



MINISTÉRIO DA CULTURA
Coordenação de Contratos Administrativos
MinC/SE/SGII/CGLC/CCADM

Esplanada dos Ministérios, Bloco B, - Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF, CEP 70068-900

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Modelo de Termo Aditivo de Alteração Contratual - Acréscimo e/ou Supressão - Quantitativa e/ou Qualitativa - Lei nº 14.133, de 2021

Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação

Atualização: AGO/2024

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 28/2025, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DO CULTURA, E A EMPRESA SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DA CULTURA**, com sede na Esplanada dos Ministérios, bloco "B", na cidade de Brasília/DF, CEP 70.068-900, inscrito no CNPJ sob o nº 01.264.142/0001-29, neste ato representado pelo Subsecretário de Gestão Interna e Inovação, Sr. **BRUNO HENRIQUE LINS DUARTE**, portador da matrícula funcional nº 2536117, nomeado pela Portaria nº 1.847, de 28 de fevereiro de 2023, publicada no D.O.U. de 1º de março de 2023, por subdelegação, nos termos da Portaria MinC nº 185, de 26 de fevereiro de 2025, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO**, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70.836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, doravante designado CONTRATADA, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo do Contrato nº 28/2025 (2494372) "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 01400.004473/2025-01 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente **Termo Aditivo ao Contrato nº 28/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente termo aditivo, com fundamento no art. 124, inciso II, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021, tem por objeto a(s) seguinte(s) alteração(ões) contratual(ais):

1.1.1. **ALTERAR** o item 11.1 do Contrato nº 28/2025, que passará a ter a seguinte redação:

valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de **R\$ 6.711.587,64 (seis milhões, setecentos e onze mil quinhentos e oitenta e sete reais e sessenta e quatro centavos).**

1.1.2. **ALTERAR** os termos do item **10 NÍVEIS DE SERVIÇO** e seus subitens referente ao **ANEXO - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do **Contrato nº 28/2025**, que passará a ter a seguinte redação:

10 Níveis de Serviço

10.1 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	$TCA \leq 72 \text{ hs}$ • (Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket ≤ 72 horas)
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
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.

CLOUD SERVICE BROKERAGE	
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuários (TCA)	
Código	NS.01
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.

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: 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.
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	
Forma de cálculo de NS.01 e NS.02: • PTR = (QDM/QTT) * 100 Onde: • PTR = % de cumprimento da meta • QDM = Qtde de tickets dentro da meta • QTT = 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	TR ≤ 20 min	99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Intermediário					
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	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
NS.03	Tempo de Reação para Solicitações de Serviço		TR <= 48 horas	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
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					

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 = [início de atendimento] - [reportado em]	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: $DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$
NS.02	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)		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 • [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora	TR <= 24 horas	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	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.
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					

10.2 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
-----	-----------	---------	------	-----------	----------

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 I _a = Indicador atingido (1) I _c = Indicador contratado V _t = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
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	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
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	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ 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	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
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	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
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	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ 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)					

10.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

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

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

10.5 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.

10.6 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.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - PREÇO

2.1. O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de **R\$ 6.711.587,64 (seis milhões, setecentos e onze mil quinhentos e oitenta**

e sete reais e sessenta e quatro centavos).

3. CLÁUSULA TERCEIRA - PRODUÇÃO DE EFEITOS

3.1. O presente termo aditivo produzirá efeitos a partir da data de sua assinatura.

4. CLÁUSULA QUARTA - RATIFICAÇÃO

4.1. Ficam mantidas e ratificadas as demais cláusulas e condições do contrato originário, naquilo que não contrariem o presente termo aditivo.

5. CLÁUSULA QUINTA - PUBLICAÇÃO

5.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012.

BRUNO HENRIQUE LINS DUARTE

Representante legal da CONTRATANTE

ANDRE LUIS ANDRADE LAGO

Gerente de Departamento SERPRO

GERSUMINO MADELA NETO

Gerente de Divisão SERPRO

TESTEMUNHAS:

NOME: Eduardo Gomes da Silva

NOME: Maria Aparecida Gomes



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Henrique Lins Duarte, Subsecretário(a) de Gestão Interna e Inovação**, em 16/01/2026, às 13:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



Documento assinado eletronicamente por **GERSUMINO MADELA NETO, Usuário Externo**, em 16/01/2026, às 14:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIS ANDRADE LAGO, Usuário Externo**, em 16/01/2026, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Gomes da Silva, Coordenador(a)**, em 19/01/2026, às 10:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2623497** e o código CRC **420141E7**.