

# PROPOSTA COMERCIAL

**SERPRO – Nº 0026/2025**

**Instituto Nacional do Seguro Social - INSS**

**CNPJ 29.979.036/0908-91**

**Serviço: Extrações DITR - FULL(apartir de 1997) e Mensais**

***Brasília, 30 de janeiro de 2025***



## SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	3
1. FINALIDADE.....	3
2. OBJETO.....	3
3. VALOR DA PROPOSTA.....	3
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	3
5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	4
6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	5
7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	5
8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	5
9. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	6
10. DO SIGILO.....	7
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS.....	7
12. VALIDADE DA PROPOSTA.....	7
ANEXO 1 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
1. FINALIDADE.....	9
2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO.....	9
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO.....	9
4. DAS CONDIÇÕES E Dos requisitos mínimos PARA A PRESTAÇÃO DO serviço.....	9
5. PRAZO DE EXECUÇÃO.....	10
6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTRAL.....	10
7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS).....	10
8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO.....	11
9. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	12
10. AUTORIZAÇÕES.....	13
ANEXO 2 - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	15
1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO.....	15
2. DEFINIÇÕES.....	15
3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	15
4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO.....	17
5. DOS COOPERADORES.....	17
6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS.....	17
7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS.....	18
8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE.....	18
9. DAS RESPONSABILIDADES.....	18
10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19
ANEXO 3 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.....	20

## 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) Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, CNPJ 29.979.036/0908-91, doravante denominado DEMANDANTE.

### 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 - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

### 3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 929.576,73 novecentos e vinte e nove mil e quinhentos e setenta e seis reais e setenta e três centavos, tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 3 - 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 DEMANDANTE 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 Demandante e o Proponente estarão vinculados às responsabilidades abaixo relacionadas:

### **5.1 Responsabilidade do Demandante**

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 (piso 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 Demandante enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico: [gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br), podendo ainda serem encaminhados, via correspondência física, para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70836-900

## **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 DEMANDANTE 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<sub>0</sub>” e de “I<sub>1</sub>” 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 “I<sub>0</sub>” e de “I<sub>1</sub>” 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 Demandante.

Toda e qualquer solicitação de serviço adicional ao estabelecido nesta proposta será objeto de nova negociação.



Brasília, 30 de janeiro de 2025.

---

Leonardo David Rocha  
Gerente de Divisão  
**Serviço Federal de Processamento de Dados**



---

Tatiana de Souza Lima Borges  
Gerente de Departamento  
**Serviço Federal de Processamento de Dados**

## **ANEXO 1 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **1. FINALIDADE**

Este anexo tem por finalidade definir as condições específicas para a prestação do serviço de extração de dados da base da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural – DITR, amparada pelo convênio firmado entre o INSS e a RFB em conformidade com a demanda **ASCIF 15832/2023**, fornecendo todos os dados, conforme campos especificados pelo INSS no subitem 17.5 do Ofício SEI nº 552/2023/DIRBEN/INSS, desde o ano de 1997.

### **2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

Extração e fornecimento de informações da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural – DITR, de propriedade da Receita Federal do Brasil (RFB) visando atender as disposições previstas no instrumento de cooperação firmado entre esse Órgão e a Secretaria da Receita Federal do Brasil.

### **3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

O SERPRO encaminhará as extrações por meio eletrônico, através da ferramenta CONNECT. Os dados serão entregues em arquivos gerados em ASCII, em formato TXT, gerando com carácter de controle de fim de linha.

Para o objeto desta proposta será realizada apenas 1 (uma) Extração Full da BASE DITR a partir do ano 1997 e 59 (cinquenta e nove) extrações incrementais mensais (atualizações mensais) do sistema citado no item anterior, conforme relação abaixo:

- Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural - DITR: Extração Full (a partir do ano de 1997), leiaute conforme autorização RFB e com dados informados para cada ano da extração FULL;
- Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural - DITR: Extração Incremental mensal, leiaute conforme autorização RFB, com atuais dados contantes no cadastro.

Os serviços que compõem o objeto deste contrato não fazem uso de mão de obra exclusiva para sua execução.

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

- Representante da INSS celebra Contrato com o SERPRO contemplando todas as possibilidades de Extração, liberadas pela RFB.
- Representante da INSS, em conjunto com a Entidade seleciona a Extração desejada e celebra Contrato de Termo de Adesão com o SERPRO.

- Os dados serão disponibilizados conforme especificado na demanda RFB — **ASCIF 15832/2023** – Fornecer acesso a dados do DITR, por meio de Extração de Base réplica para o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, em conformidade com o Convênio firmado entre o CONTRATANTE e a RFB - Representante da Coordenação-Geral de Gestão de Cadastros e Benefícios Fiscais – Cocad, da demanda aberta para o SERPRO ao Contrato de Termo de Adesão.
- Representante do SERPRO troca informações técnicas para incluí-lo no processo produtivo de extrações.
- SERPRO habilita entidade e realiza testes sobre o fluxo de dados e integridade dos arquivos:
  - SERPRO abre regra de firewall
  - SERPRO disponibiliza tutorial para o cliente instalar o client do CONNECT em seu ambiente.
  - Entidade confirma o recebimento e realiza testes.
- SERPRO aciona JOB para agendamento de execução conforme a modalidade de extração contratada e transfere os arquivos de acordo com termos de entrega.
- Os arquivos serão disponibilizados conforme a periodicidade contratada e agendados nos jobs de extração.
- A entidade deve possuir infraestrutura tecnológica que permita o mapeamento pelas ferramentas de segurança da informação (Firewall) do SERPRO, com objetivo de garantir o destinatário do serviço entrega. Deve possuir, ainda infraestrutura para instalação das ferramentas de conexão e recepção dos arquivos (CONNECT) que serão enviados, bem como Unicode a ser usado será o UTF-8.

## **5. PRAZO DE EXECUÇÃO**

5.1 O início da prestação dos serviços de que compõem o objeto do contrato se dará em até 60 dias corridos após a assinatura do mesmo e recebimento da Ordem de Serviço.

Este prazo não considera dependências legais ou adequações de infraestrutura, nem de necessidade de priorização do atendimento a serem dadas pela RFB.

## **6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL**

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

## **7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor da CONTRATANTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	Indicador *	Intervalo	Avaliação **	Desconto por descumprimento do ANS
NS.01	Preparação do processo produtivo de extrações da Entidade	7 dias a partir do início de vigência do Contrato	Entidade incluída no processo	2%
NS.02	Disponibilidade do arquivo txt na periodicidade contratada	No dia agendado	Por Entrega	3%
NS.03	Completo do arquivo txt disponibilizado	Arquivo íntegro	Arquivo íntegro	2%

\*A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

\*\* medidos conforme período de faturamento (21 a 20 do mês subsequente).

7.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programa ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE.

## **8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO**

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

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

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

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

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

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.) O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc.). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

## 9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Área do Cliente	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanar dúvidas sobre processo de venda, assuntos financeiros ou sobre a Área do Cliente;</li> <li>• Obter a documentação do(s) produto(s) contratado(s);</li> <li>• Consultar seus acionamentos abertos e abrir acionamento em caso de dúvidas/suporte ao processo de venda, assuntos financeiros, Área do Cliente ou produto(s) contratado(s).</li> <li>• Solicitar Rescisão Contratual, que deve ser realizada por acionamento pelo Representante Legal devidamente cadastrado na Área do Cliente.</li> </ul> <p>Acesse nosso tutorial na Área do Cliente em Central de Ajuda -&gt; Dúvidas -&gt; Área do Cliente.</p> <p>Para tirar dúvidas relacionadas ao processo de compras, assuntos financeiros ou contratuais, acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -&gt; Dúvidas.</p> <p>Para abrir acionamento de suporte, assuntos financeiros ou contratuais do(s) produto(s) contratado(s), acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -&gt; Meus tickets -&gt; Criar novo.</p> <p>Nesse local, também é possível realizar acompanhamento dos acionamentos.</p>

E-mail (Central de Serviços - CSS)	<a href="mailto:css.serpro@serpro.gov.br">css.serpro@serpro.gov.br</a>	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.
Documentação do Produto	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	Documentação do produto com a compilação de assuntos sobre o que é o produto, configurações e perguntas frequentes.  Acesse a documentação na Área do Cliente em Central de Ajuda -> Meus Produtos -> Clique para acessar a documentação.
	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda">https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda</a>	Menu "Documentações" → "Links por Produtos" e clique no produto.
Assistente Serpro	<a href="https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css">https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css</a>	Assistente virtual com interface interativa na página da Central de Serviços do Serpro para orientar o cliente a solicitar suporte técnico relacionado ao produto, relatar indisponibilidade no uso ou sanar dúvidas sobre o produto.

## 10. AUTORIZAÇÕES

- Convênio entre RFB e Febraban (e-Dossiê RFB nº 10030.000334/0116-19), celebrado em 08 de abril de 2019.
- Portaria RFB nº 879/2020 - Altera a Portaria RFB nº 1.639, de 22 de novembro de 2016, que estabelece procedimentos para disponibilização de dados de que trata o Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016.
- Portaria RFB nº 1639/2016 - Estabelece procedimentos para disponibilização de dados de que trata o Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016.
- Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016 - Dispõe sobre o compartilhamento de dados na administração pública federal. (revogado pelo Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019).
- Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019 - Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
- Portaria Cotec nº 54, de 08 de junho de 2017 - Dispõe sobre as formas e critérios de segurança da informação para o acesso a dados da RFB por órgãos convenientes ou por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Portaria Cotec nº 320, de 06 de dezembro de 2018 - Altera a Portaria RFB nº 54, de 08 de junho de 2017, que dispõe sobre as formas e critérios de segurança da informação para o acesso a dados da RFB por órgãos convenientes ou

por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

- Portaria Cotec nº 55, de 03 de julho de 2019 - Altera a Portaria Cotec nº 54, de 08 de junho de 2017, que dispõe sobre as formas e critérios de segurança da informação para o acesso a dados da RFB por órgãos convenientes ou por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Portaria Conjunta Cocad/Coted nº 14, de 24 de julho de 2019 - Disciplina os procedimentos de fornecimento de dados cadastrais, a órgãos e entidades que especifica.
- Portaria Conjunta Cocad/Coted nº 24, de 09 de dezembro de 2019 - Altera a Portaria Conjunta Cocad/Cotec nº 14, de 24 de julho de 2019, que disciplina os procedimentos de fornecimento de dados cadastrais, a órgãos e entidades que especifica.
- Portaria Cotec nº 90, de 27 de dezembro de 2019 - Altera a Portaria Cotec nº 54, de 08 de junho de 2017, que dispõe sobre as formas e critérios de segurança da informação para o acesso a dados da RFB por órgãos convenientes ou por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Portaria Cotec nº 01, de 22 de janeiro de 2020 - Altera a Portaria Cotec nº 54, de 08 de junho de 2017.

## **ANEXO 2 - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

### **1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO**

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

### **2. DEFINIÇÕES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3 As partes comprometem-se a proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, observando-se, em especial, o disposto nas Leis 13.709/2018 e 12.965/2014.

### **3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

3.1 São deveres das partes:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e responsabilizar-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular; (ii) pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informa-

das; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, informando ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO**

4.1 O Contratado assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pelo Contratante fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

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

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

4.2 Todos os Colaboradores do Contratado, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

#### **5. DOS COOPERADORES**

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

5.2 O Contratado notificará previamente ao Contratante, caso deseje adicionar ou remover algum dos provedores parceiros.

#### **6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

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

6.2 O Contratado manterá os Dados Pessoais de clientes do Contratante e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O Contratado designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

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

## **7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

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

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

7.2.1 Essa notificação deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades.

7.3 Quando a transferência for solicitada pelo Contratante ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do Contratante), a parte Contratada deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

## **8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE**

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

## **9. DAS RESPONSABILIDADES**

9.1 Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que

dispõe a Seção III, Capítulo VI, da LGPD.

## **10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

10.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

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

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

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

## ANEXO 3 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

- 1 O preço e os volumes dos serviços a serem pagos obedecerão às seguintes regras

RELATÓRIO CONSOLIDADO – PREÇOS E VOLUMES					
EXTRAÇÃO DITR					
Itens Faturáveis	Periodicidade	Quantidade de meses estimados →		60	
		Quantidade	Valor por IFA	Valor Final	
Extração de Dados - DOI, CAFIR, DIRPF, DITR base FULL	Única	1	R\$ 37.026,50	R\$ 37.026,50	
Extração de Dados - DOI, CAFIR, DIRPF, DITR Incremental Mensal	Mensal	59	R\$ 15.127,97	R\$ 892.550,23	
Valor Total Estimado da Proposta				R\$ 929.576,73	

- 1.1 Com início da prestação do serviço, haverá uma única extração de dados da base DITR "FULL (a partir do ano de 1997). Os itens de extração de dados incrementais Mensais serão cobrados segundo sua periodicidade, enquanto vigorar o contrato.
- 1.2 Os preços já incluem a **ISENÇÃO** tributação necessária para execução do objeto contratado, conforme a legislação tributária vigente.