimento disponibilizado pela contratada.

6.8.3. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE E CONTRATADA, os seguintes:

Ordem de Serviço Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Mensal e por demanda	Ata de Reunião Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital e Papel Periodicidade: A cada reunião
Ofício Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Sempre que necessário	Sistema de abertura de chamados Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Sempre que necessário
Termo de Recebimento Provisório Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda	Termo de Recebimento Definitivo Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda
Relatório de Execução dos Serviços Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda	Relatório de Indicadores Mínimos de Nível de Serviço Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda
E-mail Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Sempre que necessário	Registro de Incidentes Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA Forma de Comunicação: Digital Periodicidade: Oportunamente
Advertências Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada Periodicidade: Oportunamente	Multas Emissor: CONTRATANTE Destinatário: CONTRATADA Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada Periodicidade: Oportunamente

6.8.4. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para quaisquer das partes.

6.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.9.2. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na Presidência da República, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no anexo do presente Termo de Referência, com a denominação de Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (Anexo II) e Termo de Ciência (Anexo I).

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscais, especialmente designados para representar a Presidência da República perante o contratado, cabendo zelar pela observância dos termos constantes do contrato, do edital, do termo de referência/projeto básico ou de instrumentos hábeis a substituí-los, assim como pela adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

7.6. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual deverão ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à gestão do contrato.

7.7. Na gestão e fiscalização da execução contratual, a equipe de fiscalização deverá utilizar os resultados da gestão de riscos para apoio à melhoria contínua do desempenho e dos processos de controle e gestão contratual.

7.7.1. A Matriz de Gerenciamento de Riscos nº 16/2026, compreendendo o total de 32 (trinta e dois) riscos e suas ações preventivas e de contingência, constituirá a base para as ações efetivas de mitigação dos possíveis eventos.

7.8. O prazo inicial da prestação de serviços ou da entrega de bens poderá ser objeto de alterações, em caráter excepcional, devidamente justificado e mediante autorização da autoridade competente, desde que requerido pela contratada antes da data prevista para o seu início ou das respectivas etapas, cumpridas as formalidades exigidas na legislação.

7.9. A Administração, na análise do pedido de que trata o item anterior, deverá observar se o seu acolhimento não viola as regras do ato convocatório, a isonomia, o interesse público ou a qualidade da execução do objeto, devendo ficar registrados que os pagamentos serão realizados em conformidade com o objeto.

7.9.1. O registro das ocorrências, as comunicações entre as partes e demais documentos relacionados à execução do objeto deverão ser organizados em processo específico de fiscalização.

7.9.2. Para as contratações de serviço sob o regime de execução indireta, bem como para as aquisições e contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação realizadas pela Presidência da República, deverão ser observadas, respectivamente, as instruções normativas expedidas pelos órgãos centrais do Sistema de Serviços Gerais e do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação.

7.10. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.11. Preposto

7.11.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.11.2. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

7.12. Reunião Inicial

7.12.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.12.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.12.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.12.3.1. presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.12.3.2. entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.12.3.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.12.3.4. a Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.13. Rotinas de Fiscalização

7.13.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.14. Fiscalização Técnica

7.14.1. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI):

7.14.1.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.14.1.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.14.1.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.14.1.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.14.1.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.15 Fiscalização Administrativa

7.15.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.15.1.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.16. Gestor do Contrato

7.16.1. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.16.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.16.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.16.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.16.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.16.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.16.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Da Medição de Resultado (IMR)

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), por intermédio dos níveis de serviço conforme estabelecido no item 9. NÍVEIS DE SERVIÇO, do ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, da proposta comercial SERPRO – nº 20260119v001, de 11 de maio de 2026.

8.2. Indicadores de Nível de serviço e Penalidades:

8.2.1. Os indicadores de Níveis de Serviço e as Penalidades se encontram melhor detalhados no ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, da proposta comercial SERPRO – nº 20260119v001, de 11 de maio de 2026.

8.3. Prazo para Ativação e Alteração dos Serviços

8.3.1. Os prazos para ativação e alteração dos serviços se encontram melhor detalhados no ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, da proposta comercial SERPRO – nº 20260119v001, de 11 de maio de 2026.

8.4. Atendimento e Suporte Técnico

8.4.1. O atendimento e Suporte se encontram detalhados no ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, da proposta comercial SERPRO – nº 20260119v001, de 11 de maio de 2026.

8.5. Do recebimento

8.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.5.5.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;

8.5.5.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório; (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.5.5.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis;

8.5.5.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.5.6. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.5.7. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.5.7.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);

8.5.7.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

8.5.7.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.5.7.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.5.7.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.5.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.5.9. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.5.10. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.6. Procedimentos de Teste

8.6.1. Serão adotados como procedimentos de teste, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.6.1.1. O procedimento de validação e testes do início da prestação dos serviços ocorrerá através da comprovação dos serviços prestados, referente ao período especificado.

8.7. Procedimentos de Inspeção

8.7.1. A Contratante poderá a qualquer momento realizar testes de conectividade, disponibilidade e capacidade para verificar se os serviços estão sendo entregues conforme exposto no relatório expedido pela Contratada.

8.8. Liquidação

8.8.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.8.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.8.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.8.3.1. o prazo de validade;

8.8.3.2. a data da emissão;

8.8.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.8.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.8.3.5. o valor a pagar; e

8.8.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.8.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.8.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.8.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

8.8.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.8.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.8.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.8.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.9. Prazo de pagamento

8.9.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.9.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

8.10. Forma de pagamento

8.10.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

8.10.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.10.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.10.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.11. Antecipação de pagamento

8.11.1. Não se aplica, pois não haverá adoção de pagamento antecipado.

8.12. Reajuste

8.12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 11 de maio de 2026. (Proposta Comercial - SERPRO – nº 20260119v001)

8.12.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.12.4. No caso de atraso ou não divulgação do (s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja (m) divulgado (s) o (s) índice (s) definitivo (s).

8.12.5. Nas aferições finais, o (s) índice(s) utilizado (s) para reajuste será (ão), obrigatoriamente, o (s) definitivo (s).

8.12.6. Caso o (s) índice (s) estabelecido (s) para reajustamento venha (m) a ser extinto (s) ou de qualquer forma não possa (m) mais ser utilizado (s), será (ão) adotado (s), em substituição, o (s) que vier(em) a ser determinado (s) pela legislação então em vigor.

8.12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.12.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.13. Cessão de crédito

8.13.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.13.1.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.13.1.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.13.1.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.13.1.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.13.2. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência / Em caso de reincidência, multa 0,5% sobre o valor mensal do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor mensal do Contrato / Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral..
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 2 dias úteis.	Multa de 0,5% sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 10 dias úteis / Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 3% do valor mensal do Contrato..
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado e às cláusulas	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades

	contratuais.	decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência / Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor anual do Contrato.
14	Atraso na entrega dos serviços adicionais.	Multa de 0,5% sobre o valor mensal do Contrato em que estiver prevista a entrega do serviço por dia útil de atraso.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.

9.4.4.2. compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 9.3, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do serviço inadimplido.

9.4.4.3. compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 9.3, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do serviço inadimplido.

9.4.4.4. para infração descrita na alínea “b” do subitem 9.3, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do serviço inadimplido.

9.4.4.5. para infrações descritas na alínea “d” do subitem 9.3, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do serviço inadimplido.

9.4.4.6. para a infração descrita na alínea “a” do subitem 9.3, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do serviço inadimplido.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.17. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id		Ocorrência	Glosa / Sanção
1		Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor referente a parcela mensal inadimplida apurada do Contrato.
2		Inexecução parcial reiterada.	2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido.
3		Inexecução total.	10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.
4		Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de até 10% do valor referente a parcela mensal apurada do Contrato.

9.18. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.18.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.18.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa sem disputa, conforme Art. 75, inciso IX, da Lei n.º 14.133/2021, culminando com a aceitação da proposta de **R\$ 8.178.699,36** (oito milhões, cento e setenta e oito mil seiscentos e noventa e nove reais e trinta e seis centavos).

Art. 75. É dispensável a licitação:

IX - 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;

10.1.1.1. Justificativas Técnicas e Operacionais: O Serpro atua como integrador de serviços de nuvem (broker), combinando infraestrutura própria a provedores globais para facilitar a adoção tecnológica. Com expertise em sistemas de missão crítica da administração pública, a empresa garante estabilidade e segurança da informação. Além disso, o serviço SERPRO MultiCloud acelera a migração segura de dados, alinhando-se às diretrizes de modernização do Estado brasileiro.

10.1.1.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

10.1.2. O Serviço Federal de Processamento de Dados (**SERPRO**) é uma empresa pública de prestação de serviços em tecnologia da informação. Foi criado pela Lei n.º 4.516, de 1 de dezembro de 1964, para modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da administração pública federal.

10.1.3. Com uma ampla base operacional, o **SERPRO** presta serviços em rede que abrange todo o território nacional, num volume de ordem superior a um bilhão de transações online anuais, com sistemas popularizados por siglas ou expressões como: SISCOMEX, RAIS, RENAVAM, SIAFI, SIAPE, IRPF, RECEITANET, REDE GOVERNO, SIAFEM, SIAPENET, INFOVIA, SIORG, SIR e outros já inseridos nas esferas econômicas e sociais da vida do Governo, das empresas e dos cidadãos brasileiros.

10.1.4. Os critérios definidos pela legislação para que uma empresa possa ser contratada com base no art. 75, Inciso IX da Lei 14.133/21 são:

10.1.4.1. O contratante deve ser pessoa jurídica de direito público interno;

10.1.4.2. Que os bens produzidos ou serviços prestados sejam realizados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública;

10.1.4.3. A Contratada deve ter sido criada para esse fim específico;

10.1.4.4. O preço contratado deve ser compatível com o preço praticado no mercado.

10.1.5. Cabe ainda mencionar que o **SERPRO** possui vasta experiência na execução de serviços relacionados ao objeto contratado, uma vez que fornece esses serviços para outros órgãos da Administração Pública Federal, dentre eles o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil, Ministério da Cultura e Ministério da Saúde.

10.2. Regime de execução

10.2.1. O regime de execução será o de **empreitada por preço unitário**, que consiste na execução por preço certo de **unidades determinadas**, conforme o Art. 6º, inciso XXIX, da Lei nº 14.133/2021.

10.3. Exigências de habilitação

10.3.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

10.3.4.2. Estar cadastrado no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal, SICAF.

10.4. Habilitação jurídica

10.4.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

10.4.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

10.4.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

10.4.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

10.4.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.4.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

10.4.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

10.4.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.4.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

10.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

10.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

10.5.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

10.5.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

10.5.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.5.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.6. Qualificação Econômico-Financeira

10.6.1. Não será exigida a qualificação econômico-financeira visto tratar-se de dispensa sem disputa e de solução originada no Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública de personalidade jurídica de direito privado vinculada ao Ministério da Fazenda.

10.7. Qualificação Técnica

10.7.1. Não será exigida a qualificação técnica visto tratar-se de dispensa sem disputa e de solução originada no Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública de personalidade jurídica de direito privado vinculada ao Ministério da Fazenda.

10.8. Qualificação Técnico

10.8.1. Não será exigida a qualificação técnico visto tratar-se de dispensa de licitação e de solução originada no Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública de personalidade jurídica de direito privado vinculada ao Ministério da Fazenda.

10.9. Disposições gerais sobre habilitação

10.9.1. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.9.2. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.9.3. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.10. Documentação complementar para cooperativas

10.10.1. Não se aplica visto tratar-se de dispensa sem disputa e de solução originada no Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública de personalidade jurídica de direito privado vinculada ao Ministério da Fazenda.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 8.178.699,36** (oito milhões, cento e setenta e oito mil seiscentos e noventa e nove reais e trinta e seis centavos), conforme custos unitários consignados na Planilha Comparativa de Preços 2025 (SEI/PR nº 7029405), anexada ao processo SEI nº 00094.000053/2025-95.

11.2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 110001/0001 - Secretaria de Administração SA/PR;

II) Fonte de Recursos: 0100; e

III) Elemento de Despesa:

- a) 33.90.40.18 - Computação em Nuvem - Plataforma como Serviço (PaaS);
- b) 33.90.40.19 - Computação em Nuvem - Software como Serviço (SaaS);
- c) 33.90.40.11 - Suporte de Infraestrutura de TIC.

12.3. As despesas decorrentes da futura contratação correrão à conta de dotação orçamentária consignada na Lei Orçamentária Anual relativa ao exercício financeiro de 2026 (Lei nº 15.346, de 14 de janeiro de 2026), consoante Declaração de Disponibilidade Orçamentária (7545164).

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Cronograma Físico Financeiro

Seq.	Evento	Prazo	Valor (R\$)
1	Assinatura do contrato	Vigência de 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.	- X -
2	Reunião inicial do Projeto	até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato	- X -
3	Emissão da Ordem de Serviço para a execução dos Serviços Profissionais Continuados de Intermediação de Serviços em Nuvem	Emitida em até 5 (cinco) dias corridos após a realização da etapa 2	R\$ 7.182.603,36
4	Recebimento Provisório (TRP)	Em até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga	
5	Recebimento Definitivo (TRD)	Em até 2 (dois) dias úteis, contados após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado assinado por servidor ou comissão designada pela autoridade competente	
6	Emissão da Solicitação de Pagamento		
7	Emissão da Ordem de Serviço para a execução dos Serviços Profissionais Consultivos Especializados em Nuvem	Sob demanda	R\$ 996.096,00
8	Recebimento Provisório (TRP)	Em até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado, com a comprovação da prestação dos serviços/fornecimento de bens a que se referem a parcela única a ser paga	
9	Recebimento Definitivo (TRD)	Em até 2 (dois) dias úteis, contados após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado assinado por servidor ou comissão designada pela autoridade competente	
10	Emissão da Solicitação de Pagamento		

14. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

14.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

14.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

14.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

14.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

14.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

14.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

14.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

14.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

14.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

14.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

14.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

14.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

14.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

15. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

15.1 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.

15.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

15.2.1 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.

15.2.2 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.

15.2.3 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.

15.2.4 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.

15.2.5 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.

15.2.6 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.

15.3 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.

15.4 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.

15.4.1 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.

15.4.2 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).

15.5 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.

15.6 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.

16. DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DA INTEGRIDADE

DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

16.1. As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a 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.

16.1.1. O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

16.2. As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

16.3. A Presidência da República, por si, seus administradores, servidores e empregados públicos devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o Serpro, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/duediligence-deintegridade>.

16.4. A Presidência da República está ciente de que o Serpro poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/duediligence-deintegridade>.

16.5. As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

17. NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

17.1. Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

17.1.1. Em linha com o Item 15. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

17.1.2. Em linha com o Item 15. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

17.1.3. Em linha com o Item 15. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

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

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

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

17.1.7. Em linha com o Item 14. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

17.1.7.1. 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, da proposta comercial do SERPRO, de maio de 2026.

17.1.8. Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

17.1.9. Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5 /2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

18. 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](#).

Despacho: PORTARIA Nº 301, DE 26 DE SETEMBRO DE 2025

WALTER LOPES NETO

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 17:35:43.

Despacho: PORTARIA Nº 301, DE 26 DE SETEMBRO DE 2025

TASSIA KALLINY DE SOUZA DAVI

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 15:41:09.

Despacho: PORTARIA Nº 301, DE 26 DE SETEMBRO DE 2025

NELSON GONCALVES REZENDE

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 14:21:57.

Despacho: PORTARIA Nº 301, DE 26 DE SETEMBRO DE 2025

FABRICIO DA SILVA GAMA

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 18:14:04.

BRUNO PEREIRA PONTES

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 14/05/2026 às 14:41:07.

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 - Termo de Ciencia.pdf (143.55 KB)
- Anexo II - Termo de Compromisso e Manutencao de Sigilo.pdf (253.91 KB)
- Anexo III - Ordem de Servicos.pdf (271.79 KB)
- Anexo IV - Termo de Recebimento Provisorio.pdf (268.76 KB)
- Anexo V - Termo de Recebimento Definitivo.pdf (276.29 KB)



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Casa Civil
Secretaria-Executiva
Secretaria de Administração
Diretoria de Tecnologia
Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica

ANEXO I
TERMO DE CIÊNCIA

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Contrato nº:	
Objeto (resumido):	
Contratada: CNPJ:	
Gestor do Contrato: Matrícula:	
Preposto da Contratada: CPF:	
DECLARAÇÃO	
Pelo presente instrumento, o(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) e assinado(s) DECLARA(M) ter plena ciência e conhecimento do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo firmado pela CONTRATADA, e da Política de Segurança da Informação e normas de segurança da Presidência da República – PR, bem como de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo em epígrafe, bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação aplicável e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente da PR ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este.	
LOCAL E DATA	
Local/UF, _____ de _____ de 20__.	
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)	
Nome: Identidade: CPF: Função/Cargo:	Assinatura:
Nome: Identidade: CPF: Função/Cargo:	Assinatura:
Observação: Este Termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA.	



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Casa Civil
Secretaria-Executiva
Secretaria de Administração
Diretoria de Tecnologia
Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica

ANEXO II
TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

O NOME DO ÓRGÃO, sediado em ENDEREÇO, CNPJ nº CNPJ, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a NOME DA EMPRESA, sediada em ENDEREÇO, CNPJ nº CNPJ, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da CIDADE DA CONTRATANTE, onde está localizada a sede da

CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO

CONTRATANTE	CONTRATADA
Nome: _____	Nome: _____
Matrícula: _____	Qualificação: _____

TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	Testemunha 2
Nome: _____	Nome: _____
Qualificação: _____	Qualificação: _____

Local/UF, _____ de _____ de 20__.



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Casa Civil
Secretaria-Executiva
Secretaria de Administração
Diretoria de Tecnologia
Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica

ANEXO III
TERMO DE ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO

ATENÇÃO!

< Os trechos marcados em vermelho neste documento são editáveis, notas explicativas ou exemplos, devendo ser substituídos ou excluídos, conforme necessidade>.

< Conforme **ACÓRDÃO 172/2021 – TCU -PLENÁRIO**, os órgãos e entidades federais têm o dever legal de realizar o planejamento prévio de cada contratação de TIC, inclusive daquelas viabilizadas mediante adesão a ARPs, que vai além do mero preenchimento formal dos artefatos previstos na legislação>.

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

(Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022)

1 – IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS/OFB	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>		
Contratada	<Nome da contratada>	CNPJ	99.999.999/9999-99
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>

ÁREA REQUISITANTE

Unidade	< Sigla – Nome da unidade>		
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxxxxxxxxxxx

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
1					
Valor total estimado da OS/OFB					
3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES					
< Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB> < Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> < Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>					

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim:	<dd/mm/aaaa>
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

5 – ARTEFATOS / PRODUTOS	
Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

< Responsável pela Demanda/Fiscal Requisitante >

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Casa Civil
Secretaria-Executiva
Secretaria de Administração
Diretoria de Tecnologia
Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica

ANEXO IV
TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
dd/mm/aaaa	1.0	Primeira versão do documento	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

ATENÇÃO!

< Os trechos marcados em vermelho neste documento são editáveis, notas explicativas ou exemplos, devendo ser substituídos ou excluídos, conforme necessidade>.

< Conforme ACÓRDÃO 172/2021 – TCU -PLENÁRIO, os órgãos e entidades federais têm o dever legal de realizar o planejamento prévio de cada contratação de TIC, inclusive daquelas viabilizadas mediante adesão a ARPs, que vai além do mero preenchimento formal dos artefatos previstos na legislação>.

< Nas contratações de licenciamento de softwares, é imprescindível verificar se toda a documentação entregue pela contratada está completa e corresponde exatamente ao que foi especificado no TR. É fundamental certificar-se de que todas as licenças, suporte e/ou garantia entregues estejam de acordo com os part numbers especificados no TR>.

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório declarará, de forma sumária, que as compras foram entregues, para verificação posterior da conformidade do material com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO N°	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
N° DA OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S) E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OFB de abertura>	<Ex.: UNID.>	<n>
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os <bem (s) /produto(s)> correspondentes à <OFB> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram entregues, estando sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes <bem (s)/produto(s)> ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

4 – ASSINATURA
FISCAL TÉCNICO
<Nome do Fiscal Técnico do Contrato> Matrícula: xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.
PREPOSTO
<Nome do Preposto do Contrato> Matrícula: xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Casa Civil
Secretaria-Executiva
Secretaria de Administração
Diretoria de Tecnologia
Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica

ANEXO V
TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
dd/mm/aaaa	1.0	Primeira versão do documento	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

ATENÇÃO!

< Os trechos marcados em vermelho neste documento são editáveis, notas explicativas ou exemplos, devendo ser substituídos ou excluídos, conforme necessidade>.

<Conforme ACÓRDÃO 172/2021 – TCU -PLENÁRIO, os órgãos e entidades federais têm o dever legal de realizar o planejamento prévio de cada contratação de TIC, inclusive daquelas viabilizadas mediante adesão a ARPs, que vai além do mero preen-chimento formal dos artefatos previstos na legislação>.

<Nas contratações de licenciamento de softwares, é imprescindível verificar se toda a documentação entregue pela contratada está completa e corresponde exatamente ao que foi especificado no TR. É fundamental certificar-se de que todas as licenças, suporte e/ou garantia entregues estejam de acordo com os part numbers especifica-dos no TR>.

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S) E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OFB de abertura>	<Ex.: UNID.>	<n>
...	...	...	...
...	...	...	...
TOTAL DE ITENS			

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela CONTRATADA e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >		

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR
5 – ASSINATURA
GESTOR DO CONTRATO
_____ <Nome do Gestor do Contrato> Matrícula: xxxxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

6 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO
GESTOR DO CONTRATO
Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a CONTRATADA a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima. _____ <Nome do Gestor do Contrato> Matrícula: xxxxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>
7 – CIÊNCIA
PREPOSTO
_____ <Nome do Preposto do Contrato> Matrícula: xxxxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Estudo Técnico Preliminar 3/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 00094.001000/2025-91

2. Descrição da necessidade

2.1 Planejamento da contratação de serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e de Plataforma como serviço (PaaS) por meio da disponibilização de créditos de serviços em nuvem.

2.2 A Presidência da República dispõe do contrato administrativo nº 12/2021, celebrado com a empresa ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA (Doc 4948179), cujo objeto consiste na contratação de Créditos Universais de Nuvem Oracle (Oracle Cloud Universal Credits), destinados ao provimento sob demanda de serviços de infraestrutura e de Plataforma como serviço (IaaS e PaaS) em nuvem pública (SEI 53115.017000/2020-70). O referido contrato foi originalmente firmado pelo então Ministério das Comunicações (MCOM) e posteriormente sub-rogado à Presidência da República por intermédio da Secretaria de Administração da Secretaria-Executiva da Casa Civil, em 19 de janeiro de 2024.

2.3 Considerando o término da vigência contratual, previsto para 13 de maio de 2026 sem a possibilidade de prorrogação, torna-se necessário o planejamento de novo instrumento contratual que assegure a continuidade do fornecimento de produtos e créditos de serviços aptos ao uso como infraestrutura e plataforma tecnológica dos sistemas e serviços da SECOM, mantidos e suportados pela Diretoria de Tecnologia (DITEC).

2.4 A necessidade de contratação de serviços de computação em nuvem decorre, ainda, do crescimento contínuo da demanda por recursos computacionais, infraestrutura tecnológica, recursos de segurança e de alta disponibilidade, essenciais ao funcionamento dos sistemas e aplicações que dão suporte às políticas públicas de cada órgão da administração pública.

2.5 Tendo como norte a diretriz insculpida no subitem 4.1 do Anexo I da In. SGD/ME 94, de 2022, em que os órgãos e entidades que necessitem criar, ampliar ou renovar infraestrutura de centro de dados deverão fazê-lo por meio da contratação de serviços de computação em nuvem, salvo quando demonstrada a inviabilidade em estudo técnico preliminar da contratação. Esta contratação possui como diretrizes:

2.5.1 Ampliação das opções de serviços de nuvem abarcando as principais funções e funcionalidades necessárias para o desempenho das melhores práticas de utilização dos serviços em computação em nuvem;

2.5.2 Sustentabilidade técnica por meio da criação de condições de interoperabilidade entre ambientes de computação em nuvem, possibilidade de migração sustentada dos serviços e oferta de no mínimo dois ambientes distintos de nuvem por integrador de nuvem (broker); e

2.5.3 Aprimoramento dos recursos de Segurança e Proteção à Privacidade.

2.6 Esta contratação está prevista no Plano de Contratações Anual 2026, DFD 144/2025, com a seguinte descrição: Contratação de serviços especializados de computação em nuvem de governo, na modalidade multicloud, para o provimento sob demanda de infraestrutura e de plataforma como Serviço (IaaS e PaaS). Submetendo-se à autorização da Autoridade Competente, em observância ao disposto no inciso II do art. 15 do Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022, conforme detalhado nos artefatos, em consonância com as diretrizes de uso de nuvem do Governo.

2.7 Trata-se, portanto, de recurso necessário à Diretoria de Tecnologia para o desempenho de suas atribuições regimentais, cuja interrupção pode comprometer a continuidade de suas atividades de atendimento à Presidência da República.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica	Walter Lopes Neto

4. Necessidades de Negócio

4.1 A presente contratação pretende atender às necessidades tecnológicas e de negócio, demandados no âmbito de três (03) iniciativas distintas da DITEC, assegurando a disponibilidade dos serviços digitais da Presidência da República e demais órgãos vinculados contidos no processo SEI nº 00094.000084/2026-27, a saber:

4.1.1 As demandas da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM), relativas a dezesseis (16) sistemas corporativos, conforme disposto no despacho nº (7328852);

4.1.2 Os projetos de inovação conduzidos pela Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Soluções (CGDES), com previsão de utilização de recursos de Inteligência Artificial (IA), destinados tanto ao desenvolvimento de soluções inovadoras quanto à manutenção da capacidade operacional da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC), conforme disposto no despacho nº (7301323); e

4.1.3 A manutenção da capacidade operacional da infraestrutura tecnológica necessária à prestação dos serviços da Coordenação-Geral de Infraestrutura de TI (CGINT), conforme necessidades registradas no inventário do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Presidência da República e da Vice-Presidência da República (PDTI PR/VPR 2024–2027), considerando, especificamente: (i) a necessidade identificada sob o ID N8; (ii) a ação correspondente ID A40; e (iii) a descrição da ação: “Contratar e/ou renovar créditos universais de nuvem Oracle (*Oracle Cloud Universal Credits*)”.

4.2 Considerando a complexidade inerente aos serviços de nuvem - caracterizados por múltiplas métricas de consumo tais como (capacidade, processamento, requisições e tráfego) - tornou-se necessário adotar uma metodologia que assegurasse rastreabilidade, transparência, auditabilidade e validação junto às áreas de negócio, conforme as boas práticas de governança de TIC no setor público destacando a adoção dos preceitos elencados para as práticas de FinOps (*Financial Operations*) cujas práticas culturais associam abordagens técnicas, de finanças e de negócios, maximizando o valor do investimento em nuvem, e promovendo a responsabilidade financeira para a otimização de custos, não apenas focando na redução dos custos - fator relevante aos projetos da administração pública, mas alinhando o uso da nuvem visando negócio e a alocação dos recursos computacionais. A abordagem FinOps envolve processos contínuos de informar, otimizar e operar, usando dados para tomada de decisões sobre onde investir e como gastar, gerando clareza e controle sobre os custos variáveis da nuvem, estruturadas em fases contínuas para informar, otimizar e operar à promoção da visibilidade, controle e uso eficiente dos recursos de nuvem.

4.3 A contratação de serviços de computação em nuvem, no modelo multicrédito, tem por objetivo atender à necessidade de disponibilização ágil, escalável e economicamente eficiente de recursos computacionais para suportar projetos baseados em IA. Esse modelo permite o acesso sob demanda a capacidades avançadas de processamento, armazenamento e serviços gerenciados, viabilizando a execução de cargas intensivas, como Big Data, treinamento e inferência de modelos de aprendizado de máquina, bem como sistemas de análise textual baseados em Processamento de Linguagem Natural (PLN), incluindo classificação de documentos, extração de entidades, sumarização automática e outras aplicações correlatas.

4.4 Considerando que a Inteligência Artificial (IA) é um ramo da Ciência da Computação dedicado à criação de sistemas capazes de realizar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana. Entre essas tarefas, destacam-se o aprendizado a partir de dados, a tomada de decisões autônoma, o reconhecimento de padrões complexos, o raciocínio lógico e a interação em linguagem natural com seres humanos.

4.5 No contexto da Administração Pública, a aplicação de IA pode apoiar a Presidência da República (PR) na automação de processos, na análise preditiva, na otimização de serviços ao cidadão e na geração de conhecimento a partir de grandes volumes de dados. Para que essas capacidades possam ser exploradas com segurança e eficiência, é imprescindível dispor de ambientes computacionais adequados, com mecanismos robustos de segurança da informação, governança de dados e capacidade de processamento escalável.

4.6 Na Presidência da República, além das demandas recebidas, consolidadas e previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Presidência da República e da Vice-Presidência da República (PDTI-PR/VPR) 2024–2027, há demandas

específicas que continuam sendo encaminhadas à Diretoria de Tecnologia (DITEC), reforçando a necessidade de adoção de modelos de IA. Exemplos desse tipo de demanda são os processos 00200.001087/2024-61 e 00170.003151/2025-24, que requerem assinaturas de modelos do tipo GPT para apoiar atividades do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), bem como atividades de natureza jurídica.

4.7 Ressalta-se que a presente demanda está contemplada no PDTI-PR/VPR 2024-2027, no âmbito do objetivo estratégico "OE1 - Prover Soluções de TI para a PR", inserido no eixo "Sistemas e análise de dados". Especificamente, está vinculada à necessidade "N19 - Aprimorar o serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação", sendo operacionalizada por meio das ações "A41 - Adquirir atualização tecnológica e ampliação da solução de armazenamento de dados", "A93 - Adquirir solução para modernização e atualização tecnológica do ambiente de redundância do Centro de Dados", "A112 - Adquirir licenças de plataformas de desenvolvimento de aplicações".

4.8 As necessidades de negócio aqui descritas representam o detalhamento da solução a ser adquirida, que consiste na implantação de mecanismos tecnológicos para projetos Inteligência Artificial (IA) na Presidência da República, de modo alinhado às diretrizes institucionais e às boas práticas da governança digital.

4.9 As demandas recebidas das áreas estão consignadas nos processos SEI NUPs: 00170.003151/2025-24; 00094.000198/2025-96; 00200.001087/2024-61.

4.10 Além das demandas explícitas, as áreas da PR manifestaram interesse e necessidade quanto ao uso de IA a partir de solicitação exarada pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação da Presidência da República (CGD/PR) por meio dos processos NUP 00188.000139/2024-98 e 00094.001621/2022-22.

4.11 A contratação pretendida está alinhada ao Plano de Logística Sustentável (PLS) PR 2024/2026, especificamente no tocante ao eixo 3, contribuindo para as metas de consumo consciente e eficiência administrativa, conforme diretrizes da sustentabilidade ambiental.

ALINHAMENTO AOS PLS PR 24/26	
ID	Objetivos Estratégicos
Eixo 3	Identificação dos objetos de menor impacto ambiental.
Diretriz	Promover e incentivar compras públicas sustentáveis para bens e serviços.
Problemática	Baixa aplicação de critérios e práticas de sustentabilidade.
Objetivo	Aumentar a aplicação de critérios de sustentabilidade.
Meta	Inserir no ETP e TR critérios de sustentabilidade na contratação de bens e serviços. Padronização de materiais e serviços com critérios de sustentabilidade.
Indicador	Aumento de contratações sustentáveis
Ação	Aumentar o percentual de contratações com critérios de sustentabilidade

5. Necessidades Tecnológicas

5.1 O presente estudo tem como finalidade apresentar a justificativa técnica e econômica para a migração dos serviços de computação em nuvem atualmente providos pela Oracle Cloud Infrastructure (OCI) para o ambiente de nuvem de governo, demonstrando a aderência dos produtos contratados aos requisitos funcionais, não funcionais, de segurança e de governança com os custos operacionais incorridos. Para fins de contextualização e de adequada justificativa metodológica, a equipe de planejamento, em atendimento às determinações consignadas no Documento de Formalização da Demanda (DFD), registrado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI sob o nº (6991637), demandou a realização de análise de volumetria dos recursos tecnológicos de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) em nuvem.

5.2 Nesse contexto, foram avaliadas as demandas dos serviços e produtos utilizados relacionados ao contrato vigente com a ORACLE, identificados de forma numérica reconhecida como *stock keeping unit* (SKU) do ambiente OCI. Trata-se de um código alfanumérico único, personalizado por cada empresa, utilizado para identificar, localizar e gerenciar os produtos comercializados. A avaliação no formato SKU teve como transposição para o uso de serviço de intermediação multicloud (Cloud Service Brokerage – CSB), intermediado por um corretor de serviços (*broker*), responsável pela orientação sobre os normativos de governo e apoiar a administração pública na seleção e escolha dos serviços e recursos em nuvem, à jornada de adoção, o gerenciamento e a entrega dos provedores.

5.3 Os sistemas desenvolvidos e sustentados pela SECOM que demandam manutenção do suporte tecnológico e garantia de continuidade operacional totalizam 16 (dezesesseis) sistemas, os quais utilizam o Oracle Database como solução de armazenamento de dados, conforme detalhado na tabela abaixo:

Sistema	Descrição	Banco de Dados
ADMINISTRATIVO	Módulo de gestão de tabelas básicas, segurança e usuários do GESTAOSECOM.	Oracle
CONTRATOS	Controle de contratos de comunicação	Oracle
GESTAOSECOM	Portal de sistemas que atendem à gestão da comunicação de Governo envolvendo os projetos que atendem ao SICOM bem como aos projetos que atendem aos processos internos da SECOM.	Oracle
RELATÓRIOS GERENCIAIS	Conjunto de relatórios gerenciais para cada módulo do GestaoSecom	Oracle
LIQUIDACAO	Gestão da liquidação de pagamentos dos contratos de comunicação da SECOM.	Oracle
MIDIACAD	Cadastro de veículos/ preços do gov. federal	Oracle
MIDIWEB – SISTEMA DE GESTÃO DE MÍDIA	Permite que órgãos da administração pública direta e entidades participantes do SICOM possam submeter suas propostas de ações de mídia para avaliação dos assessores do departamento de mídia da SECOM, permitindo que esta monitore os investimentos gerais.	Oracle
PATROCINIO - SISTEMA DE PATROCÍNIO	Permite a governança das ações de patrocínio do SICOM pela SECOM e também atender à orientação dos órgãos de controle e fiscalização.	Oracle
PUBLICIDADE - SISTEMA DE PUBLICIDADE	Controla o conjunto de atividades realizadas integradamente que tenham por objetivo o estudo, o planejamento, a conceituação, a concepção, a criação, a execução interna, a intermediação e a supervisão da execução externa e a distribuição de public. aos veículos e demais meios de divulgação, com o objetivo de promover a venda de bens ou serviços de qualquer natureza, difundir ideias ou informar o público.	Oracle
SEC - SISTEMA DE GESTÃO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL	Permite controlar a execução contratual de serviços de comunicação com o objetivo de permitir: gestão das ordens de serviço; gestão da aprovação das solicitações inseridas nas os; gestão da execução das solicitações; integração com o sistema de liquidação e pagamentos.	Oracle
SECOMWEB	Sistema de gestão do contrato de publicidade da SECOM que administra o processo de autorização das demandas de publicidade, do processo de autorização da criação de peças publicitárias, da contratação de serviços de produção publicitária e da contratação de serviços de mídia, além de contar com suporte à gestão da liquidação e pagamento das notas fiscais geradas.	Oracle
SECOMWEBGER	Conjunto de relatórios gerenciais para os módulos do SECOMWEB.	Oracle

SIREF	Cadastro de fornecedores / ações de produção publicitária / planejamento anual de comunicações / Referências de produção publicitária	Oracle
SISAC - SISTEMA DE CONTROLE DE AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	Permite coordenar as ações de comunicação de patrocínio de órgãos e entidades do governo federal. visa atender à determinação dos órgãos de fiscalização para que a SECOM tenha controle sistematizado das ações de comunicação do governo federal.	Oracle
Sistema de Credenciamento para Profissionais de Imprensa	Sistema que gerencia o credenciamento para os profissionais de imprensa que realizam a cobertura das atividades no Palácio do Planalto, eventos e viagens presidenciais, destinado aos jornalistas brasileiros, estrangeiros e profissionais da área técnica de todas as Capitais e Distrito Federal. Contempla versão em português, inglês e espanhol.	Oracle
COMUNICA.BR	Sistema voltado à gestão e ao monitoramento de programas e ações do Governo Federal, abrangendo informações nos âmbitos municipal, estadual e federal.	Oracle

5.4 Considerando que a Inteligência Artificial (IA) é um ramo da Ciência da Computação dedicado à criação de sistemas capazes de realizar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana. Entre essas tarefas, destacam-se o aprendizado a partir de dados, a tomada de decisões autônoma, o reconhecimento de padrões complexos, o raciocínio lógico e a interação em linguagem natural com seres humanos.

5.5 No contexto da Administração Pública, a aplicação de IA pode apoiar a Presidência da República (PR) na automação de processos, na análise preditiva, na otimização de serviços ao cidadão e na geração de conhecimento a partir de grandes volumes de dados. Para que essas capacidades possam ser exploradas com segurança e eficiência, é imprescindível dispor de ambientes computacionais adequados, com mecanismos robustos de segurança da informação, governança de dados e capacidade de processamento escalável.

5.6 A contratação de serviços de computação em nuvem, tem por objetivo atender à necessidade de disponibilização ágil, escalável e economicamente eficiente de recursos computacionais para suportar projetos baseados em IA. Esse modelo permite o acesso sob demanda a capacidades avançadas de processamento, armazenamento e serviços gerenciados, viabilizando a execução de cargas intensivas, como Big Data, treinamento e inferência de modelos de aprendizado de máquina, bem como sistemas de análise textual baseados em Processamento de Linguagem Natural (PLN), incluindo classificação de documentos, extração de entidades, sumarização automática e outras aplicações correlatas.

5.7 Na Presidência da República, além das demandas recebidas, consolidadas e previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Presidência da República e da Vice-Presidência da República (PDTI-PR/VPR) 2024–2027, há demandas específicas que continuam sendo encaminhadas à Diretoria de Tecnologia (DITEC), reforçando a necessidade de adoção de modelos de IA. Exemplos desse tipo de demanda são os processos 00200.001087/2024-61 e 00170.003151/2025-24, que requerem assinaturas de modelos do tipo GPT para apoiar atividades do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), bem como atividades de natureza jurídica.

5.8 A maioria das necessidades de negócio pode ser atendida por meio da utilização de modelos de linguagem de grande porte (LLMs), acessíveis por meio de interfaces gráficas e APIs, disponibilizados em ambiente de nuvem de governo, em arquitetura multicloud, de forma a atender à maior parte das demandas das áreas com redução dos riscos relacionados à exposição de dados corporativos.

5.9 Em observância ao disposto no inciso I do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a estimativa da demanda foi elaborada com base em critérios técnicos objetivos, devidamente motivados, e considerando as necessidades identificadas para a composição da infraestrutura tecnológica necessária ao suporte de projetos de Inteligência Artificial no âmbito da Presidência da República.

5.10 A metodologia adotada para estimar a quantidade de bens e serviços seguiu seis etapas que são descritas abaixo:

5.10.1 Levantamento de requisitos técnicos – dos projetos de IA previstos, com base nas diretrizes estratégicas da área de tecnologia;

5.10.2 Cálculo da capacidade computacional necessária – considerando a previsão de uso de modelos de IA com alta demanda de processamento (GPU e CPU), armazenamento local e comunicação em rede de alto desempenho;

5.10.3 Avaliação da infraestrutura existente – identificando lacunas de capacidade, obsolescência tecnológica e indisponibilidade de recursos que comprometam os objetivos;

5.10.4 Projeção de crescimento da demanda nos próximos 1 a 2 anos - alinhada ao ciclo de vida dos equipamentos e às práticas de dimensionamento para ambientes de missão crítica;

5.10.5 Consulta a documentos de referência técnica – como benchmarks de desempenho, guias de dimensionamento de fabricantes e recomendações de órgãos especializados; e

5.10.6 Consolidação dos dados em planilhas de cálculo, com indicação da metodologia adotada para cada tipo de bem e serviço estimado.

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

Esta seção atende integralmente ao art. 11, II, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 94/2022, que determina a avaliação de requisitos complementares necessários à adequada contratação, conforme segue.

6.1 Da execução indireta

6.1.1 O Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece, em seu art. 3º:

"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado."

6.1.2 Considerando que o serviço objeto da contratação não se enquadra nas vedações previstas no art. 3º do Decreto nº 9.507 /2018, e que sua execução indireta é admitida por se tratar de atividade auxiliar, instrumental ou acessória (provisionamento de infraestrutura computacional, plataformas gerenciadas e serviços de nuvem), mantendo a Presidência da República sob o controle direto da gestão técnica, planejamento e supervisão mediante acesso nativo aos consoles dos provedores de cloud, delibera-se pela formalização da instrução processual, a fim de possibilitar a análise da viabilidade de sua terceirização, mediante contratação de empresa que atenda integralmente aos requisitos ora estabelecidos.

6.2 Conformidade legal

6.2.1 Cumprimento da legislação vigente aplicável ao setor público, especialmente:

6.2.1.1 Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos)

6.2.1.2 IN SGD/ME nº 94/2022 (Contratações de TIC)

6.2.1.3 Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

6.2.1.4 Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023 (Uso de Computação em Nuvem)

6.3 Sustentabilidade ambiental, social e cultural

6.3.1 Foram avaliados os critérios de sustentabilidade ambiental, social e cultural aplicáveis ao objeto. Considerando que o serviço a ser contratado não envolve consumo relevante de materiais, bens perecíveis, geração relevante de resíduos ou impactos socioambientais diretos, não se identificam requisitos específicos obrigatórios de sustentabilidade, sem prejuízo da adoção das políticas internas de responsabilidade socioambiental da Administração.

6.3.2 Contudo, quando aplicável, recomenda-se incluir no Termo de Referência cláusulas sobre descarte ambientalmente adequado de eventuais resíduos e cumprimento das normas de saúde e segurança ocupacional.

6.4 Garantia e Assistência Técnica

6.4.1 Por tratar-se de prestação de serviços especializados de processamento de dados nas instalações da CONTRATADA ou da OPERADORA dos serviços de computação em nuvem, não se aplica garantia técnica de produto. De todo modo, eventuais ajustes, retrabalhos ou correções decorrentes de falhas na execução serão tratados contratualmente, mediante previsão de prazos e métricas de desempenho a serem definidos no Termo de Referência.

6.5 Qualificação Técnica e Econômica-Financeira

6.5.1 Por se tratar de contratação direta de serviços de nuvem de governo, por meio de adesão de contrato modelo de empresa pública, não se aplica para a presente contratação a definição de exigências de qualificação técnica e econômico-financeira.

6.6 Subcontratação

6.6.1 Não se aplica, tendo em vista que o objeto da contratação fundamenta-se no inciso IX do artigo 75 da Lei nº 14.133/2021:

"IX - 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."

6.6.2 Sendo uma atividade de intermediação e gestão contratual prestada por uma empresa pública. Nesse modelo, a contratada não executa diretamente os serviços técnicos de computação em nuvem que poderiam ser delegados, atuando, na verdade, como facilitadora contratual. Os provedores finais (Oracle, AWS, Azure, Google Cloud, etc.) são os efetivos fornecedores da tecnologia, e não "subcontratados" da contratada, no sentido jurídico do termo. Portanto, como o serviço de corretagem é inerente à atuação da contratada, não há parcela do objeto a ser subcontratada.

6.7 Participação de Cooperativas ou Consórcios

6.7.1 Não se identificam características no objeto que tornem necessária ou vantajosa a participação exclusiva de cooperativas, ou de consórcios.

6.8 Vedação ou Indicação de Marca, ou Modelo

6.8.1 Na presente contratação será admitida a indicação da marca Oracle, em razão da necessidade de assegurar a compatibilidade com plataformas, padrões tecnológicos e soluções já adotados pela Administração. Para esse fim, a nuvem de governo a ser contratada deverá prover ambiente Oracle Cloud Infrastructure (OCI), apto à migração, operação e sustentação das aplicações legadas da Presidência da República.

6.9 Amostra, Prova de Conceito (PoC) ou Teste de Bancada

6.9.1 Para o presente serviço, não é necessária a exigência de amostra, protótipo, PoC ou teste de bancada, uma vez que a verificação da capacidade da contratada poderá ser feita mediante análise documental e comprovação de experiência.

6.10 Sistema de Registro de Preços — Justificativa de Aplicação ou Não

6.10.1 O uso do Sistema de Registro de Preços (SRP) não será adotado tendo em vista as características da contratação em tela, não sendo demanda variável ou parcelada e a execução específica de serviços de computação em nuvem de governo delimitada por prazo contratual.

6.11 Caracterização do Serviço — Continuado ou Não Continuado

6.11.1 Por se tratar da contratação de serviços destinados a atender necessidade pública de caráter permanente e contínuo, com execução que se estende por mais de um exercício financeiro, faz-se imprescindível assegurar o pleno funcionamento das atividades finalísticas da Diretoria de Tecnologia e, por conseguinte, de toda a Presidência da República. Ressalta-se que a eventual interrupção desses serviços poderá comprometer o cumprimento da missão institucional da referida Diretoria, especialmente no que se refere à disponibilização e ao fornecimento de produtos e créditos de serviços adequados ao uso como infraestrutura e plataforma tecnológica para os sistemas e serviços de diversas áreas da PR, em alinhamento com a conceituação de serviço continuado firmada no Acórdão nº 132/2008 TCU (Segunda Câmara. Relator: Ministro Aroldo Cedraz. Data do julgamento: 12 /02/2008).

6.12 Classificação do Objeto — CATMAT/CATSER

6.12.1 O serviço encontra-se adequadamente classificado nos sistemas oficiais de catalogação do Governo Federal, conforme identificado no Quadro do Item 7 do presente ETP: **CATSER:** 26050 / 27332

6.13 Execução Direta ou Indireta

6.13.1 Conforme análise de admissibilidade realizada pelo item 6, verificou-se que o objeto atende aos requisitos de terceirização previstos no Decreto nº 9.507/2018, sendo, portanto, admissível a execução indireta pelo SERPRO considerando a contratação mais eficiente e vantajosa para a Administração, conforme demonstrado nas etapas anteriores do ETP.

6.14 Segurança da Informação e Privacidade

6.14.1 A solução deverá atender: gestão de identidades (federada), MFA, criptografia em repouso e em trânsito, segregação por classificação da informação, gestão de logs e trilhas de auditoria, backup e DR com RTO/RPO definidos, monitoramento contínuo e resposta a incidentes.

6.14.2 Cargas com restrição de acesso serão mantidas em nuvem de governo, conforme Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 Contratação de serviços especializados de computação em nuvem e tecnologia da informação, sob estrutura de um integrador multinuvm (Cloud Broker) para o provimento de Serviços de Computação em Nuvem na modalidade IaaS (Infraestrutura como Serviço), PaaS (Plataforma como Serviço), Marketplace, além de serviços profissionais de consultoria técnica especializada em nuvem e gerenciamento de ambientes em nuvem, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e em seus anexos.

7.2 As quantidades foram estimadas com base em premissas definidas, cenários projetados de uso, histórico parcial disponível e benchmarking de contratos públicos similares. Trata-se, portanto, de uma projeção técnica fundamentada, passível de ajustes à medida que o planejamento da contratação evoluir e se tornar mais preciso.

7.3 O modelo de precificação *pay-as-you-go* permite que os custos sejam proporcionais ao consumo efetivo, evitando desperdícios decorrentes de subdimensionamento ou superdimensionamento de recursos. Ressalta-se que os valores apresentados representam apenas o teto para fins de reserva orçamentária.

7.4 A presente estimativa de demanda tem por finalidade definir os quantitativos necessários e suficientes para a contratação de infraestrutura de computação em nuvem pública, por meio de serviço de intermediação multicloud (*Cloud Service Broker – CSB*).

O objetivo é atender às necessidades crescentes da Presidência da República, especialmente no que se refere ao consumo de serviços de inteligência artificial (IA), ao processamento de dados com uso intensivo de GPUs, os serviços de IAAS e PAAS em uso na PR e a demais *workloads* que demandem recursos escaláveis em nuvem.

7.5 Metodologia de dimensionamento e memória de cálculo:

7.5.1. Os quantitativos estimados para a contratação foram calculados com base no histórico de consumo de recursos computacionais da PR em nuvem pública e nas projeções de crescimento para os próximos 12 (doze) meses, observando as diretrizes do art. 11, inciso I, alínea "d", da IN SGD/ME nº 94/2022.

7.5.2 A metodologia considerou:

- 7.5.2.1. Histórico de consumo dos sistemas atualmente em operação na PR;
- 7.5.2.2. Implementação de novos serviços e iniciativas de IA/ML, com expectativa de expansão da demanda por recursos computacionais;
- 7.5.2.3. Classificação das cargas de trabalho quanto às restrições de acesso e à necessidade de utilização de ambiente de nuvem de governo;
- 7.5.2.4. Definição de cenários de consumo envolvendo vCPUs, GPUs, armazenamento em TB, utilização de tokens de APIs e horas de consultoria;
- 7.5.2.5. Avaliação da capacidade das equipes técnicas da PR para condução das atividades de implantação e operação dos serviços.

7.5.3 Foi realizado o detalhamento dos serviços atualmente em produção no ambiente da Oracle Cloud, bem como a elaboração da memória de cálculo e da estimativa de demanda, consolidadas na Planilha “**Métricas de OCI para CSB**”, anexa a este termo (doc. SEI 7501752).

7.5.4 As unidades de processamento gráfico (GPU) cuja arquitetura com milhares de núcleos possibilitam o desenvolvimento de projetos de inteligência artificial no aprendizado de máquinas e cálculos complexos.Os cálculos para estimar a quantidade de GPUs capazes de executar modelos de LLM que atendam às necessidades do negócio foram baseados nos parâmetros apresentados no quadro abaixo:

Seções	Valores	Unidade
SEÇÃO 1: INPUTS (Parâmetros)		
Parâmetros do Modelo e Hardware		
Tipo de modelo	Mixture-of-Experts	tipo
Tamanho do Modelo (Bilhões de Parâmetros)	235,00	bilhões
Precisão dos Pesos (INT8=1, FP16=2)	2,00	bytes
GPU	H200	
Memória por GPU	141	GB
Fator de Segurança de Memória (Ex: 0,8 para 80%)	0,85	%
Parâmetros da Carga de Trabalho (Workload)		
Usuários Simultâneos	2.000,00	usuários
Tamanho Médio do Contexto por Usuário	10.000,00	tokens
Memória Estimada por Token no KV Cache	400,00	bytes
Parâmetros de desempenho desejado		
Throughput Total Desejado	1.000,00	tokens/s
Parâmetros de desempenho de referência		
Throughput baseline (considerando modelo 70B em H100)	1.500,00	tokens/s
Fator de Eficiência do Paralelismo	0,85	%
SEÇÃO 2: CÁLCULOS (Resultados com Fórmulas)		
Cálculo de Restrição de Memória (VRAM)		
VRAM para Pesos do Modelo	376,00	GB
VRAM para KV Cache (100 usuários)	8,00	GB
VRAM Total Mínima Necessária	384,00	GB
VRAM Útil por GPU	120,00	GB
GPUs Mínimas por VRAM (por Nó)	4	GPUs
Cálculo de Restrição de Computação (Throughput)		
Throughput Estimado por GPU (p/ este modelo)	446,81	tokens/s
Throughput por Nó de Inferência	1519,15	tokens/s
Nós de Inferência Necessários	1	Nós
GPUs Mínimas por Throughput	4	GPUs
Capacidade de GPUs por servidor 2U	4	GPUs
Throughput esperado de rede	1,48	Gb/s
SEÇÃO 3: RESULTADO		
Quantidade de GPUs Recomendada	4	GPUs
Adicionar Redundância (N+1)? (0=Não, 1=Sim)	1	
Total com Redundância	8	GPUs

7.5.5 Os cálculos apresentados levaram em conta uso de GPUs físicas que seriam alocadas nas dependências da Presidência da República, mas que também servem de base para estimativa de créditos de nuvem.

Item	Serviços Faturáveis	Unidade de Medida	Quantidade Anual	Meses Estimados
1	Contratação de serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e de Plataforma como serviço (PaaS) por meio da disponibilização de créditos de serviços de nuvem.	CSB	4.057.967	12
2	Serviço de Consultoria especializada	Hora	768	12
Total				

7.5.6 Os valores mensais apresentados correspondem a estimativas fundamentadas em cenários de uso previstos, elaboradas com a finalidade de subsidiar o planejamento orçamentário e compor uma estimativa preliminar aderente à fase de ETP, conforme estabelecido no art. 10, § 1º, alínea “d”, da IN SGD/ME nº 94/2022.

7.5.7 O consumo real mensal poderá variar — sendo inferior ou superior aos valores projetados — em função de fatores como:

- 7.5.7.1 Execução de ciclos de treinamento e ajuste fino (fine-tuning) de modelos de IA, com utilização de recursos de GPU de forma pontual e intensiva.
- 7.5.7.2 Volume de ingestão e processamento de dados em ambientes de Big Data, sujeito a variações conforme o cronograma e a evolução dos projetos.
- 7.5.7.3 Utilização de APIs de modelos de linguagem (LLMs), diretamente relacionada à quantidade de requisições realizadas e ao volume de processamento demandado.
- 7.5.7.4 Comportamento elástico dos recursos computacionais, com ajuste dinâmico e automático conforme a carga de trabalho.

8. Levantamento de soluções

8.1 Após a análise das necessidades tecnológicas e de negócio, e considerando as diferentes abordagens em contratações realizadas pela PR e pelos órgãos federais além das diversas alternativas oferecidas pelo mercado é possível identificar três possíveis soluções:

Número	Solução	Descrição
1	Infraestrutura on-Premises	Aquisição de infraestrutura necessária para sustentar os sistemas e projetos elencados no item 5 - Necessidades Tecnológicas.
2	Renovação do contrato com a Oracle	Renovação do contrato 12/2021 celebrado entre a Presidencia da Republica na contratação de Créditos Universais de Nuvem Oracle (Oracle Cloud Universal Credits), destinados ao provimento sob demanda de serviços de infraestrutura e de Plataforma como serviço (IaaS e PaaS) em nuvem pública.
3	Contratação de serviços de nuvem com integrador (Cloud Broker)	Contratação de serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e de Plataforma como serviço (PaaS) por meio da disponibilização de créditos de serviços de nuvem de governo.

8.2 Presumindo as três alternativas avaliadas no ETP — infraestrutura onpremises, renovação do contrato Oracle e contratação de Cloud Broker — conforme levantamento apresentado na tabela acima e em atendimento ao disposto no art. 11, II, “d”, da IN SGD /MGI nº 94/2022, inclui-se a presente seção destinada a explicitar a aderência das soluções analisadas aos padrões, modelos, políticas e diretrizes governamentais aplicáveis às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Administração Pública Federal.

8.3. Padrões e Modelos de Governo Digital

8.3.1 As soluções avaliadas devem observar os seguintes referenciais estruturantes:

8.3.1.1 Estratégia de Governo Digital (EGD 2024–2027) e seus princípios de interoperabilidade, segurança, governança de dados e computação em nuvem;

8.3.1.2 Arquitetura de Interoperabilidade do Governo Federal, orientando padrão de integração, troca segura de dados e conformidade sistêmica entre órgãos;

8.3.1.3 Modelo de Referência de Adoção de Computação em Nuvem previsto na Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, especialmente quanto à obrigatoriedade de hospedar cargas com restrição de acesso em nuvem de governo;

8.3.1.4 Padrões de Governo Aberto, Transparência e Auditoria, visando rastreabilidade, prestação de contas e demonstrabilidade das decisões.

8.4. Catálogo de Soluções e Softwares de Governo

8.4.1 Em cumprimento ao art. 9º, §6º, da IN SGD/MGI nº 94/2022, foi considerada a necessidade de verificar, quando aplicável, a existência de softwares padronizados ou previamente catalogados, nos termos da Portaria STI/MP nº 46/2016, a fim de assegurar que:

8.4.1.1 Soluções de mercado com versões já utilizadas por órgãos federais sejam priorizadas, quando vantajosas;

8.4.1.2 Níveis de serviço, requisitos funcionais e parâmetros técnicos oficiais possam ser aproveitados;

8.4.1.3 A contratação evite duplicidade, sobreposição funcional ou aquisição de soluções incompatíveis com o ecossistema federal.

8.5 Interoperabilidade e Reaproveitamento de Ativos

8.5.1 A análise deve considerar a capacidade das soluções avaliadas de:

8.5.1.1 Integrar-se aos sistemas corporativos da Presidência da República, especialmente os 16 (dezesesseis) sistemas sob responsabilidade da SECOM descritos no item 5;

8.5.1.2 Reaproveitar recursos já existentes, tais como bases de dados, pipelines de integração, arquiteturas de segurança, monitoramento e identidades corporativas;

8.5.1.3 Suportar ou aprimorar mecanismos de segurança, gestão de logs, trilhas de auditoria, proteção da privacidade e interoperabilidade com sistemas internos e externos.

8.6 Adequações de Ambiente e Evolução Tecnológica.

8.6.1 Para garantir maturidade tecnológica e adequação ao ambiente institucional, recomenda-se avaliar:

8.6.1.1 necessidades de adequações de rede, segurança, identidade e integração, especialmente na migração para ambientes multinuvem;

8.6.1.2 aderência aos requisitos de arquitetura de referência, incluindo segregação de ambientes, automação, APIs e padrões de dados;

8.6.1.3 a viabilidade de ampliação ou substituição gradual das soluções atualmente implantadas, garantindo continuidade operacional, redução de riscos e evolução tecnológica sustentável.

8.7 Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas (Art. 11, a, da IN nº. nº 94, de 23 de dezembro de 2022)

8.7.1 Diferentes fontes foram consultadas para comparação de contratações similares. Considerando a necessidade de adoção de nuvem soberana, diversos órgãos como ministérios e agências vêm adotando, para projetos de Big Data, IA e modernização digital,

o modelo “Cloud Broker”, por garantir aderência à nuvem de governo, flexibilidade multicloud e controle administrativo direto sobre recursos.

8.7.2 Os principais benefícios identificados foram: conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023 (que estabelece a obrigatoriedade de uso de nuvem de governo, possibilidade de governança centralizada, compatibilidade com múltiplos provedores e maior economicidade, proporcionada pelo modelo *pay-as-you-go*.

8.7.3 No levantamento realizado, foram identificados vários modelos de contratação de serviços de nuvem adotados por diversos órgãos, especialmente através do SERPRO como provedor de Broker MultiCloud:

Órgão	Número do contrato	UASG	Broker	Data da Assinatura	Valor Unit. item 1	Valor Unit. item 2
Ministério da Saúde	3/2025	250110	SERPRO	31/01/2025	1,77	1.297,00
Superior tribunal de Justiça - STJ	44/2025	50001	SERPRO	18/06/2025	1,77	1.297,00
Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU /BR	40/2025	926284	SERPRO	02/09/2025	1,77	1.297,00
Denfesia Pública Geral do Estado do Mato Grosso do SUL	29/2025	926605	SERPRO	20/12/2025	1,77	1.297,00
Ministério do meio Ambiente e mudança Clima	14/2025	440075	SERPRO	08/12/2025	1,77	*
Ministério da Cultura	28/2025	420001	SERPRO	14/10/2025	1,77	1.297,00
Ministério Público da União	33/2025	200009	SERPRO	22/12/2025	1,77	1.297,00
Agência Nacional de Energia elétrica - ANEEL	30/2025	323028	SERPRO	03/10/2025	1,77	1.297,00
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL	11/2026	413001	SERPRO	24/02/2026	1,77	1.297,00

8.8 Fundamentação e Rastreamento da Decisão

8.8.1 As soluções registradas foram consideradas à luz do contrato padrão do SERPRO contido no Acordo de Cooperação Técnica ACT nº 142/2024, da Portaria SGD/MGI nº 5.950 de 26 de outubro de 2023. A inclusão destes referenciais visa assegurar a avaliação das alternativas — conforme inicialmente listadas no ETP, formalmente alinhados aos padrões governamentais, fortalecendo a robustez técnica do estudo, garantindo a motivação, a demonstrabilidade, a economicidade e a segurança jurídica da escolha final, em estrita conformidade com a IN 94/2022, a Lei nº 14.133/2021 e as orientações de planejamento do TCU.

9. Análise comparativa de soluções

9.1 **Solução 1:** A infraestrutura computacional tradicional (*on-premises*), baseada em servidores físicos e data centers próprios, mostra-se inadequada para atender às necessidades contemporâneas de processamento de dados da PR. Os custos de aquisição de hardware especializado (especialmente GPUs de última geração em grande quantidade), a necessidade de equipes técnicas altamente especializadas para manutenção, os elevados custos operacionais (energia, refrigeração e espaço físico) e a rápida obsolescência tecnológica tornam esta alternativa economicamente inadequada e tecnicamente limitada.

9.1.1 Ademais, o Contrato nº 12/2021, celebrado com a Oracle, já previa o provisionamento dos recursos computacionais em ambiente de nuvem em razão da inexistência de capacidade física disponível no datacenter da PR. À época, verificou-se a limitação estrutural relacionada a espaço físico, capacidade elétrica instalada, sistema de climatização e disponibilidade de racks compatíveis com a densidade computacional exigida.

9.1.2 Cumpre destacar que a implantação de infraestrutura própria apta a suportar cargas de trabalho modernas — especialmente aquelas associadas a projetos de Inteligência Artificial — demanda requisitos técnicos significativamente superiores aos ambientes tradicionais, tais como:

9.1.2.1 **Capacidade elétrica elevada e estável**, com redundância (no mínimo N+1), quadros dedicados, UPS dimensionadas para alta densidade de processamento e grupo gerador compatível com cargas críticas;

9.1.2.2 **Sistema de climatização de precisão**, capaz de suportar alta dissipação térmica decorrente de servidores com GPUs e equipamentos de processamento intensivo, com controle de temperatura e umidade conforme boas práticas de data centers;

9.1.2.3 **Infraestrutura de rede de alta performance**, com baixa latência, switches de alto throughput e segmentação adequada para cargas de dados massivas;

9.1.2.4 **Redundância física e lógica**, incluindo enlaces de comunicação redundantes, storage replicado, políticas de backup e plano de recuperação de desastres (DRP) com RTO e RPO compatíveis com serviços críticos;

9.1.2.5 **Acordos de Nível de Serviço (SLA)** compatíveis com ambientes de missão crítica (tipicamente superiores a 99,9% ou 99,95% de disponibilidade), cuja manutenção em ambiente próprio implicaria investimentos substanciais em redundância estrutural.

9.1.3 No tocante aos novos projetos baseados em Inteligência Artificial, ressalta-se que tais iniciativas exigem:

9.1.3.1 Processamento especializado (GPUs de alto desempenho ou clusters dedicados);

9.1.3.2 Grande volume de armazenamento escalável;

9.1.3.3 Capacidade elástica para treinamento e inferência de modelos;

9.1.3.4 Ambientes de experimentação com provisionamento dinâmico de recursos.

9.1.4 A aquisição dessa infraestrutura para ambiente próprio implicaria:

9.1.4.1 **Elevação significativa do investimento inicial (CapEx)** para aquisição de servidores de alta performance, GPUs, storage corporativo, licenças, expansão elétrica e adequações prediais;

9.1.4.2 **Aumento do custo total de propriedade (TCO)** ao longo do ciclo de vida da solução, incluindo manutenção corretiva e evolutiva, substituição periódica de hardware (obsolescência tecnológica acelerada), contratos de suporte especializado e ampliação de equipe técnica;

9.1.4.3 **Risco de superdimensionamento ou subdimensionamento**, uma vez que cargas de IA apresentam variabilidade significativa de consumo;

9.1.4.4 **Maior tempo de implantação**, considerando processos licitatórios, entrega de equipamentos, instalação, homologação e entrada em produção.

9.1.5 Infraestrutura própria sofre com capacidade fixa de recursos: se a demanda aumenta rapidamente, a única forma de responder a isso é comprar mais hardware — processo caro, lento e sujeito a erros de dimensionamento.

9.1.6 Já os serviços em nuvem incluem atualização contínua de hardware e software pelo provedor, transferindo parte desses riscos e permitindo que a equipe interna se concentre mais nas atividades finalísticas do órgão do que em manutenção de infraestrutura.

9.2 Solução 2: Considerando o término da vigência contratual, previsto para 13 de maio de 2026 sem a possibilidade de prorrogação, torna-se necessário o planejamento de novo instrumento contratual que assegure a continuidade do fornecimento de produtos e créditos de serviços aptos ao uso como infraestrutura e plataforma tecnológica dos sistemas e serviços da SECOM, mantidos e suportados pela Diretoria de Tecnologia (DITEC).

9.2.1 Ademais, destaca-se que a Oracle adota, em regra, modelo de contratação por inexigibilidade, o que não se mostra viável no presente momento para o objeto em questão, uma vez que parte dos serviços podem ser prestados na modalidade multicloud, permitindo a competição entre diferentes fornecedores e soluções disponíveis no mercado.

9.3 Solução 3: A solução de uso dos recursos de computação em nuvem consiste na contratação de um broker para prestação dos serviços de intermediação, agregação e arbitragem dos serviços ofertados por diferentes provedores de computação em nuvem.

9.3.1 A contratação abrange serviços de tecnologia da informação especializados em nuvem (IaaS, PaaS, e serviços profissionais correlatos), a serem consumidos sob demanda e com volume de utilização ajustável. O faturamento será baseado na utilização efetiva dos recursos computacionais e na contratação de serviços profissionais de suporte e gerenciamento, conforme a evolução e as necessidades dos projetos e sistemas da instituição.

9.3.2 Conforme estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, especialmente em seu item 5.4.3, cargas de trabalho que tratem informações com restrição de acesso prevista na legislação devem ser mantidas em ambiente de nuvem de governo. Essa diretriz está fundamentada no art. 22 da Lei de Acesso à Informação (LAI), que determina a proteção de dados submetidos a hipóteses legais de sigilo, exigindo controle rigoroso sobre armazenamento, processamento e acesso.

9.3.3 Nesse contexto, empresas estatais como Serpro, Dataprev e Telebras configuram-se como provedores adequados por integrarem o ecossistema de nuvem de governo, garantindo aderência aos requisitos de soberania de dados, segurança da informação e conformidade regulatória. Tais organizações operam sob controle estatal, o que assegura maior governança, rastreabilidade e alinhamento com políticas públicas, além de reduzir riscos associados à transferência e ao tratamento de dados sensíveis em infraestruturas privadas ou estrangeiras.

9.3.4 Adicionalmente, essas estatais possuem expertise consolidada na prestação de serviços de tecnologia da informação para o setor público, com infraestrutura projetada para atender requisitos de alta disponibilidade, integridade e confidencialidade. Isso reforça sua capacidade de suportar cargas críticas que envolvam dados protegidos por sigilo legal.

9.3.5 Dessa forma, a opção por Serpro, Dataprev e Telebras não apenas atende às exigências normativas, mas também promove maior controle institucional, segurança jurídica e proteção das informações estratégicas da Administração Pública Federal.

9.3.6 Foi realizada a análise técnica e econômica das respostas obtidas junto às estatais consultadas, em consonância com os princípios da administração pública, especialmente os da eficiência, economicidade e motivação.

9.3.7 Registra-se que a **Telebras**, após provocação deste órgão, manifestou formalmente não possuir capacidade técnica ou aderência para atendimento ao objeto pretendido, afastando-se, portanto, da possibilidade de contratação.

9.3.8 No caso da **Dataprev**, embora tenha apresentado proposta, verificou-se que os valores encaminhados se mostraram inexequíveis frente às necessidades do projeto, além de não estarem acompanhados de fundamentação técnica consistente que demonstrasse a viabilidade da solução ofertada. Observou-se ausência de correlação clara entre os requisitos do objeto e a composição da proposta, o que compromete sua aceitabilidade sob os aspectos técnico e econômico.

9.3.9 Por sua vez, o **Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)** foi a única estatal que apresentou proposta compatível com o objeto a ser contratado, tanto sob o ponto de vista técnico quanto financeiro. A proposta demonstrou aderência aos requisitos estabelecidos, detalhamento adequado da solução, coerência na composição de custos e viabilidade de execução, atendendo de forma satisfatória às demandas do órgão.

9.3.10 Dessa forma, considerando a impossibilidade de atendimento pela Telebras, a inadequação técnica e econômica da proposta da Dataprev e a plena aderência da proposta apresentada pelo Serpro, justifica-se a sua escolha como a opção mais vantajosa para a Administração, em conformidade com os normativos aplicáveis e com o interesse público.

9.3.11 Diante destes fatos a solução **Serpro Multicloud** contempla os seguintes serviços profissionais:

9.3.11.1 Cloud Services Brokerage (CSB): Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem, disponibilização e operação da plataforma multinuvem. Visa gerenciar o uso, desempenho e entrega dos serviços em nuvem, bem como os relacionamentos entre provedores e consumidores. Este serviço provê acesso amplo a recursos de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros. O Cloud Broker auxilia na seleção e justificação dos recursos em nuvem mais adequados, facilitando a negociação, suporte e questões fiscais.

9.3.11.1.1 Toda mudança de infraestrutura, sempre passará pela aprovação da CONTRATANTE, cabendo a CONTRATADA apenas demonstrar o estudo de viabilidade técnica quando necessário.

9.3.12 O **Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem** é uma solução tecnológica e de serviços profissionais ofertada pelo Serpro com o objetivo de apoiar órgãos públicos na adoção, migração, gestão e operação de ambientes em nuvem de forma rápida, segura e eficiente.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 Nos termos do § 1º do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, após a etapa de levantamento das possíveis soluções aptas a atender à crescente demanda institucional por processamento de dados, utilização de Inteligência Artificial (IA),

modelos de linguagem de grande porte (LLMs) e infraestrutura computacional de alto desempenho — especialmente com uso de GPUs —, a Equipe de Planejamento da Contratação procedeu à análise comparativa das alternativas disponíveis no mercado.

10.2 A partir dos critérios técnicos, operacionais, econômicos e de governança estabelecidos, concluiu-se que duas das soluções inicialmente mapeadas não se mostram adequadas ao contexto atual da PR, seja por inviabilidade técnica, inadequação normativa ou desvantagem econômica, quais sejam:

10.2.1 **Solução 1:** Infraestrutura on-premises.

10.2.2 **Solução 2:** Renovação do contrato com a Oracle.

10.3 - A Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 que versa sobre as contratações públicas de TIC do Governo Federal introduziu dispositivos que tornam a adoção do modelo baseado em nuvem como prioritário em relação ao investimento em infraestrutura própria, conforme pode-se verificar no item 4.1 do anexo desta IN.

“4.1. Os órgãos e entidades que necessitem criar, ampliar ou renovar infraestrutura de centro de dados deverão fazê-lo por meio da contratação de serviços de computação em nuvem, salvo quando demonstrada a inviabilidade em estudo técnico preliminar da contratação.” IN. nº 94/2022 SGD/ME.

10.4 Considerando que a SGD já estabeleceu orientações de que a contratação de nuvem é mais vantajosa para a administração pública federal do que a aquisição de infraestrutura, a **Solução 1** se torna inviável.

10.5 Considerando o término do Contrato nº 12/2021, em 13 de maio de 2026, celebrado entre a PR e a Oracle, em razão do atingimento do prazo máximo de vigência de 60 meses e da consequente impossibilidade de prorrogação, conclui-se pela inviabilidade da **Solução 2**.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1 Em conformidade com a parte final do § 1º do art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022, resta dispensada a realização de análise comparativa de custos sobre as soluções consideradas inviáveis.

11.2. A **Solução 3 - Contratação de serviços de nuvem com integrador (Cloud Broker)** foi a única que se mostrou viável e capaz de atender a todas as necessidades elencadas nas seções 4 e 5 deste ETP.

11.3 Assim, será considerado para o custo total de propriedade os seguintes valores, os quais estão distribuídos da seguinte forma:

ITEM	QTD	VALOR	DESCRIÇÃO
1. SERPRO MULTICLOUD SISP - Serviço Prof. Continuado de Intermediação de serviços de Nuvem	4.057.967 CSB	7.182.603,36	Serviços especializados de computação em nuvem e tecnologia da informação, sob estrutura de um integrador multinuvem (Cloud Broker) para o provimento de Serviços de Computação em Nuvem na modalidade IaaS (Infraestrutura como Serviço), PaaS (Plataforma como Serviço) e Marketplace.
2. SERPRO Multicloud - SISP - Serviço Prof. Consultivo Especializado em Nuvem	768 Horas	996.096,00	Consideradas as horas de prestação de serviços profissionais para o suporte de migração de sistemas e adoção de IA
Valor total para estimativa de preços		8.178.699,36	

11.4 Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade

--	--	--

SOLUÇÃO/CUSTO		PERÍODO					TOTAL EM 60 MESES
		ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	
1	SISP - Serviço Prof. Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem	7.182.603,36	7.182.603,36	7.182.603,36	7.182.603,36	7.182.603,36	40.893.496,80
2	SISP - Serviço Prof. Consultivo Especializado em Nuvem	996.096,00	996.096,00	996.096,00	996.096,00	996.096,00	
TOTAL		8.178.699,36	8.178.699,36	8.178.699,36	8.178.699,36	8.178.699,36	40.893.496,80

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1 **SERPRO Multicloud** é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em nuvem, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de nuvem.

12.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em nuvem e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

12.3 A oferta integrada de serviços possibilita à PR acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

12.4 Através do SERPRO Multicloud, a PR terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

12.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independentemente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e pelo provedor SERPRO (Nuvem de Governo), através de portal web. O portal web se trata do console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

12.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

12.7 A solução contratada deverá atender plenamente as necessidades de negócio e tecnológicas detalhados nas seções 4 e 5 deste ETP, incluindo serviços de Broker MultiCloud com acesso nativo aos consoles dos provedores, arquitetura multicloud flexível, ambiente de nuvem de governo para dados restritos, Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS), modelo de consumo *pay-as-you-go*, segurança da informação e proteção de dados, proteção contra ameaças e resiliência, suporte a treinamento e inferência de modelos de IA, integração e automação via APIs, ferramentas de monitoramento multicloud, suporte técnico localizado, e compatibilidade com APIs de LLM e continuidade operacional.

12.8 Consumo via marketplace: O consumo de software e serviços disponibilizados nos marketplace dos provedores observará os seguintes requisitos de governança, em consonância com as boas práticas do Acórdão TCU nº 157/2024:

- I - Catálogo institucional de produtos aprovados: A PR manterá catálogo institucional no broker contendo produtos e serviços previamente licenciados, autorizados ou enquadrados em modalidades de software livre/open source compatíveis com a finalidade pública, representando o escopo inicial da contratação.
- II - Consumo de novos produtos via marketplace (catálogo flexível): É admitido o consumo de produtos e serviços não previstos no catálogo inicial, desde que observados cumulativamente os seguintes requisitos:

- a) Análise técnica de necessidade: Justificativa técnica fundamentada pela área requisitante demonstrando a adequação do produto/serviço às necessidades institucionais e alinhamento aos objetivos da contratação;

b) Análise de custo-benefício: Estudo de custo-benefício documentado, comparando o produto/serviço do marketplace com alternativas disponíveis no mercado (quando aplicável) ou demonstrando que se trata de solução inovadora sem equivalente direto, em conformidade com as medidas mitigadoras do Acórdão TCU nº 157/2024;

c) Comprovação de vantajosidade: Pesquisa de preços demonstrando que o valor do produto/serviço no marketplace está compatível ou inferior aos valores praticados pelo mercado para soluções similares, conforme art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e art. 5º da IN 65/2021, com registro da metodologia utilizada (painéis públicos, contratações similares, cotações, sites especializados);

d) Limite orçamentário: Verificação de disponibilidade orçamentária e compatibilidade com os limites de consumo mensal/anual estabelecidos no contrato, assegurando que o provisionamento não comprometa a execução de serviços críticos já planejados;

e) Autorização prévia formal do Gestor do contrato: Aprovação formal e registrada pela equipe de gestão do contrato, com parecer motivado quanto à necessidade, vantajosidade, compatibilidade orçamentária e ausência de burla ao processo licitatório;

f) Registro e auditabilidade: Registro no sistema de gestão contratual (ou equivalente) contendo: identificação do produto/serviço, justificativa técnica, análise de custo-benefício, pesquisa de preços, aprovação da equipe gestora, data de provisionamento e custos incorridos, para fins de verificação e auditoria.

III - Vedação à burla do processo licitatório: É expressamente vedado o uso do marketplace como mecanismo de contornar a realização de licitação própria para aquisição que, pela natureza, volume ou custo, constituam objeto distinto e autônomo em relação aos serviços de computação em nuvem, ressalvado quando compatível com as necessidades originárias da presente contratação e tiver parecer motivado favorável conforme disposto no item anterior.

IV - Faturamento consolidado e rastreabilidade: Todos os produtos e serviços consumidos via marketplace serão faturados exclusivamente pelo broker em CSB, com rastreabilidade item a item, vedada a contratação direta pela PR em marketplace, assegurando controle orçamentário e transparência.

V - Relatório mensal de consumo via marketplace: O broker deverá apresentar relatório mensal discriminando todos os produtos/serviços consumidos via marketplace, com identificação, quantidades, valores em CSB e responsável pela autorização, permitindo acompanhamento pela gestão e fiscalização.

12.9. Parcelamento da solução

12.9.1. No contexto de obtenção de serviços pela administração pública, verificou-se que a legislação preza pela análise técnica e econômica para decidir sobre a divisão do objeto, senão vejamos:

Lei 14.133, Seção IV, Disposições Setoriais, Subseção I, Das Compras

"Art. 40. O planejamento de compras deverá considerar a expectativa de consumo anual e observar o seguinte:

§ 2º Na aplicação do princípio do parcelamento, referente às compras, deverão ser considerados:

I - a viabilidade da divisão do objeto em lotes;"

12.9.2. O objeto desta contratação será em grupo único, dividido em 02 (dois) itens, atendendo ao preceituado da citada Lei 14.133.

12.9.3. Um requisito fundamental para que haja viabilidade técnica e também administrativa da contratação em questão, é o de que o conjunto de serviços/soluções sejam agrupados e licitados em um único grupo, sendo assim a contratação se dará com um único contratado, ou seja, não haverá parcelamento.

12.9.4. A opção pelo agrupamento único, composto por dois itens, justifica-se pela viabilidade técnica de reunir o Serviço Profissional Continuado de Intermediação de Serviços em Nuvem e o Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem no mesmo grupo. Tal medida garante a eficiência do gerenciamento e a interoperabilidade da operação, evitando prejuízos à análise e à correlação de eventos.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 8.178.699,36

13.1 Com base na avaliação dos recursos computacionais necessários para sustentar os sistemas descritos na Seção 5, bem como nas demandas da CGDES para composição da infraestrutura tecnológica necessária ao suporte de projetos de Inteligência Artificial no âmbito da Presidência da República, o SERPRO submeteu a proposta atualizada (Doc 7557226). Esta proposta detalha, entre outras informações, o volume de atividades e seus respectivos valores, conforme apresentado no quadro a seguir. A proposta considera o custo da Cloud Service Brokerage (CSB), além do Serviço Profissional Consultivo Especializado em Nuvem, para o nível avançado de suporte e sustentação requerido.

Item	Serviços Faturáveis	CATSER	Preço Unitário (R\$)	Unidade de Medida	Quantidade Anual	Meses Estimados	Valor por Faturáveis Anual (R\$)
1	Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	26050	1,77	CSB	4.057.968	12	7.182.603,36
2	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	27332	1.297,00	Hora	768	12	996.096,00
Total							8.178.699,36

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 A **solução 3 - Contratação de serviços de nuvem com integrador (Cloud Broker)**, proposta para a sustentação dos sistemas institucionais em ambiente de nuvem pública, fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais, de segurança da informação e de governança de TIC.

14.2 A administração do ambiente de nuvem pública sob gestão do **SERPRO**, enquanto provedor estratégico de soluções de tecnologia da informação para a Administração Pública Federal, proporciona maior alinhamento às diretrizes de **governança digital**, padronização arquitetural e conformidade com normativos de segurança e proteção de dados aplicáveis ao setor público, incluindo requisitos de disponibilidade, integridade, confidencialidade e rastreabilidade das informações.

14.3 Sob a perspectiva técnica, a solução assegura:

- 14.3.1 **Continuidade operacional dos sistemas críticos**, mitigando riscos de descontinuidade dos serviços públicos digitais;
- 14.3.2 **Alta disponibilidade e escalabilidade sob demanda**, compatíveis com a variação de carga dos sistemas institucionais;
- 14.3.3 **Aderência às políticas de segurança da informação e proteção de dados**, com monitoramento centralizado, controles de acesso e mecanismos de auditoria;
- 14.3.4 **Otimização da gestão contratual e operacional**, mediante administração centralizada da infraestrutura em ambiente de nuvem de governo;
- 14.3.5 **Racionalização de custos e previsibilidade orçamentária**, com modelo de consumo ajustado à volumetria efetivamente demandada.

14.4 Importante ressaltar que as IAs generativas mais avançadas (GPT, Gemini, Claude etc.) não rodam em infraestrutura local. São utilizadas apenas em formato SaaS, por meio de APIs que só são ofertadas pelos provedores de nuvem pública via contrato de serviço.

14.5 Da mesma forma, a demanda de Big Data não é suportada pelo datacenter da PR. Há limitações de hardware e de perfis profissionais para implantação e sustentação de ambiente de Big Data local. A ausência de equipe especializada necessária à configuração completa e sustentação de todas as dependências de um ambiente local de Big Data é muito crítica, além de limitações naturais de hardware para processamento massivo de dados.

14.6 Em razão dessa dupla limitação – infraestrutura física insuficiente e ausência de equipe especializada – a opção por implementação de Big Data em nuvem revela-se a mais adequada. Plataformas de Big Data como Serviço disponibilizam componentes comerciais prontos (data lakes, lakehouses, processamento distribuído, catálogos de dados e governança integrada), abstraindo grande parte da complexidade técnica. Além disso, permite-se a contratação conjunta de serviço de consultoria e de sustentação, garantindo o apoio necessário para implantação e manutenção contínua do ambiente de Big Data em nuvem.

14.7 Assim, a computação em nuvem surge como alternativa tecnologicamente adequada e economicamente viável para suprir estas necessidades. O modelo de nuvem pública oferece acesso a recursos computacionais de alto desempenho (incluindo GPUs especializadas), APIs de Inteligência Artificial de última geração, serviços gerenciados de dados (data warehouses, data lakes e big data) e modelo de precificação proporcional ao uso (pay-as-you-go), eliminando custos fixos e permitindo escalabilidade conforme demanda.

14.8 Contudo, a utilização de nuvem pública pela Administração Pública Federal está sujeita a regulamentações específicas. A Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, em seu item 5.4.3, estabelece que devem ser mantidas em ambiente de nuvem de governo cargas de trabalho que tratem informação com restrição de acesso prevista na legislação, com fundamento no art. 22 da LAI, que prevê restrição de acesso por "demais hipóteses legais de sigilo".

14.9 Considerando que a PR pode processar dados com restrição de acesso, torna-se necessário que as cargas de trabalho que envolve armazenamento de dados, como em soluções de BigData, sejam hospedadas em ambiente de nuvem de governo.

14.10 Dessa forma, a escolha da solução mostra-se tecnicamente adequada, sustentável e alinhada às estratégias de transformação digital e modernização da Administração Pública Federal.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 Sob a perspectiva econômica, a escolha da solução de sustentação dos sistemas institucionais da PR, em nuvem pública administrada pelo SERPRO (nuvem de governo), demonstra-se vantajosa em razão da otimização de recursos públicos, previsibilidade orçamentária e racionalização dos custos operacionais.

15.2 O modelo de contratação baseado em consumo sob demanda (pay-as-you-go) possibilita maior aderência entre a volumetria efetivamente utilizada e os valores despendidos, evitando a ociosidade de infraestrutura típica de ambientes dedicados ou superdimensionados. Tal característica favorece a alocação eficiente dos recursos orçamentários, em consonância com os princípios da economicidade e da eficiência.

15.3 Adicionalmente, a centralização da administração da infraestrutura em ambiente de nuvem de governo reduz custos indiretos associados à gestão descentralizada de contratos, à multiplicidade de fornecedores e à necessidade de equipes técnicas especializadas para manutenção de infraestrutura própria.

15.4 Destacam-se, ainda, os seguintes aspectos econômicos:

15.4.1 **Redução de investimentos em capital (CAPEX)**, com priorização de despesas operacionais (OPEX) ajustáveis à demanda;

15.4.2 **Previsibilidade e controle de gastos**, com mecanismos de monitoramento e governança de consumo;

15.4.3 **Ganho de escala e padronização tecnológica**, decorrentes da atuação do SERPRO como provedor estratégico para a Administração Pública Federal;

15.4.4 **Mitigação de riscos financeiros** relacionados à descontinuidade de serviços, indisponibilidade de sistemas críticos ou necessidade de contratações emergenciais.

15.5 Dessa forma, a solução apresenta relação custo-benefício adequada, assegurando sustentabilidade financeira, eficiência na aplicação dos recursos públicos e alinhamento às diretrizes de transformação digital do Governo Federal.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1 A contratação de um broker multinuvem possibilitará a utilização dos serviços ofertados pelas principais empresas fornecedoras de nuvem, hospedando os sistemas desenvolvidos pela PR, além de possibilitar a utilização de tecnologias disruptivas de Inteligência Artificial, destacando-se os seguintes benefícios:

16.1.1 Governança, Conformidade e Segurança da Informação

16.1.1.1 A atuação do SERPRO como broker multinuvem assegura a intermediação técnica especializada na gestão dos ambientes em nuvem, promovendo:

16.1.1.1.1 Conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei nº 14.133/2021, a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e normativos de segurança da informação aplicáveis à Administração Pública Federal;

16.1.1.1.2 Adoção de padrões de segurança cibernética compatíveis com ambientes governamentais;

16.1.1.1.3 Monitoramento contínuo, gestão de riscos e aplicação de boas práticas de governança em TIC;

16.1.1.1.4 Centralização da gestão contratual e técnica dos provedores de nuvem.

16.1.1.2 Tal modelo reduz vulnerabilidades, mitiga riscos operacionais e fortalece a soberania e proteção dos dados institucionais.

16.1.2 Otimização de Custos e Racionalização de Recursos

16.1.2.1 A contratação por meio de broker multinuvem possibilita:

16.1.2.1.1 Melhor gestão e controle do consumo de recursos em nuvem (modelo pay-per-use);

16.1.2.1.2 Otimização da alocação de cargas de trabalho entre diferentes provedores, conforme custo-benefício;

16.1.2.1.3 Redução de despesas com infraestrutura própria (on-premises), incluindo aquisição de hardware, manutenção, energia e refrigeração;

16.1.2.1.4 Maior previsibilidade orçamentária por meio de mecanismos de governança financeira (FinOps).

16.1.2.2 Esse modelo contribui para maior eficiência no uso de recursos públicos e alinhamento às diretrizes de transformação digital do Governo Federal.

16.1.3 Escalabilidade, Elasticidade e Alta Disponibilidade

16.1.3.1 O ambiente multinuvem proporciona:

16.1.3.1.1 Escalabilidade sob demanda, permitindo adequação automática da capacidade computacional conforme o crescimento ou sazonalidade dos serviços;

16.1.3.1.2 Alta disponibilidade e redundância geográfica;

16.1.3.1.3 Melhoria no desempenho dos sistemas críticos;

16.1.3.1.4 Maior resiliência e continuidade dos serviços públicos digitais.

16.1.3.2 Esses fatores garantem maior estabilidade e qualidade na prestação de serviços ao cidadão.

16.1.4 Flexibilidade Tecnológica e Redução de Dependência de Fornecedor (Vendor Lock-in)

16.1.4.1 A estratégia multinuvem permite:

16.1.4.1.1 Utilização das melhores soluções tecnológicas de diferentes provedores;

16.1.4.1.2 Maior liberdade na escolha de serviços de IaaS, PaaS e SaaS;

16.1.4.1.3 Redução do risco de dependência tecnológica exclusiva de um único fornecedor;

16.1.4.1.4 Facilidade de evolução e modernização dos sistemas.

16.1.4.2 Tal flexibilidade assegura maior sustentabilidade tecnológica no médio e longo prazo.

16.1.5 Adoção de Tecnologias de Inteligência Artificial

16.1.5.1 A utilização de serviços de Inteligência Artificial integrados ao ambiente multinuvem possibilitará:

- 16.1.5.1.1 Automação de processos internos, reduzindo retrabalho e aumentando produtividade;
- 16.1.5.1.2 Análise preditiva e apoio à tomada de decisão baseada em dados;
- 16.1.5.1.3 Implementação de assistentes virtuais e chatbots para atendimento ao cidadão;
- 16.1.5.1.4 Processamento inteligente de documentos, extração de informações e classificação automática;
- 16.1.5.1.5 Identificação de padrões, anomalias e oportunidades de melhoria na gestão pública.

16.1.5.2 A IA contribuirá diretamente para inovação institucional, melhoria da eficiência administrativa e aprimoramento da experiência do usuário dos serviços digitais.

16.1.6 Aceleração da Transformação Digital

16.1.6.1 A combinação de broker multinuvem e soluções de IA:

- 16.1.6.1.1 Reduz o tempo de implantação de novos serviços;
- 16.1.6.1.2 Facilita a modernização de sistemas legados;
- 16.1.6.1.3 Viabiliza arquiteturas baseadas em microserviços e APIs;
- 16.1.6.1.4 Promove integração entre sistemas e interoperabilidade.

16.1.6.2 Esse cenário fortalece a maturidade digital da instituição e seu alinhamento à Estratégia de Governo Digital.

17. Providências a serem Adotadas

17.1 Não será necessário elaborar cronograma com todas as atividades necessárias à adequação do ambiente da organização para que a contratação surta seus efeitos.

17.2. Não haverá necessidade de capacitação de servidores para atuarem na contratação e fiscalização dos serviços de acordo com as especificidades do objeto a ser contratado, posto que já houve este tipo contratação anteriormente para o objeto.

17.3. Em caso da contratação fracassar, foi anexado ao processo o Mapa de Riscos (doc. 7029414).

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1 Com base no que foi exposto nas seções anteriores, declara-se que a solução selecionada é viável, cumpre os requisitos técnicos e apresenta os benefícios indispensáveis para a manutenção e continuidade adequada dos serviços que suportam os sistemas fundamentais de operação das áreas da Presidência da República, respeitando os princípios de eficácia, eficiência e economia, bem como fornece informações necessárias para subsidiar o processo licitatório.

18.2 Portanto, a contratação que se pretende firmar é viável tendo em vista as seguintes considerações:

- 18.2.1 Há orçamento disponível para a contratação no exercício corrente;
- 18.2.2 A necessidade da contratação está justificada conforme descrito no item 2 – Descrição da necessidade;
- 18.2.3 Os requisitos relevantes da contratação foram levantados e analisados;

18.2.4 As quantidades de itens a contratar estão coerentes com as necessidades da PR.

18.3 A solução não se encontra registrada nos Catálogos de Soluções de TIC, conforme prevê a Instrução Normativa SGD/ME nº94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021.

19. 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](#).

Despacho: PORTARIA Nº 301, DE 26 DE SETEMBRO DE 2025

WALTER LOPES NETO

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 14/05/2026 às 12:54:10.

TASSIA KALLINY DE SOUZA DAVI

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 14/05/2026 às 12:51:26.

NELSON GONCALVES REZENDE

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 14/05/2026 às 12:44:39.

BRUNO PEREIRA PONTES

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 14/05/2026 às 14:40:00.

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 - Proposta 11.05.26 20260119_V001 - PR - Serpro MultiCloud (1).pdf (888.64 KB)
- Anexo II - Orçamento-0146510032026_presidencia_SERPRO.pdf (89.33 KB)
- Anexo III - PDF metricas da OCI para USN Serpro.pdf (375.18 KB)

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 20260119v001

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

CNPJ 00.394.411/0001-09

Serviço: Serpro Multicloud

Brasília, 11 de maio de 2026



SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	2
1. FINALIDADE.....	2
2. OBJETO.....	2
3. VALOR DA PROPOSTA.....	2
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	2
5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	3
6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	4
7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	4
8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	4
9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	5
10. DO SIGILO.....	6
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS.....	6
12. VALIDADE DA PROPOSTA.....	6
ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	8
1. DEFINIÇÕES BÁSICAS.....	8
2. Descrição geral do serviço.....	9
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO.....	10
4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:.....	22
5. Adequação ao normativo de segurança em nuvem.....	25
6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	25
7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO.....	27
8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORA.....	27
9. Níveis de Serviço.....	27
10. PRAZOS E PROCEDIMENTOS.....	32
11. ATENDIMENTO TÉCNICO.....	33
12. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	34
ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.....	35

CONDIÇÕES GERAIS

1. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, CNPJ 00.394.411/0001-09, doravante denominado CLIENTE.

2. OBJETO

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

ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 8.178.699,36 (oito milhões e cento e setenta e oito mil e seiscentos e noventa e nove reais e trinta e seis centavos), tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A contagem de prazo para a liquidação (incluindo o recebimento provisório e definitivo), inicia-se do envio do(s) relatório(s) mensal(is) de comprovação da prestação de serviço;

Em respeito a competência do fator gerador, o prazo para recebimento parcial da respectiva parcela mensal, com subsequente emissão automática de nota fiscal para todos os serviços que não forem contestados neste intervalo, é de até 5 dias corridos;

Em razão da Nota Fiscal ser emitida eletronicamente (e automaticamente enviada para o e-mail cadastrado do cliente), considera-se automaticamente o recebimento desta na sua emissão registrada no respectivo Fisco.

A nota fiscal emitida poderá ser cancelada/reemitida dentro do período de liquidação para fazer refletir os devidos ajustes;

O prazo para pagamento, contado do recebimento da nota fiscal, é de até 30 dias corridos;

Eventuais ajustes que se comprovem necessários após o período de liquidação deverão ser tratados por meio de compensação no faturamento do mês subsequente;

Eventuais diferenciações para prazos de recebimento serão descritas nos respectivos anexos técnicos de descrição dos serviços.

Os pagamentos serão efetuados por meio de Boleto Bancário devidamente preenchido e anexado à(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do corrente mês da prestação dos serviços..

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

a) Multa de 1% (um por cento); e

b) Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

O contrato, caso venha ser firmado, será com o CNPJ da Sede, 33.683.111/0001-07 e as notas fiscais, conforme determinação do Fisco, serão emitidas com o CNPJ da Regional/Escritório do SERPRO onde o serviço será prestado, conforme lista constante no item 7 desta Proposta.

5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

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

5.1 Responsabilidade do CLIENTE

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

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

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

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

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal, dentro do prazo previsto para tal.

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

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

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

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

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

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

5.2 Responsabilidade do PROPONENTE

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

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

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

Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados.

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

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

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

5.3 Responsabilidades Conjuntas

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

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

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

6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

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

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

As notas fiscais emitidas respeitarão a localidade de prestação dos serviços. Esta localidade será definida a critério da PROPONENTE e em conformidade com os regulamentos tributários aplicáveis em uma ou mais das instalações da PROPONENTE abaixo elencadas.

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO			
UNIDADE	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, Km 01, PCT-Guamá, Prédio Espaço Inovação, 3º pavimento, Sala 06 - Bairro Guamá, Belém/Pará
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal, Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro, Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape, Fortaleza/Ceará
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde, Floripa Shopping (pisos L2), Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim, Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela, Salvador/Bahia
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/São Paulo

8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

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

Departamento de Gestão Tributária

9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

Caso haja contratação para os serviços ora propostos, o reequilíbrio econômico do contrato poderá ser efetuado por meio de revisão, conforme disposto na alínea “d”, inc. II e art. 124 da lei 14.133/2021, ou por meio de reajuste de preços, conforme previsto no inc. V do art. 92 do mesmo instrumento legal.

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

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

- Conforme determina a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Art. 24., caso o CLIENTE desta proposta seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

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

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

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

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

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

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Considerando:

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

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

I_r - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

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

V_1 - preço final já reajustado.

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

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9256-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo.html?=&t=series-historicas>

OBS²: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “I0” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/category/indicadores-ipea/>

Conforme art. 136 inc. I da Lei 14.133/2021 e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da PROPONENTE.

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

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

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

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

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

10. DO SIGILO

O SERPRO, nos termos do artigo 8º. da Lei nº. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

As partes se comprometem a desenvolver a relação contratual derivada desta proposta em obediência à ordem da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais–LGPD) e do Decreto Federal nº 10.046/19, quando aplicável, bem como imediatamente atentas às suas boas práticas.

12. VALIDADE DA PROPOSTA

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

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

Brasília, 11 de maio de 2026.

Erick Goldner Baptista Silva
Gerente de Divisão

Andre Luis Andrade Lago

Gerente de Departamento

Serviço Federal de Processamento de Dados

ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas nesta Proposta Comercial, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica 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>.

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

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

<https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>

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

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

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

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

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product — MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pe-

queno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

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

<https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>

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

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

<https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads>

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

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

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

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

2.6 Por meio do Contrato de prestação de serviços que derivar desta Proposta, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais descritos nesta Proposta.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

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

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As

mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

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

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

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

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

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

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do Contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de da-

dos. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

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

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

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

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

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

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

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

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

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

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

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

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

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

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

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

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

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

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

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

3.2.4.2 O que faz?

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

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

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

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

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

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

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

3.2.4.4 O que entrega?

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

3.2.5 Cloud Services Management

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

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o Contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

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

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

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

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

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

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

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

3.2.5.2.5 Plano Avançado

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

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Marketplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____ Formulário de Atendimento	X	X	X
_____ Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____ Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____ Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		20 horas úteis	10 horas úteis

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

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

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo es-

perado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por Contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

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

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

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

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

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

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

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

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

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

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

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

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

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

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

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

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

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

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura do Contrato de prestação de serviços que derivar desta Proposta ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

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

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

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

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

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

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

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

3.2.6.5 O que faz?

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

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

3.2.6.6 O que entrega?

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

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud,

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

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

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

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

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

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

4.3.2 CLIENTE:

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

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

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

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

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

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

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

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

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

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

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

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

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

4.4.2 CLIENTE:

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

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

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

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

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

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

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

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

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

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

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

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

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

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

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

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

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

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

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

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

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

6.1.1 O Contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimati-

va de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

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

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

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

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

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

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos desta Proposta. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

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

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

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

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

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

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

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

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

CLOUD SERVICE BROKERAGE	
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuários (TCA)	
Código	NS.01
Descrição	Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor, dentro do horário comercial (10x5 – das 08h00 às 18h00, em dias úteis) *.
Métrica	O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuários será aferido mensalmente, conforme a seguinte fórmula: $TCA = [\text{abertura do ticket}] - [\text{tempo em espera por validação pelo cliente}] - [\text{conclusão do atendimento}]$ Onde: - TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo). [Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente. [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora
Prazo	TCA <= 72 hs (Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas)
Meta	80% dos tickets com tempo de atendimento dentro do prazo estabelecido, de acordo com a seguinte fórmula: Forma de cálculo de NS.01 - PCM = (QDM/QTT) * 100 Onde: - PCM = % de cumprimento da meta - QDM = Qtde de tickets dentro da meta - QTT = Qtde total de tickets

CLOUD SERVICE BROKERAGE	
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuários (TCA)	
Código	NS.01
Desconto	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: $DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$ Onde: • DESC = Valor do desconto • Ia = Indicador atingido • Ic = Indicador contratado • Vs = Valor do serviço no mês Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo e DESC for maior do que 2,5% O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
Observações	* Só serão atendidos os tickets abertos por usuários autorizados pelo cliente. Essa autorização deve ser formalizada expressamente pelo cliente. ** Se o ticket for aberto fora do horário comercial, o atendimento do ticket será iniciado no início do próximo horário comercial. *** O ticket será aberto por formulário WEB.

CLOUD ARCHITECTURE DESIGN, CLOUD MIGRATION MANAGEMENT, CLOUD ENGINEERING AND AUTOMATION, CLOUD PROFESSIONAL SERVICES	
EFICIÊNCIA NO CUMPRIMENTO DO PRAZO - ECP	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido.
Meta a Cumprir	Prazo estabelecido em cada demanda.
Instrumento de medição	Relatório de prestação de contas do serviço.
Periodicidade	Por demanda.
Mecanismo de Cálculo	O indicador de eficiência no cumprimento do prazo – ECP será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula: $ECP = (1 - (D/T)) \times 100\%$ Onde: • D: Dias de Atraso, ou seja, total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda. - Obs: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero). • T: Total de Dias do Cronograma da Demanda. • ECP: Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual. Obs: Se ECP < 0% (dias de atraso > total de dias do cronograma) configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos do contrato de prestação de serviços que venha a ser celebrado.
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Descontos no pagamento	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: $DESC = (1 - (ECP/100)) \times 0,25 \times 100\%$ Onde: • DESC = Valor do desconto Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo e DESC for maior do que 2,5% O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

CLOUD SERVICE MANAGEMENT					
Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Básico					
Cód	Descrição	Métrica	Prazo	Meta	Desconto
NS.01	Tempo de reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade	O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula:	TR <= 30 min	99% dos tickets com tempo de reação dentro do prazo estabelecido	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma:

CLOUD SERVICE MANAGEMENT

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Básico

Cód	Descrição	Métrica	Prazo	Meta	Desconto
NS.02	Tempo de reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)	TR = [início de atendimento] - [reportado em] Onde: • TR = Tempo de Reação • [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora • [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora	TR <= 2 horas	95% dos tickets com tempo de reação dentro do prazo estabelecido	DESC = $[1 - (Ia / Ic)] * Vs$ Onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic = Indicador contratado • VS= Valor do serviço no mês Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

Forma de cálculo de NS.01 e NS.02:

• PTR = (QDM/QT) * 100

Onde:

- PTR = % de cumprimento da meta
- QDM = Qtde de tickets dentro da meta
- QT = Qtde total de tickets

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Intermediário

Cód	Descrição	Métrica	Prazo	Meta	Desconto
NS.01	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade	O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula:	TR <= 20 min	99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = $[1 - (Ia / Ic)] * Vs$ Onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic = Indicador contratado • Vt = Valor do serviço no mês Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
NS.02	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)	TR = [início de atendimento] - [reportado em] Onde: • TR = Tempo de Reação • [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora • [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora	TR <= 2 horas	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	
NS.03	Tempo de Reação para Solicitações de Serviço		TR <= 20 horas úteis (*)	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	

Forma de cálculo dos NS.01, NS.02 e NS.03:

PTR = (QDM/QT) * 100

Onde:

- PTR = % de cumprimento da meta
- QDM = Qtde de tickets dentro da meta
- QT = Qtde total de tickets

(*) Obs: Dentro horário comercial (10 x 5 das 8h às 18h em dias úteis).

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Avançado

Cód	Descrição	Métrica	Prazo	Meta	Desconto
NS.01	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade	O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula:	TR <= 10 min	99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = $[1 - (Ia / Ic)] * Vs$ onde:
NS.02	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)	TR = [início de atendimento] - [reportado em] Onde:	TR <= 1 hora	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Avançado					
Cód	Descrição	Métrica	Prazo	Meta	Desconto
NS.03	Tempo de Reação para Solicitações de Serviço	- TR = Tempo de Reação [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora	TR <= 10 horas úteis (*)	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	- Desc= Valor do desconto - Ia = Indicador aferido - Ic = Indicador contratado - Vt = Valor do serviço no mês
Forma de cálculo dos NS.01, NS.02 e NS.03: $PTR = (QDM/QTT) * 100$ Onde: - PTR = % de cumprimento da meta - QDM = Qtde de tickets dentro da meta - QTT = Qtde total de tickets (*) Obs: Dentro horário comercial (10 x 5 das 8h às 18h em dias úteis).					

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AValiação	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	$D = ((T_m - T_i) / T_m)$, onde: D = Percentual de Disponibilidade; T _i = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. T _m = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$Desc = ((1 - (I_a / I_c)) * V_t)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$Desc = ((1 - (I_a / I_c)) * V_t)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$Desc = ((1 - (I_a / I_c)) * V_t)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AValiação	DESCONTO
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = $((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = $((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 06	Tempo de recuperação em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = $((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: $D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100$, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

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

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

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

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

10. PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do Contrato na imprensa oficial.

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

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

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

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

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do Contrato.

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

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11. ATENDIMENTO TÉCNICO

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

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

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

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo 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 nesta Proposta.

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

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

11.7 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.

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

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, 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

12. CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 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 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1.

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços que resultar desta Proposta.

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

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

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

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

1.3.1.1 Onde:

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

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

1.3.2 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

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

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = $(vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))$

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

1.3.2.1.3 Fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;

Para a presente Proposta, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R\$ 5,1616 (Dólar PTAX do dia 10/03/2026).

Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para a presente Proposta, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

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

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

1.3.2.1.6 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

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

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

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%
Oracle	0%

Provedor	Fator de Ajuste
Serpro	0%

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

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

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	338.164,00	4.057.968,00	R\$ 1,77	R\$ 7.182.603,36
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	0	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	0	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	0	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	64,00	768,00	R\$ 1.297,00	R\$ 996.096,00
TOTAL					R\$ 8.178.699,36

1.3.6 Cloud Services Management:

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

1.3.6.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

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

1.3.6.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Volume de CSM} = (\text{vcc} * \text{fc} * (1 - \text{fa})) * (1 + \text{fr})$$

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

1.3.6.4.1 Onde:

1.3.6.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.6.4.1.2 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;

Para a presente Proposta, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R\$ 5,1616 (Dólar PTAX do dia 10/03/2026).

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para a presente Proposta, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

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

1.3.6.4.1.4 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

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

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

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

1.3.6.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R\$ 4.997,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,24	R\$ 0,00

1.3.6.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 10.000,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,50	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,45	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,40	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,33	R\$ 0,00

1.3.6.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 25.000,00	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,69	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,59	R\$ 0,00

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,50	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,40	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,32	R\$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,26	R\$ 0,00

1.3.6.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R\$ 8.290,17	R\$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R\$ 14.507,80	R\$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R\$ 24.870,51	R\$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R\$ 31.088,13	R\$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R\$ 43.076,57	R\$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R\$ 77.720,33	R\$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R\$ 84.880,88	R\$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R\$ 1,42	R\$ 0,00

Cliente	Projeto	Fator Câmbio	Qtd. Meses	Data do Orçamento
Presidência	Multicloud	R\$ 5,1616	12	10/03/2026

Resumo

Grupo	Atividade	Volume	Vlr. Unitário	Vlr. Mensal	Vlr. no Período
Infraestrutura	Cloud Service Brokerage	338.163,97	R\$ 1,77	R\$ 598.550,23	R\$ 7.182.602,72
Sustentação	Cloud Service Management	0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Consultoria	Cloud Service Architecture Design	0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Consultoria	Cloud Engineering and Automation	0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Consultoria	Cloud Generic Professional Service	64,00	R\$ 1.297,00	R\$ 83.008,00	R\$ 996.096,00
Consultoria	Cloud Migration and Management	0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL				R\$ 681.558,23	R\$ 8.178.698,72

Referências e Legendas

Cloud Service Brokerage (CSB): Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvm, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre os provedores e consumidores desses serviços em nuvem.

Cloud Service Management (CSM): Serviço continuado de suporte a infraestrutura de nuvem providos por equipes especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do cliente visando disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

Cloud Migration and Management (CMM): Consultoria técnica especializada em planejamento de migrações e eventos críticos utilizada para planejamento e acompanhamento dos eventos de migração dos serviços para nuvem.

Cloud Service Architecture Design (CAD): Consultoria técnica especializada em arquitetura e design de soluções em nuvem.

Cloud Engeneering and Automation (CEA): Consultoria técnica especializada em engenharia e automação de ambientes DevSecOps.

Cloud Generic Professional Service (CGPS): Consultoria técnica especializada para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificadas nas demais especializações.

Planilha de métricas da OCI para USN do SERPRO

SKU	Produto	Métrica	Uso	Quantidade	Volume de USN	Valor mensal	Valor Anual
B110519	OCI - Compute - GPU - H200	GPU Per Hour	1	5952	298.207,10	R\$ 527.826,57	R\$ 6.333.918,89
B89630	Oracle Analytics Cloud - Professional - OCPU	OCPU Per Hour	1	7	20,87	R\$ 36,94	R\$ 443,25
B92682	Oracle Autonomous Transaction Processing	OCPU Per Hour	1	4828	17.111,47	R\$ 30.287,30	R\$ 363.447,59
B91961	Storage - Block Volume - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	7744	624,88	R\$ 1.106,04	R\$ 13.272,48
B91961	Storage - Block Volume - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	317	25,56	R\$ 45,24	R\$ 542,85
B91962	Storage - Block Volume - Performance Units	Performance Units Per Gigabyte Per Month	1	270711	1.456,30	R\$ 2.577,66	R\$ 30.931,89
B91961	Storage - Block Volume - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	27071	2.184,44	R\$ 3.866,46	R\$ 46.397,57
B96479	Oracle Cloud Infrastructure-Block Volume-Free	Gigabyte Storage Capacity per Month	1	10118	-	R\$ -	R\$ -
B96480	Oracle Compute Cloud@Customer - Compute - Standard - E5 - Memory	Gibibyte Memory Per Hour	1	141658	896,53	R\$ 1.586,87	R\$ 19.042,40
B88514	Compute - Virtual Machine Standard - X7	OCPU Per Hour	1	24031	4.851,69	R\$ 8.587,50	R\$ 103.049,96
B96545	OCI Kubernetes Engine - Enhanced Cluster	Cluster Per Hour	1	1265	400,24	R\$ 708,42	R\$ 8.501,07
B91962	Storage - Block Volume - Performance Units	Performance Units Per Gigabyte Per Month	1	3397	18,27	R\$ 32,35	R\$ 388,15
B91961	Storage - Block Volume - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	170	13,69	R\$ 24,23	R\$ 290,75
B91962	Storage - Block Volume - Performance Units	Performance Units Per Gigabyte Per Month	1	16	0,08	R\$ 0,15	R\$ 1,79
B91961	Storage - Block Volume - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	2	0,13	R\$ 0,23	R\$ 2,71
B93113	Compute - Standard - E4 - OCPU	OCPU Per Hour	1	8	0,61	R\$ 1,09	R\$ 13,02
B93114	Compute - Standard - E4 - Memory - Gigabyte Per Hour	Gigabyte Per Hour	1	124	0,59	R\$ 1,04	R\$ 12,50
B91628	Object Storage - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	0	-	R\$ -	R\$ -
B93113	Compute - Standard - E4 - OCPU	OCPU Per Hour	1	630	49,84	R\$ 88,22	R\$ 1.058,67
B93114	Compute - Standard - E4 - Memory - Gigabyte Per Hour	Gigabyte Per Hour	1	10080	47,75	R\$ 84,52	R\$ 1.014,23
B96479	Oracle Compute Cloud@Customer - Compute - Standard - E5	OCPU Per Hour	1	10116	960,31	R\$ 1.699,75	R\$ 20.397,02
B96479	Oracle Compute Cloud@Customer - Compute - Standard - E5	OCPU Per Hour	1	1264	120,04	R\$ 212,47	R\$ 2.549,64
B92426	MySQL Database - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	978	103,17	R\$ 182,61	R\$ 2.191,33
B92426	MySQL Database - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	616	64,93	R\$ 114,93	R\$ 1.379,21
B95702	Oracle Autonomous Transaction Processing - ECPU	ECPU Per Hour	1	2871	2.543,40	R\$ 4.501,81	R\$ 54.021,73
B95754	Oracle Autonomous Database Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	5800	373,16	R\$ 660,50	R\$ 7.925,94
B95706	Oracle Autonomous Database Storage for Transaction Processing	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	2656	809,68	R\$ 1.433,14	R\$ 17.197,67
B92426	MySQL Database - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	12587	1.327,58	R\$ 2.349,81	R\$ 28.197,77
B95702	Oracle Autonomous Transaction Processing - ECPU	ECPU Per Hour	1	3902	3.457,46	R\$ 6.119,71	R\$ 73.436,47
B95704	Oracle Autonomous Transaction Processing - ECPU - BYOL	ECPU Per Hour	1	0	-	R\$ -	R\$ -
B95706	Oracle Autonomous Database Storage for Transaction Processing	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	7	2,05	R\$ 3,63	R\$ 43,51
B93496	Identity and Access Management - SMS	1 SMS Message Sent	1	2	0,13	R\$ 0,24	R\$ 2,86
B93031	Load Balancer Bandwidth	Mbps Per Hour	1	25296	8,00	R\$ 14,17	R\$ 170,02
B93030	Load Balancer Base	Load Balancer	1	2530	90,45	R\$ 160,10	R\$ 1.921,24
B92593	OCI - Logging - Storage	Gigabyte Log Storage Per Month	1	192	30,36	R\$ 53,74	R\$ 644,84
B92809	Logging Analytics - Archival Storage	Logging Analytics Storage Unit Per Hour	1	2	0,08	R\$ 0,15	R\$ 1,77
B96626	OCI - HeatWave	HeatWave Capacity Per Hour	1	40439	1.172,96	R\$ 2.076,14	R\$ 24.913,65
B108030	MySQL Database - ECPU	ECPU Per Hour	1	5056	487,98	R\$ 863,73	R\$ 10.364,79
B92426	MySQL Database - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	3385	357,07	R\$ 632,01	R\$ 7.584,10
B90941	Notifications - Email Delivery	1,000 Emails Sent	1	0	0,02	R\$ 0,03	R\$ 0,36
B91627	Object Storage - Requests	10,000 Requests per Month (first 50,000 free)	1	2	0,02	R\$ 0,04	R\$ 0,45
B91628	Object Storage - Storage	Gigabyte Storage Capacity Per Month	1	768	62,01	R\$ 109,76	R\$ 1.317,10
B98217	Oracle Cloud Infrastructure Cache with Redis - Low Memory (up to 10 GB per node)	Redis Memory Gigabyte per Hour	1	5059	258,80	R\$ 458,08	R\$ 5.497,01
B94277	Web Application Firewall - Requests	1,000,000 Incoming Requests Per Month	1	5	7,45	R\$ 13,19	R\$ 158,28
B94579	Web Application Firewall - Instance	Instance Per Month	1	1	9,36	R\$ 16,57	R\$ 198,83
B90925	Monitoring - Ingestion	Million Datapoints	1	2	0,02	R\$ 0,03	R\$ 0,35
B90926	Monitoring - Retrieval	Million Datapoints	1	17	0,08	R\$ 0,14	R\$ 1,73
B93455	Outbound Data Transfer - Originating in APAC, Japan, and South America - Gigabyte Outbound Data Transfer Per Month	Gigabyte Outbound Data Transfer Per Month	1	58	7,31	R\$ 12,93	R\$ 155,20
					338.163,97	R\$ 598.550,22	R\$ 7.182.602,64