



FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES  
SCRN 702/703 – Bloco B, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.720-620  
Telefone: (61) 3424-0100 - <http://www.palmares.gov.br>

## CONTRATO Nº 6/2021

Processo nº 01420.100008/2021-20

Unidade Gestora: 344041

### CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO E A FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES.

A **FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES - FCP**, fundação pública, instituída por autorização da Lei nº 7.668, de 22/08/1988, publicada no DOU de 23/08/1988, com seu Estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.853, de 15/05/2009, publicado no DOU de 18/05/2009, vinculada ao Ministério do Turismo, por meio do Decreto nº 10.108, de 07/11/2019, publicado no DOU de 08/11/2019, Seção 1, página 2, inscrita no CNPJ sob o nº 32.901.688/0001-77, com sede no SCRN 702/703, Bloco B, lotes 02, 04, 06 (prédio principal), 08 e 10 (prédio anexo), CEP 70720-620, neste ato, representada pelo seu Presidente, o Senhor **Sérgio Nascimento de Camargo**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº 17.270.769-9, expedida pela SSP/SP e CPF nº 129.751.078-03, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 2.377, 26 de novembro de 2019, publicada no DOU de 27/11/2019, Seção 2, página 3, doravante denominada **CONTRATANTE**, e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, empresa pública federal, com sede no SGAN Av. L2 Norte Quadra 601, Módulo G, Brasília/DF, CEP: 70830-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Superintendente de Relacionamento com Clientes de Novos Negócios, Senhor **Jacimar Gomes Ferreira**, portador da carteira de identidade RG 224861517 SSP/SP e CPF nº 131.440.378-85, e pelo seu Gerente de Departamento, Senhor **Daniel Silva Antonelli**, portador da carteira de identidade RG 2003010054257 SSP/CE e CPF nº 000.073.0221-43, resolvem celebrar o presente Contrato com fulcro nos princípios do direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos Contratos e as disposições de direito privado, e mediante as normas das Leis 8.666/93 e 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro), suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de emissão de certificados digitais, dentro das especificações e normas do ICP-Brasil, que serão prestados nas condições estabelecidas neste Contrato.

1.2. Os serviços que compõem o objeto deste Contrato não fazem uso de mão de obra com dedicação exclusiva.

1.3. Os serviços que integram o objeto deste Contrato não poderão ser terceirizados.

#### 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

2.1. Esse Contrato integra o processo administrativo da **CONTRATANTE** nº 01420.100008/2021-20.

#### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Este Contrato é celebrado por dispensa de licitação com fulcro no art. 24, inciso XVI, da Lei 8.666/93.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA - DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Este serviço é classificado como de natureza de prestação continuada.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. Conforme o art. 6º, inciso II, letra "b", da Lei nº 8.666/1993, o regime de execução deste Contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

#### 6. CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A descrição do serviço está disposta no **ANEXO I - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** deste CONTRATO.

#### 7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA COMUNICAÇÃO E SUPORTE

7.1. Os Canais de Comunicação estão definidos para cada serviço, conforme especificado no **ANEXO I - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** deste CONTRATO.

#### 8. CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES

##### 8.1. SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados;

8.1.2. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da **CONTRATADA** a sua aceitação;

8.1.3. Efetuar o correto pagamento dentro dos prazos especificados para os serviços efetivamente prestados;

- 8.1.4.** Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste Contrato, excetuando-se as situações em que o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações for necessário ao exercício das atividades da **CONTRATANTE** devidamente justificados, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais;
- 8.1.5.** Monitorar e manter operantes os endereços postais eletrônicos (e-mails) informados, bem como comunicar atualizações destes à **CONTRATADA**, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste Contrato;
- 8.1.6.** Prover os recursos de comunicação necessários para acesso ao Módulo Eletrônico de Autoridade de Registro, objeto deste Contrato e demais exigências legais determinadas pela ICP Brasil;
- 8.1.7.** Atender todas as determinações impostas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, responsabilizando-se pelo seu fiel cumprimento nas questões de atualizações de segurança e modernização, arcando com os custos necessários às implementações exigidas; e
- 8.1.8.** Enviar a publicação do Contrato de Adesão para o e-mail: [gestao.certificacao-digital@serpro.gov.br](mailto:gestao.certificacao-digital@serpro.gov.br).

## 8.2. SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 8.2.1.** Executar os serviços contratados de acordo com o presente Contrato, desde que a **CONTRATANTE** tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento;
- 8.2.2.** Enviar, por e-mail, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado, documentos também disponíveis para a **CONTRATANTE** na Área do Cliente da **CONTRATADA** (<https://cliente.serpro.gov.br>);
- 8.2.3.** Manter-se regular perante a Administração Pública durante toda a vigência contratual, em cumprimento à determinação constante no art. 55, inc. XIII da Lei n. 8.666/93, o que será comprovado pela **CONTRATANTE** por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública; e,
- 8.2.3.** Comunicar, formalmente, qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

## 9. CLÁUSULA NONA - DO PRAZO DE INÍCIO DE EXECUÇÃO

- 9.1.** O prazo para implantação do serviço está disposto no ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 10.1.** Os níveis mínimos de serviço e suas especificidades, estão descritos no ANEXO I - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO deste Contrato, no item 6;
- 10.2.** Não será considerado descumprimento de nível de serviço a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, quando ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos à própria **CONTRATANTE** ou terceiros, por erros de operação da **CONTRATANTE**.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

- 11.1.** A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste Contrato é exclusiva da **CONTRATADA**.

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 12.1.** As PARTES comprometem-se a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si relativamente à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES.
- 12.2.** Sobre confidencialidade e não divulgação de informações, fica estabelecido que:
- 12.2.1.** Todas as informações e conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste Contrato são tratados como confidenciais, assim como todos os seus resultados;
- 12.2.2.** A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores, na forma que dispõe a Lei nº 9.279/96, art. 195, XI.
- 12.3.** Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que foram comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste Contrato;
- 12.3.1.** Qualquer exceção à confidencialidade só será possível com a anuência prévia e por escrito dos signatários do presente Contrato em disponibilizar a terceiros determinada informação, ficando desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização das informações confidenciais a terceiros nos casos de exigências legais.
- 12.4.** Para fins do presente Contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, em forma eletrônica ou sob qualquer outra forma material) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, empregados, representantes, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”), dentro do escopo supramencionado.
- 12.5.** A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre os signatários deste Instrumento deverá integrar ata lavrada entre seus representantes para que se possa constituir objeto mensurável para efeito da confidencialidade ora pactuada; e,
- 12.6.** O não cumprimento do estipulado nesta Cláusula por qualquer uma das partes, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, responsabilizará o responsável nos termos da lei.

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO

- 13.1.** Conforme dispõe o art. 67 da Lei 8.666/93 a **CONTRATANTE** designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, atestar as faturas/notas fiscais e alocar os recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento do Contrato.

## 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 14.1.** Os serviços que compõem o objeto deste Contrato serão realizados no estabelecimentos da **CONTRATADA**, relacionados abaixo:

ESTABELECIMENTO	CNPJ	ENDEREÇO
REGIONAL BRASÍLIA	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601, Módulo G - Asa Norte Brasília/DF

**14.2.** Para a correta tributação, as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento da **CONTRATADA** onde os serviços foram prestados.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO VALOR DO CONTRATO**

**15.1.** O valor anual **estimado** deste Contrato é de R\$ 7.078,00 (sete mil e setenta e oito reais).

**15.2.** Para composição do valor anual, foi estimada a quantidade total de certificados conforme tabela abaixo:

SERVIÇO	QUANTIDADE	PREÇO	VALOR
Certificado Digital - Equipamento A1 de 1 ano	01	R\$ 1.254,00	R\$ 1.254,00
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos com Token	20	R\$ 256,00	R\$ 5.120,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos com Token	02	R\$ 352,00	R\$ 704,00
<b>VALOR TOTAL</b>			<b>R\$ 7.078,00</b>

**15.3.** Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pela **CONTRATANTE** estão descritos no Anexo II - Relatório Consolidado de Preços e Volumes deste Contrato.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**16.1.** O serviço será faturado a partir da validação do titular do certificado.

**16.2.** O período de apuração de serviços prestados será contabilizado para efeitos de cobrança do dia 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês seguinte.

**16.3.** Caberá à **CONTRATANTE** indicar todas as informações necessárias para emissão e envio eletrônico de nota fiscal e guias de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

**16.4.** Nas notas fiscais emitidas, o nome da **CONTRATANTE** apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil - RFB do Ministério da Economia - ME.

**16.5.** Para os órgãos ou entidades que utilizam o sistema SIAFI, os pagamentos serão efetuados por meio de GRU INTRA-SIAFI, em nome do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), UG 806030, Gestão 17205 e Código de Recolhimento 22222-4.

**16.6.** O prazo para pagamento das faturas/GRU compreende até 20 (vinte) dias corridos a partir de sua data de emissão da nota fiscal e o prazo para emissão dar-se-á até o último dia útil do mês de referência.

**16.7.** A **CONTRATANTE** receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado, conforme descrito no item **8.1.5 das Obrigações da Contratante**.

**16.8.** Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela **CONTRATADA**.

**16.9.** Os pagamentos serão efetuados por meio das guias de pagamento próprias, devidamente preenchidas e anexadas à(s) nota(s) fiscal(is) eletrônica(s) que devem ser acessadas, antes da data de vencimento, pelo funcionário cadastrado como Financeiro Corporativo na Área do Cliente.

**16.10.** O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o pagamento dos valores por eles devidos, até o seu vencimento. Neste caso, a **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA**, através do portal Área do Cliente, onde estará disponível a 2ª via dos documentos para efetivação do pagamento.

**16.11.** Em caso de emissão de fatura com inconsistências, os valores serão corrigidos no mês subsequente podendo ser compensados ou descontados de acordo com a situação.

#### **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO ATESTE**

**17.1.** Para efeito de ateste a **CONTRATADA** disponibilizará à **CONTRATANTE** os relatórios referentes aos serviços executados no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado;

**17.2.** O ateste dos serviços deverão ser realizados no portal <https://cliente.serpro.gov.br> (Área do Cliente) em até 3 (três) dias corridos após a disponibilização dos relatórios;

**17.3.** Decorrido o prazo para ateste, sem que haja manifestação formal da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados; e,

**17.4.** O acesso à Área do Cliente, no portal da **CONTRATADA**, dar-se-á da seguinte forma:

**17.4.1.** No primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente para o e-mail cadastrado neste Contrato. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que a **CONTRATANTE** acesse e se cadastre no portal.

#### **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO ATRASO NO PAGAMENTO**

**18.1.** Não ocorrendo o pagamento pela **CONTRATANTE** dentro do prazo estipulado neste Contrato, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, que contemplam:

**18.1.1.** Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die);

**18.1.2.** Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo, para os atrasos com 30 (trinta) ou mais dias; e,

**18.2.** A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP), \text{ onde:}$$

EM = Encargos Moratórios;  
 M = Multa por atraso = 2%;  
 VP = Valor da parcela em atraso;  
 N = N° de dias entre a data prevista e a do efetivo pagamento;  
 JM = Juros de mora, assim apurado: 12/100/365;  
 I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).

## 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO INADIMPLEMENTO

**19.1.** O atraso da **CONTRATANTE** no pagamento, quando igual ou superior a 30 (trinta) dias, implica a suspensão imediata dos serviços prestados pela **CONTRATANTE**, não deixando a **CONTRATANTE** de responder pelo pagamento dos serviços já prestados, bem como dos encargos financeiros consequentes.

**19.2.** Persistindo a situação de inadimplência da **CONTRATADA**, por mais de 90 (noventa) dias, a **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato.

**19.3.** Em caso de cobrança judicial, a **CONTRATANTE** arcará com as custas processuais e os honorários advocatícios dispendidos pela **CONTRATANTE**.

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

**20.1.** Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá à **CONTRATANTE** enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico [gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br), podendo ainda esses serem encaminhados, via correspondência postal, para o seguinte endereço:

### Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Gestão Financeira

SERPRO (Edifício SEDE)

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

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA

**21.1.** O presente Contrato por 12 (doze) meses, a partir da data em que o último signatário assinar, prorrogável por igual período, até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme previsão expressa no art. 57, inciso II, da Lei 8.666/1993.

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**22.1.** As despesas oriundas do presente Contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados da **CONTRATADA**, no Orçamento da União, para o exercício de 2021, Nota de Empenho nº 2021NE000072, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 344041/34208

Natureza de Despesa: 339040

PTRES: 190465

PI: T20004PA026

Fonte: 0100000000

**22.2.** As despesas para o exercício de 2022 serão alocadas à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, consignada à **CONTRATADA**, na Lei Orçamentária da União.

## 23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

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

**23.1.1.** Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP: Conforme determina a Portaria 6432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso a **CONTRATANTE** 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 assinatura do Contrato;

**23.1.2.** 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 assinatura do Contrato;

**23.2.** 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.

**23.3.** A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomardo-se como base a seguinte fórmula:

$$\begin{aligned}
 & Ir - (I_1 - I_0) / I_0 \\
 & R = V_0 \times Ir \\
 & V_1 = V_0 + R
 \end{aligned}$$

Onde:

$I_0$  - índice correspondente à data base do Contrato (mês de assinatura do Contrato);

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

$Ir$  - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado);

V1 - preço final já reajustado.

**23.4.** Para o caso de utilização do IPCA, os valores de "lo" e de "l1" podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

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

**23.5.** Para o caso de utilização do ICTI, os valores de "lo" e de "l1" podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico:  
<https://www.ipea.gov.br>.

**23.6.** Seguindo entendimento explicitado no acórdão 1.374/2006 - TCU Plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente.

**23.7.** Após efetuado pela autoridade competente por parte da **CONTRATANTE**, o apostilamento deverá ser enviado à **CONTRATADA** no prazo máximo de 05 dias corridos contados da assinatura do documento.

**23.8.** De acordo com o art. 2º da lei 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do Contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001).

**23.9.** Índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

**23.10.** 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 caráter extraordinário e extracontratual que desequilibre a equação econômico e financeira. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## 24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

**24.1.** A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado, em percentual superior a 25% do valor inicial do Contrato.

## 25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

**25.1.** Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços de parte por iniciativa da **CONTRATANTE**, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá à **CONTRATANTE** efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

**25.2.** A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pela **CONTRATANTE**, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido Contrato.

## 26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA RESCISÃO

**26.1.** Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## 27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA COMUNICAÇÃO FORMAL

**27.1.** Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo – aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas): Ofício ou e-mail destinado para ou remetido dos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste Contrato) de ambas as partes.

## 28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**28.1.** Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo ainda, o inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

**28.2.** Na aplicação das sanções, a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à **CONTRATANTE** observado o princípio da proporcionalidade.

**28.3.** Constituirá:

**28.3.1.** **Mora** - O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais;

**28.3.2.** **Inexecução parcial** - O recebimento parcial ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência;

**28.3.3.** **Inexecução total** - O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados;

**28.4.** Por inexecução parcial ou total deste Contrato, a **CONTRATADA** estará sujeita à aplicação gradativa das sanções descritas no art. 87 da Lei 8.666/93, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**28.4.1.** Em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do Contrato;

**28.4.2.** Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, pro rata die, sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

**28.4.3.** Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

**28.4.3.1.** 2% (dois por cento) sobre valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada;

**28.4.3.2.** 10% (dez por cento) sobre valor do item inadimplido para os casos de inexecução total.

**28.5.** Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e esta última substitui a multa por mora; e,

**28.6.** Os valores devidos pelo **CONTRATADO** serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o **CONTRATADO** pagará pela diferença por meio de cobrança administrativa ao **CONTRATANTE** ou, em último caso, por meio de cobrança judicial.

## 29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DA ADERÊNCIA À LEI 13.709 DE 2018

**29.1. A CONTRATADA** assegura integral conformidade dos serviços objetos deste Contrato às disposições contidas na lei 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - a partir do início de sua vigência, bem como com todas e quaisquer alterações que venham a ser aplicadas ao referido diploma legal, observados os prazos legalmente estipulados.

**29.2.** Questões específicas que vierem a afetar diretamente a prestação deste serviço após a entrada em vigor da lei 13.709/2018, serão informadas previamente pela **CONTRATADA**, por meio de comunicação formal, à **CONTRATANTE**.

**29.3. A CONTRATADA** reserva-se o direito de promover as adequações necessárias para que o serviço seja prestado em plena obediência às leis vigentes.

**29.4.** Em caso de discordância quanto às alterações contratuais impostas pelos dispositivos legais aplicáveis, a **CONTRATANTE** poderá rescindir este Contrato unilateralmente, desde que atendidas as condições estabelecidas na Cláusula 23 deste Contrato.

### **30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DA CONCILIAÇÃO**

**30.1.** Estabelecida controvérsia de natureza jurídica entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, poderá ser solicitado seu deslinde por meio de conciliação a ser realizada pela Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal, conforme estabelecido no art. 18 inc. III do Decreto 7.392 de 13 de dezembro de 2010.

### **31. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DOS CASOS OMISSOS**

**3.1.1.** A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, na forma do artigo 54, da Lei nº 8.666/1993 e atualizações, combinado com inciso XII do artigo 55 do referido diploma legal.

### **32. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO**

**32.1.** Em atenção ao artigo 109 inciso I da Constituição Federal de 1988, as partes elegem o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal como competente para dirimir as dúvidas oriundas do presente Contrato.

### **33. CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO**

**33.1.** Conforme art. 61 Parágrafo único da Lei 8.666/93, caberá à **CONTRATANTE** providenciar, a sua conta, a publicação resumida deste instrumento e dos seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial.

#### **34. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**34.1.** A presente contratação não retira a prerrogativa da União, exercida pelos órgãos e entidades responsáveis pelos dados e informações objeto deste Contrato, de conservar a autoridade normativa e exercer controle sob as Autorizações/Convenios.

**34.2.** E, para firmeza e prova de haverem entre si ajustado e concordado, foi lavrado o presente Contrato que, depois de lido achado conforme, é assinado pelas partes e pelas testemunhas abaixo nomeadas.

## Representantes:

<p><b>Sérgio Nascimento de Camargo</b> Presidente CONTRATANTE</p> <p><b>Jacimar Gomes Ferreira</b></p> <p>Superintendente de Relacionamento com Clientes de Novos Negócios</p> <p>SERPRO</p>	 <p><b>SERPRO</b> Assinado Digitalmente por: JACIMAR GOMES FERREIRA</p> <p>CPF/CNPJ: 13144037885 Assinado em: 02/06/2021</p> <p>Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço &lt;<a href="http://www.serpro.gov.br/assinador-digital">http://www.serpro.gov.br/assinador-digital</a>&gt;</p>
--	---

### Testemunhas:

Nome: Igor Almeida  
CRF: 081.128.896-00

Nome: Maria Fernanda Campos Vilela  
CPF: 579.921.181-20

## **ANEXO I – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

## 1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

**1.1. CLIENTE** - Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente da **CONTRATADA**;

**1.2. PORTAL** - Canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pela CONTRATADA;

**1.3. ÁREA DO CLIENTE** - área de relacionamento da **CONTRATADA** com o **SERPRO**;

**1.4. INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ITI)** – Autarquia Federal ligada à Casa Civil da Presidência da República, que tem por missão manter e executar as políticas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. Ao ITI compete ainda ser a primeira autoridade da cadeia de certificação digital – AC Raiz;

**1.5. INFRAESTRUTURA DE CHAVES PÚBLICAS BRASILEIRA (ICP-BRASIL)** - Cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão;

**1.6. AUTORIDADE CERTIFICADORA (AC)** - Entidade responsável por emitir, distribuir, renovar, revogar e gerenciar certificados digitais;

**1.7. AUTORIDADE DE REGISTRO (AR)** – Entidade responsável pela interface entre o usuário e a AC a que esteja credenciada; tem por objetivo o recebimento, a validação, o encaminhamento de solicitações de emissão ou revogação de certificados digitais e identificação, de forma presencial, de seus solicitantes; e

**1.8. MÓDULO ELETRÔNICO DE AR** – Sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal ativo da União por meio do Sistema de Gestão de Pessoas.

## 2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO E REQUISITOS:

**2.1.** Certificado Digital é o documento eletrônico que possibilita a troca segura de informações entre duas partes em meios digitais, com a garantia da identidade do emissor, da integridade da mensagem e, opcionalmente, de sua confidencialidade, possibilitando ainda acesso a determinados sistemas governamentais, empresariais e judiciais;

**2.2.** Por força da legislação vigente, confere validade jurídica aos atos praticados com o seu uso, funcionando como uma “identidade virtual”, contendo os dados de seu titular, como nome, CPF, data de nascimento, nome e assinatura da Autoridade Certificadora que emitiu o documento, podendo conter ainda dados complementares, como título de eleitor, RG, PIS/PASEP e CEI, entre outros; e,

**2.3.** O Módulo Eletrônico de AR é o sistema vinculado a uma Autoridade Certificadora que possibilita realizar a emissão sistematizada de certificado digital baseado na validação da solicitação por meio de processo de individualização inequívoca e eletrônica do servidor público federal da ativa da União, que possua a solução de Recursos Humanos.

## 3. FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

**3.1.** Fluxo de Aprovação no modelo de emissão de certificado digital com atendimento presencial na autoridade de registro **SERPRO**:

**3.1.1.** Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Pessoa Física ou Pessoa Jurídica;

**3.1.2.** Acesso à página <https://certificados.serpro.gov.br/arserprofbssl/> para obtenção das informações sobre o serviço e conhecimento de toda a documentação necessária à emissão dos certificados de Equipamento;

**3.1.3.** Agendamento da identificação presencial e para a validação da documentação nos seguintes canais de atendimento:

**3.1.3.1.** Sistema Agenda Certificados: <https://agendacertificados.serpro.gov.br>;

**3.1.3.2.** Formulário eletrônico: <https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital>;

**3.1.3.3.** E-mail: [cc.serpro@serpro.gov.br](mailto:cc.serpro@serpro.gov.br);

**3.1.3.4.** Telefone: 0800-728-2323.

**3.1.4.** Registrar na tarefa (<https://redmine.serpro.gov.br>) a relação contendo nome completo, CPF e e-mail dos servidores que solicitarão o certificado. Essa relação é necessária para controle, tanto do Órgão quanto do SERPRO; e,

**3.1.5.** Efetuar a entrega do produto na data agendada para a emissão do certificado, conforme especificado nesse Contrato.

## 3.2. FLUXO DE APROVAÇÃO NO MODELO DE EMISSÃO INTEGRADO AO SISTEMA DE GESTÃO DE RH:

### 3.2.1. FLUXO DE SOLICITAÇÃO:

**3.2.1.1.** A Solicitação de Certificado Digital será feita por vontade e/ou conhecimento do Servidor Público e mediante requerimento contendo os dados biográficos do Servidor. Estes dados devem ser oriundos do sistema de Gestão de Pessoas. Os dados biográficos serão encaminhados para a Autoridade Certificadora por meio de integração webservice.

### 3.2.2. FLUXO DE APROVAÇÃO:

**3.2.2.1.** A aprovação da Solicitação de Certificado Digital é concedida pelo Autorizador designado pela Unidade Federativa. Para realizar o procedimento o Autorizador acessará o sistema da Autoridade de Registro, exclusivamente por meio de certificado digital A3, selecionará em uma lista a Solicitação do Servidor e realizará a Aprovação, utilizando para tal a sua assinatura digital. Ao aprovador, só será permitido realizar a ação se ele cumprir, no momento, os requisitos para aprovação de certificados conforme preconizado pela Unidade Federativa. Após a aprovação, a Autoridade Certificadora envia para o e-mail institucional do Servidor solicitante as orientações para baixar e instalar o certificado digital.

### 3.2.3. FLUXO DE INSTALAÇÃO:

**3.2.3.1.** A instalação do certificado digital será feita pelo próprio Servidor. Ele deverá seguir as orientações encaminhadas por e-mail após a aprovação da Solicitação de Certificado Digital. Para a instalação, o Servidor deverá realizar o download do aplicativo do SERPRO em sua máquina local. Visando aumentar o nível de segurança da operação, o Servidor deverá informar suas credenciais de instalação.

**3.3.** No caso de emissão de certificados nesta modalidade, com fornecimento do token, a entrega do dispositivo fica condicionada a assinatura de um termo de responsabilidade que descreverá as condições e forma do resarcimento.

**3.4.** A hipótese de resarcimento descrita no item acima somente é aplicável em caso da não devolução dos dispositivos remanescentes.

## 4. VALIDADE E TIPOS DE CERTIFICADOS

### 4.1. CERTIFICADO PESSOA FÍSICA E/OU JURÍDICAS

**4.1.1.** Destina-se a registrar, de forma única, exclusiva e intransferível, a relação existente entre o par de chaves de criptografia (senhas), o usuário pessoa física e a autoridade certificadora. O par de chaves criptográficas serão gerados sempre pelo próprio titular e sua chave privada de assinatura (senha) será de seu exclusivo controle.

**4.1.1.1.** Tipo A1 com validade de 1 ano - gerado e armazenado em repositório protegido por senha e/ou identificação biométrica cifrado por software.

**4.1.1.2.** Tipo A3 com validade de até 5 anos - gerado e armazenado em Token, com capacidade de geração de chave e protegidos por senha e/ou identificação biométrica, ou hardware criptográfico homologado junto a ICP-Brasil.

### 4.2. CERTIFICADO DE EQUIPAMENTO - SERVIDORES WEB

**4.2.1.** Consiste no serviço de emissão de certificado digital para equipamento (servidores web/URL), que possibilita o estabelecimento de um canal criptografado entre o navegador de internet do usuário e o servidor, estabelecendo acesso seguro ao site e confirmação pelo usuário da identidade do servidor/url onde reside a aplicação por meio do seu certificado digital. Garante ainda, a integridade e confidencialidade dos dados transmitidos.

#### 4.3. CERTIFICADO NEOID

**4.3.1.** Tipo A3 com validade de até 3 anos - gerado e armazenado em nuvem, com capacidade de geração de chave e protegido por senha e/ou identificação biométrica, em um dispositivo Hardware Security Modules - HSM, armazenado na infraestrutura do CONTRATADO, eliminando o uso de dispositivos token.

### 5. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

#### 5.1. DA CONTRATADA

**5.1.1.** Atender aos requisitos de disponibilidade definidos pela ICP-Brasil;

**5.1.2.** Disponibilizar o Sistema de Certificação Digital do SERPRO (SCDS);

**5.1.3.** Identificar biometricamente os servidores públicos na base biométrica oficial da rede PSBio credenciada da ICP-Brasil ou em base biométrica oficial equivalente, com comprovação auditável desses cadastros;

**5.1.4.** Subordinar-se às obrigações impostas pela Declaração de Práticas de Certificação e pela Política de Segurança do ICP-Brasil; e,

**5.1.5.** Possibilitar a realização de auditoria dos serviços de certificação contratados, diretamente pela CONTRATANTE, ou por intermédio de profissionais ou empresas por ela indicados, em relação aos aspectos de segurança física, segurança de dados, segurança operacional, controle de pessoal, gerenciamento de chaves, monitoração dos sistemas e da rede.

#### 5.2. DA CONTRATANTE

**5.2.1.** Prover infraestrutura lógica para acesso ao Sistema de Certificação Digital do SERPRO (SCDS); e,

**5.2.2.** Realizar a gestão do Contrato por meio da Área do Cliente (<https://cliente.serpro.gov.br>).

### 6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

**6.1.** Não será considerado descumprimento do nível de serviço a interrupção ou turbação do serviço, decorrente de caso fortuito, força maior ou de fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE; e,

**6.2.** Os serviços estarão disponíveis no horário das 8:00 às 18:00 em dias úteis, à exceção da LCR (lista de certificados revogados) que deverá ser mantida em disponibilidade "on-line" de 24/7, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em patamar mínimo mensal de 99,5%.

DISPONIBILIDADE	
Disponibilidade mensal da página da AC (SCDS)	99,5%
Disponibilidade mensal da LCR	99,5%

**6.3.** O usuário deverá fazer o agendamento prévio nos canais de agendamento disponibilizados pela CONTRATADA para a emissão do seu certificado e a realização do processo de identificação presencial e apresentação da documentação necessária na Autoridade de Registro indicada.

AGENDAMENTO	
Tempo de atendimento do usuário (considerando a data e hora agendada para identificação perante o Agente de Registro)	90% dos atendimentos aos usuários Agendados em até 1(uma) hora*.

(\*).Para os casos em que o usuário não comparecer ao SERPRO na data/hora marcada, não será considerado esse atendimento para fins de avaliação de cumprimento de nível de serviço.

**6.4.** A garantia de funcionamento do certificado digital estará previsto no termo de titularidade emitido.

### 7. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO

**7.1.** Os serviços serão disponibilizados em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data da celebração deste Contrato, desde que não haja impedimentos por parte da CONTRATANTE; e,

**7.2.** A CONTRATANTE receberá uma notificação eletrônica com as instruções para realizar o primeiro acesso à Área do Cliente.

### 8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

**8.1.** É composto pelo atendimento em 1º, 2º e 3º nível com equipe especializada para o tratamento de solicitações de serviços e incidentes sob a responsabilidade do CONTRATADO, conforme última versão publicada referente a Biblioteca ITIL®, com atuação realizada por meio de canais dispostos neste documento;

**8.2.** A atuação dos níveis de atendimento se dará por escalonamento dos acionamentos abertos ou de acordo com a complexidade da resolução, conforme disposto abaixo:

NÍVEL DE ATENDIMENTO	ATIVIDADES
1º nível	- Registro, tratamento e resolução dos acionamentos; - Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração de relatório padrão de atendimento em 1º nível; e,</li> <li>- Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos serviços e sistemas para as áreas competentes do <b>CONTRATADO</b> que tem a responsabilidade de avaliar o desempenho e atuar na melhoria do atendimento ou serviços e sistemas.</li> </ul>
2º nível	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encaminhamento de tíquetes para as equipes de gestão de solução;</li> <li>- Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento na ferramenta de workflow;</li> <li>- Elaboração e atualização de scripts para o atendimento sob responsabilidade do <b>CONTRATADO</b>;</li> <li>- Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível;</li> <li>- Correção de desvios dos tíquetes internalizados no <b>CONTRATADO</b>;</li> <li>- Aferição dos níveis de serviços de atendimento contratados; e,</li> <li>- Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento à equipe de gestão da solução para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o atendimento.</li> </ul>
3º nível	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço, desde que estejam dentro das competências do <b>CONTRATADO</b> como prestadora de serviços relacionados ao objeto deste Contrato.</li> </ul>

**8.3.** A solicitação de suporte técnico para o serviço poderá ser realizada durante o período do Contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e a prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado a seguir;

**8.4.** Será aberto um acionamento para cada situação reportada, sendo iniciada a contagem de tempo de atendimento a partir da hora do acionamento;

**8.5.** Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TIPO DE ATENDIMENTO
Alta	<p>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).</p> <p>O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do <b>CONTRATADO</b> classificará este chamado em Registro de Incidente.</p>	Remoto
Média	<p>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 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	Remoto
Baixa	<p>Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam à 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 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	Remoto

**8.6.** Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do **CONTRATANTE** sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente, informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

## 9. CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO	ENDEREÇO	DESCRIÇÃO
Portal Área do Cliente	<a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a>	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cad contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por nr tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários e chats.</p> <p>Acesse os tutoriais do <b>CONTRATADO</b>:</p> <p><a href="https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial">https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial</a></p>

		<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadousuario">https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadousuario</a>
Formulário WEB	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital">https://atendimento.serpro.gov.br/certificacaodigital</a>	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente">https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente</a>	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, indisponibilidade do cliente e dúvidas sobre o produto.
Telefone	0800 728 2323	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
E-mail	<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, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.

**ANEXO II - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES**

1. A relação de certificados digitais tradicionais com os respectivos preços e volumes contratados estão discriminados conforme tabela abaixo:

CERTIFICADO DIGITAL		PERÍODO EM MESES ESTIMADOS		12
Itens Faturáveis	Preço Unitário	Unidade de Medida	Quantidade Estimada para o período	Valor por IFA
<b>Emissão do certificado no modelo integrado ao Sistema de Gestão de RH</b>				
Certificado Digital - Pessoa Física A3 de 3 anos com Token	R\$ 256,00	Certificado Emitido	20	R\$ 5.120,00
Certificado Digital - Pessoa Jurídica A3 de 3 anos com Token	R\$ 352,00	Certificado Emitido	02	R\$ 704,00
Certificado Digital - Equipamento A1 de 1 ano	R\$ 1.254,00	Certificado Emitido	01	R\$ 1.254,00
	Valor Mensal Estimado*			R\$ 589,00
	Valor Total Estimado			R\$ 7.078,00

\*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos.

\*\*Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.

**ANEXO III - INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE**

1. Informações para emissão e envio da Nota Fiscal (Financeiro):

Razão Social:	FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES
CNPJ:	32.901.688/0001-77
Endereço:	SCRN 702/703, Bloco B, lotes 02, 04, 06 (prédio principal), 08 e 10 (prédio anexo)
Cidade/UF:	Brasília/DF
CEP:	70720-620

2. Informações do CONTATO FINANCEIRO:

Nome Completo:	Kátia Regina Costa Oliveira
CPF:	316.725.231-68
Telefone:	61 – 3424+0131
Endereço eletrônico:	katia.oliveira@palmares.gov.br

3. Informações do CONTATO TÉCNICO:

<b>Nome Completo:</b>	Ivanildo Feliciano da Silva
<b>CPF:</b>	296.022.461-20
<b>Telefone:</b>	61 - 98290-2757
<b>Endereço eletrônico:</b>	Ivanildo.feliciano@palmares.gov.br

**4. Informações do RESPONSÁVEL LEGAL (SIGNATÁRIO):**

<b>Cargo</b>	Presidente
<b>Nome Completo:</b>	Sérgio Nascimento de Camargo
<b>Nacionalidade:</b>	Brasileira
<b>Identidade/Emisor:</b>	17.270.769-9 SSP/SP
<b>CPF:</b>	129.751.078-03
<b>Telefone:</b>	61 – 3424-0139/3424-0175
<b>Endereço eletrônico:</b>	gabinete@palmares.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **Sérgio Nascimento de Camargo, Presidente**, em 31/05/2021, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.palmares.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0146060** e o código CRC **159EDEBF**.