



SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE
SBN Quadra 1, Lote 30, Bloco F, 19º andar, Ed. Palácio da Agricultura - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70040-908
Telefone: (61) 3251-8547 e Fax: @fax_unidade@ - http://www.sudeco.gov.br

CONTRATO Nº 11/2019

PROCESSO Nº 59800.001050/2019-50

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 11/2019
DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO - SIADS,
QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO
FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE
DADOS – SERPRO E A
SUPERINTENDÊNCIA DO
DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE
- SUDECO.**

As PARTES: A **SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE - SUDECO**, CNPJ 13.802.028/0001-94, situada no Setor Bancário Norte Quadra 01, Lote 30, Ed. Palácio da Agricultura, 19º andar, Brasília/DF, CEP: 70.040-908, neste ato representada por seu Coordenador-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação Substituto, o Sr. **MICHEL ALEXANDRE TURCO**, brasileiro, residente e domiciliado [REDACTED] portador da Carteira de Identidade no RG [REDACTED], inscrito no CPF/MF nº [REDACTED] nomeado pela Portaria nº 186, de 26 de julho de 2019, publicada no D.O.U, de 29 de julho de 2019, Seção 02, com competência para assinar contratos, conforme o Art. 1º, Inciso I, alínea e), da Portaria nº 174, de 21 de junho de 2018, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de junho de 2018, Seção 2, no uso da atribuição que lhe confere, devidamente qualificado no Anexo II, doravante denominado **CONTRATANTE** e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, empresa pública federal, com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado **SERPRO**, neste ato representada pelo seu Superintendente de Relacionamento com clientes – Novos Negócios, **JACIMAR GOMES FERREIRA**, portador da carteira de identidade RG [REDACTED] e CPF nº [REDACTED] conforme designação interna nº [REDACTED] e pelo seu Gerente do Departamento de Negócio para Mercado Público, e pelo seu Gerente do Departamento de Negócio para Governo Federal, Sr. **DANIEL SILVA ANTONELLI**, brasileiro, identidade nº [REDACTED] e CPF/MF [REDACTED] designação nº [REDACTED] resolvem celebrar o presente Contrato, que se regerá, pela Lei 8.666/93, pela lei 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro) e mediante as Cláusulas e seguintes condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços especializados de tecnologia de informação referente ao uso do Sistema Integrado de Gestão Patrimonial – SIADS.
- 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 FUNDAMENTAÇÃO

- 2.1. Este Contrato é celebrado por dispensa de licitação com base no inciso XVI do artigo 24 da Lei nº 8.666 de 1993.
- 2.2. Para os órgãos enquadrados na Portaria nº 385, de 28 de novembro de 2018, do então Ministério do Planejamento, este Contrato é celebrado por inexigibilidade, com fundamento no “caput” do artigo 25 da Lei 8.666/93.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA RESCISÃO ANTECIPADA

- 3.1. Na hipótese do advento do novo formato de contratação pela Central de Compras, conforme definido na Portaria nº 385, de 28 de novembro de 2018, do então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, as partes, de comum

acordo, promoverão a rescisão antecipada deste Contrato, descabendo direito à indenização ou interpelação judicial ou extrajudicial, seja a que título for.

4. **CLÁUSULA QUARTA – DA VINCULAÇÃO**

4.1. Esse contrato integra o processo Administrativo da Contratante nº 59800.001050/2019-50.

5. **CLÁUSULA QUINTA – DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

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

6. **CLÁUSULA SEXTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

6.1. Conforme o art. 6º, inciso VIII, letra “b”, da Lei 8.666/93, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA – DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

7.1. A descrição do serviço está disposto no Anexo I – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.

8. **CLÁUSULA OITAVA – DA COMUNICAÇÃO E SUPORTE**

8.1. Os Canais de Comunicação estão definidos para cada tipo de pacote escolhido, conforme especificado no Anexo I deste CONTRATO.

9. **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES**

9.1 **São obrigações da CONTRATANTE:**

9.1.1 Assegurar as condições necessárias dispostas no ANEXO I para a execução dos serviços contratados.

9.1.2 Efetuar o pagamento dentro dos prazos especificados para os serviços efetivamente prestados;

9.1.3 Utilizar os dados e informações disponibilizadas por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato somente nas atividades que lhe compete exercer, não podendo retransmiti-las a terceiros, seja a título oneroso ou gratuito, ou, de qualquer forma, divulgá-las, sob pena de rescisão imediata deste Contrato, aplicação das penalidades cabíveis e ressarcimento dos prejuízos causados, excetuando-se as situações em que os referidos dados e informações fizerem parte de relatórios e análises resultantes do exercício das atividades da CONTRATANTE, bem como quando os dados e informações forem fornecidas a terceiros por exigências legais;

9.1.4 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidas 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 forem necessários para o exercício das atividades da CONTRATANTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais;

9.1.5 Monitorar e manter operantes os endereços postais eletrônicos (e-mails) informados, bem como informar atualizações destes ao SERPRO, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato;

9.1.6 Obter a autorização do uso ao SIADS junto à Subsecretaria de Contabilidade Pública da STN.

9.1.7 É responsabilidade da CONTRATANTE manter o SERPRO atualizado sobre o responsável legal ou agente devidamente autorizado formalmente, que poderá efetuar a solicitação de serviços de suporte.

9.2 **São obrigações do SERPRO:**

9.2.1 Cumprir as condições pactuadas neste termo de adesão;

9.2.2 Monitorar e manter operantes os endereços postais eletrônicos (e-mails) informados, bem como informar atualizações destes ao SERPRO, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato.

9.2.3 Manter segura e livre de acesso por terceiros a senha de acesso da Área do Cliente sob o risco de ter sua identidade e comunicação eletrônica indevidamente manipulada por terceiros;

9.2.4 Solicitar formalmente qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços;

9.2.5 Utilizar os dados e informações que lhe serão disponibilizadas, por meio deste termo de adesão, somente nas atividades que lhe compete exercer, não podendo transferir os dados ou informações a terceiros, seja a título oneroso ou

gratuito, ou, de qualquer forma, divulgá-las, sob pena de rescisão imediata deste termo de adesão, aplicação das penalidades cabíveis e ressarcimento dos prejuízos causados;

9.2.6 Notificar a Subsecretaria de Contabilidade Pública (STN), com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência, eventos de parada programada que impactem na disponibilidade do serviço SERPRO. A STN deverá autorizar formalmente a parada notificada, com no mínimo 3 (três) dias úteis de antecedência ao evento.

10. **CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO DE INÍCIO DE EXECUÇÃO**

10.1. A execução inicial do serviço contratado fica condicionada ao cronograma estabelecido entre as partes, não devendo ultrapassar 6 (seis) meses após a assinatura deste termo.

11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

11.1. Os Níveis de Serviço – ANS estão definidos conforme especificado no Anexo I deste CONTRATO.

11.2. Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor da CONTRATANTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos no Anexo I (Níveis de Serviço).

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

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

12.1 Os programas de computador, soluções em tecnologia da informação e componentes que venham a ser desenvolvidos pelo SERPRO na integração entre os serviços, objeto deste contrato, constituirão propriedade intelectual do SERPRO.

12.2 Os dados do SERPRO armazenados no ambiente tecnológico do SERPRO, poderão ser requisitados a qualquer tempo, desde que respeitados os requisitos legais para tal, e que não seja prazo superior a 5 (cinco) anos após o encerramento de um contrato.

13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

13.1. 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.

13.2. Sobre confidencialidade e não divulgação de informações, fica estabelecido que:

13.2.1. 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;

13.2.2. 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;

13.2.3. Não é tratada como conhecimentos e informações confidenciais a informação que foi comprovadamente conhecida por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato;

13.3. 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.

13.4. 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.

13.4.1. Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente instrumento.

13.4.2. 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.

13.4.3. 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.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO

14.1. 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.

14.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes designados serão imediatamente repassadas aos seus superiores para a adoção das medidas que couberem.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 O serviço que compõem o objeto deste contrato será realizado no estabelecimento do SERPRO relacionado a seguir:

Estabelecimento	CNPJ	Endereço
Serpro - Regional Brasília	33.683.111/0002-80	Av. L2 Norte SGAN Quadra 601 – Módulo G. Brasília – DF CEP 70836-900

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO VALOR DO CONTRATO

16.1 O preço referente aos serviços contratados estão disponíveis na Tabela de Preço (Anexo I) e de acordo com a tabela a seguir:

16.1.1. O valor mensal estimado deste contrato será de **R\$ 3.710,00 (três mil, setecentos e dez reais)**.

16.1.2 O valor total dos serviços opcionais será de R\$ 00,00.

16.1.3 O valor anual estimado dos serviços deste contrato será de **R\$ 44.520,00 (quarenta e quatro mil, quinhentos e vinte reais)**.

Faixas	Item de Serviço	Unidade	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço do item(R\$)
1 – de 0 a 30.000 registros	Assinatura Mensal	Parcela Mensal	01	1.500,00	1.500,00
	Volume de Itens na base de dados	Quantidade de Registros	13.000	0,17	2.210,00
2 – de 30.001 a 100.000 registros	Assinatura Mensal	Parcela Mensal	00	2.100,00	00,00
	Volume de Itens na base de dados	Quantidade de Registros	00	0,15	00,00
3 – acima de 100.000 registros	Assinatura Mensal	Parcela Mensal	00,00	3.100,00	00,00
	Volume de Itens na base de dados	Quantidade de Registros	00,00	0,14	00,00
Valor mensal estimado					3.710,00
Serviços Opcionais					

Até 100.000 registros	Implantação Automatizada	Parcela Única	00,00	9.657,47	00,00
acima 100.000 registros	Implantação Automatizada	Parcela Única	00,00	24.143,68	00,00
-	Implantação Automatizada - consultoria	Hora	00,00	394,19	00,00
Total dos serviços opcionais					00,00
Valor anual estimado dos serviços					(3.710,00*12)+00,00=44.520,00

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

17.1 O serviço será faturado de acordo com a quantidade apurada no período de medição que é do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do mês referência do faturamento, conforme itens a seguir:

17.1.1 Somente serão cobrados os serviços efetivamente prestados, conforme o relatório de Prestação de Contas, que deverá obedecer ao disposto no Anexo I desse termo, independente da quantidade contratada. Podendo ocorrer do valor unitário faturado ser diferente do valor unitário contratado, tanto da assinatura mensal (IFA 1) como do valor do item existente na base (IFA 2) do Anexo I.

17.2. O item de serviço assinatura mensal será faturado a partir da data de habilitação dos servidores do órgão contratante para acesso ao Sistema SIADS, podendo ser comprovada esta data por meio de acesso a Sistema Senha-Rede do Serpro ou por meio de comunicação eletrônica do Gestor Central da STN.

17.3 O item de serviço volume de itens na base de dados será faturado a partir do mês em que se constatar a existência do item registrado, comprovado por consulta específica no SIADS.

17.4 O item de serviço implantação automatizada será faturada em parcela única no mês seguinte ao da efetivação da migração da base de dados.

17.5 O Item de serviço consultoria será faturado no mês em que foi executado de acordo com o período de medição e a quantidade de horas executadas.

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

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

17.8 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.

17.9 O CONTRATANTE receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado, conforme descrito no item 2.1.6 - Obrigações da Contratante.

17.10 Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pelo SERPRO. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

17.11 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.

17.12 O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO, através do portal minhaconta@serpro.gov.br, Área do Cliente, onde estará disponível a 2ª via dos documentos para efetivação do pagamento.

17.13 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 no mês seguinte.

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:

18.2. 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*).

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

18.4. A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP)$, 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 no pagamento, quando igual ou superior a 30 (trinta) dias, implica na suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, 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 CONTRATANTE, por mais de 90 (noventa) dias, o SERPRO poderá rescindir o Contrato.

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

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO ATESTE DOS SERVIÇOS

20.1 Serão enviados pelo portal minhaconta.serpro.gov.br os serviços prestados para ateste do contratante;

20.2 O SERPRO disponibilizará à CONTRATANTE, os relatórios contendo a quantidade de itens existentes na base de dados no período de medição do 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês de referência da prestação do serviço;

20.3 O uso do serviço Implantação Automatizada, caso SERPRO, deverá ser atestado pelo órgão logo após a efetivação da implantação do patrimônio e/ou almoxarifado no órgão;

20.4 As horas de consultoria utilizadas durante a Implantação Automatizada, caso contratados, serão comprovadas por meio de relatório mensal e atestadas no período de medição;

20.5 O ateste do serviço deverá ser realizado no portal minhaconta.serpro.gov.br em até 5 cinco dias corridos após a disponibilização dos relatórios.

20.6 Decorrido o prazo para ateste, sem que haja manifestação formal da CONTRATANTE, o SERPRO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

20.6 O acesso ao portal minhaconta.serpro.gov.br dar-se-á da seguinte forma:

20.6.1 No primeiro faturamento, o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente para o e-mail cadastrado na tabela constante no ANEXO II desse contrato.

20.6.2 Ao acessar o portal, o CONTRATANTE terá à sua disposição as seguintes funções:

- Visualizar relatórios de serviços e notas fiscais;
- Emitir a segunda via dos relatórios de prestação dos serviços;
- Atestar serviço
- Emitir a segunda via de nota fiscal/faturas;
- Alterar a senha de acesso

20.6.3 É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE manter e-mail atualizado para recebimento das notas fiscais e dos relatórios de prestação dos serviços, não se responsabilizando, o SERPRO, pelo não recebimento dos documentos supracitados, salvo nos casos em que a culpa da não disponibilização for do SERPRO.

20.7 Caso ocorra rejeição parcial ou total dos serviços, após a emissão das notas fiscais, os referidos acertos serão compensados na fatura do mês subsequente. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, pagará ao SERPRO pela diferença por meio de cobrança administrativa da CONTRATANTE ou, em último caso, por meio de cobrança judicial.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

21.1. 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, 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

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

22.1 O presente Contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses a partir da data da sua assinatura, conforme prevê o inciso IV, do artº 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

22.2 Para os órgãos enquadrados na Portaria nº 385, de 28 de novembro de 2018, do então Ministério da Economia, o presente contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses a contar da data da sua assinatura e na hipótese do advento do novo formato de contratação pela Central de Compras, as partes, de comum acordo, promoverão a rescisão antecipada deste Contrato, descabendo direito à indenização ou interpelação judicial ou extrajudicial, seja a que título for.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

23.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria da **CONTRATANTE**, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 533018/53207

Fonte: 0100 – Recursos do Tesouro - Exercício Corrente - Recursos Ordinários

Programa de Trabalho: 04.122.2111.2000.0050 - Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Desenvolvimento Regional / Administração da Unidade - Na Região Centro-Oeste

Elemento de Despesa: 33.90.40.11 - SUPORTE INFRAESTRUTURA DE TIC

Nota de Empenho: 2019NE800284

23.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação dos créditos e empenhos para sua cobertura tão logo seja possível.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

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

24.1.1 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 da Economia, caso o **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.

24.1.2 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.

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

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

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

$$R = Vo \times Ir$$

$$V1 = V_0 + R$$

Onde:

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato);

I1 - 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.

24.1.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm

24.1.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico: <http://www.ipea.gov.br>

24.1.7 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.

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

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

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

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

24.2.1 Dar-se-á em caso de mudança de carácter 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.

24.3 A aplicação do reajuste dar-se-á de forma periódica e automática, independentemente de solicitação do SERPRO ou de termo aditivo.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

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

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

26.1. Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa da CONTRATANTE, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá a 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.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO

27.1 O presente contrato, desde que formalmente motivado e assegurado o contraditório e a ampla defesa, poderá ser rescindido pelas partes por meio de termo específico.

27.2 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, ressalvado o disposto no item 21.2 desse contrato.

27.3 Em atenção ao art. 79 da Lei 8.666/93, a rescisão do Contrato poderá ser:

- a) Determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93, mediante notificação através de ofício entregue diretamente ou por via postal, com

prova de recebimento, sem prejuízo das penalidades previstas neste Contrato;

b) Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo aditivo ao contrato, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE; e

c) Judicial, nos termos da legislação.

27.4 A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

27.5 Em conformidade com o § 2º do artigo 79, da Lei nº 8.666/93, quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da mesma lei, sem que haja culpa do SERPRO, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

a) Devolução de garantia, se houver;

b) Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

c) Pagamento do custo de desmobilização.

27.6 A rescisão poderá acarretar as seguintes consequências imediatas:

a) Execução da garantia contratual para ressarcimento à CONTRATANTE dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ela devidas;

b) Retenção dos créditos decorrentes do Contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

27.7 Para os órgãos enquadrados na Portaria nº 385, de 28 de novembro de 2018, do então Ministério do Planejamento, o presente contrato terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data da sua assinatura e na hipótese do advento do novo formato de contratação pela Central de Compras, as partes, de comum acordo, promoverão a rescisão antecipada deste Contrato, descabendo direito à indenização ou interpelação judicial ou extrajudicial, seja a que título for.

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 carácter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE observado o princípio da proporcionalidade.

28.2.1 Constituirá:

28.2.1.1 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais;

28.2.1.2 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência;

28.2.1.3 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

28.2.1.4 Por inexecução parcial ou total deste contrato o SERPRO estará sujeito à aplicação gradativa das sanções descritas no art. 87 da Lei 8.666/93, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

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

28.4 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

28.4.1 2% sobre valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada;

28.4.2 10% 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.

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

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

29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DA CONCILIAÇÃO

29.1 Estabelecida controvérsia de natureza jurídica entre a CONTRATANTE e o SERPRO, 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.

30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

30.1 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 art. 54, da Lei nº 8.666/1993 e atualizações, combinado com inc. XII do art. 55, do referido diploma legal.

31. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

31.1 Em atenção ao art. 109 inc. I da Constituição Federal de 1988, as partes elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal como competente para dirimir as dúvidas oriundas do presente contrato.

32. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

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

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

Pela CONTRATANTE:

MICHEL ALEXANDRE TURCO

Coordenador-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação Substituto

Pela CONTRATADA:

JACIMAR GOMES FERREIRA

Superintendente

Superintendência de Novos Negócios / SERPRO

DANIEL SILVA ANTONELLI

Gerente de Departamento

Superintendência de Novos Negócios / SERPRO

TESTEMUNHAS:

PAULA CORREIA BRITO

CPF: ██████████

ANDRÉ LUÍS CORTÊS SILVA

CPF: ██████████

ANEXO I – DESCRIÇÃO CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. SIADS é um sistema desenvolvido, mantido e produzido pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), sob a Gestão da Secretaria do Tesouro Nacional - STN.

1.2 A contratação para uso do sistema SIADS está vinculado à autorização da Secretaria do Tesouro Nacional (STN).

1.3 Trata-se de solução que possibilita o registro, controle e gestão de bens patrimoniais, de materiais de consumo e de transporte do órgão, em busca da racionalidade e da eficiência administrativa.

1.4 O SIADS é uma solução que está integrada ao Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI, e ao Sistema de Informações de Custo – SIC, o que viabiliza a troca de informações essenciais para gestão da contabilidade pública e para a melhoria da qualidade do gasto da administração pública.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1 O Acesso ao sistema é realizado pela Internet, por meio do aplicativo *Host On Demand* – HOD, mantido pelo SERPRO. Contudo, em virtude da modernização do SIADS, com sua migração para a web, algumas funcionalidades estarão disponíveis no SIADSWEB por meio do endereço <https://siads.fazenda.gov.br>.

2.2 A autenticação e gestão dos usuários do sistema é realizada por meio do Sistema Senha-Rede, disponibilizado para gerenciamento de habilitações, senhas e perfis dos usuários. Adicionalmente, a atribuição de perfis para gestão das funcionalidades WEB serão realizadas pelo Sistema Senha-Rede em conjunto com o SIADSWEB.

2.3 O serviço tem suporte de atendimento ao usuário em atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, nos horários acordados no Acordo de Níveis de Serviço.

2.4 Para uso do SIADS é necessário que o órgão seja integrante da Administração Pública Federal e seja usuário do Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI).

2.5 O horário de funcionamento do SIADS é das 07:00 às 22:00 horas (segunda à sexta-feira – horário de Brasília, exceto feriados). As extensões de horário de funcionamento, bem como a utilização do sistema nos finais de semana e feriados deverão ser solicitadas com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas.

2.6 A Implantação dos itens na base do SIADS poderá ser realizada de forma manual ou, opcionalmente, de forma automatizada, usando nesse caso, o Módulo de Implantação Automatizada, cujo o preço é desagregado do uso do SIADS.

2.7 São módulos do sistema:

2.7.1 Patrimônio: permite a gestão dos bens patrimoniais próprios e de terceiros; permite a atualização contábil por meio de execução da depreciação dos valores dos bens patrimoniais e a realização de Inventário Eletrônico;

2.7.2 Estoque: subsidia o gerenciamento dos procedimentos de recepção, armazenamento e distribuição de materiais;

2.7.3 Transporte: administra a frota de veículos próprios e terceirizados e gerencia o quadro de motoristas (oficiais, credenciados e terceirizados);
2.7.4 Cadastro de Materiais e Tabelas de Apoio: institui um processo padronizado para identificação de materiais (*Federal Supply Classification*); permite a contabilização automática das movimentações de materiais; cadastra a estrutura organizacional do órgão (responsáveis, endereços, unidades gestoras e administradora de serviços gerais a que se vinculam); cadastra os empenhos do SIASG.

2.7.4 Implantação Automatizada: Módulo disponível no SIADSWEB que permite a importação dos dados de estoque e patrimônio dos sistemas de origem do órgão, correlação dos materiais e a inserção dos dados tratados na base de dados do SIADS.

2.7.4.1 Este serviço é opcional. Para que o órgão utilize esta modalidade de implantação, é necessário que:

2.7.4.1.1 O órgão possua as informações do estoque e patrimônios estruturada (em sistema ou planilha);

2.7.4.1.2 Que as informações estejam organizadas e reflitam a realidade do órgão;

2.7.4.1.3 Que as contas contábeis estejam conciliadas (valores das contas no sistema do órgão estejam iguais aos do SIAFI);

2.7.4.1.4 Que nas informações do estoque e patrimônio tenha, no mínimo, os campos obrigatórios do SIADS, no formato especificado em nota técnica.

2.7.5 Consultoria de implantação Automatizada: Serviço de apoio técnico no processo de migração automatizada para geração do arquivo da base existente e na operação do aplicativo.

3. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1 O SERPRO oferece o acordo de níveis de serviço abaixo especificado:

ANS - 1	
DISPONIBILIDADE	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade do sistema durante 15 horas por dia, 5 dias por semana.

ANS - 1 DISPONIBILIDADE	
Item	Descrição
Meta a cumprir	95% de disponibilidade.
Instrumento de medição	Registros de incidentes de alta severidade na Central de Serviços SERPRO (CSS).
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>Será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade do sistema, de acordo com a seguinte fórmula:</p> $D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100, \text{ onde:}$ <p>D = Percentual de disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados durante o período de prestação do serviço. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.</p>
Início de vigência	A partir da disponibilização do sistema.
Desconto	<p>Quando o nível de serviço não for atingido, será calculado o desconto sobre o serviço por intermédio da seguinte fórmula:</p> $Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vt, \text{ onde:}$ <p>Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido Ic = Indicador SERPRO Vt = Valor total do serviço.</p>

ANS - 2 TEMPO MÉDIO DE RECUPERAÇÃO (MTTR)	
Item	Descrição
Definição	Tempo médio gasto para restaurar uma indisponibilidade de alta severidade.
Finalidade	Verificar o tempo médio gasto para sanar uma indisponibilidade, considerando os registros de incidente de alta severidade (indisponibilidade do serviço).
Meta a cumprir	Recuperação do serviço em até 4 horas.
Instrumento de medição	Registros de incidentes de alta severidade na Central de Serviços do SERPRO.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Somatório do tempo de indisponibilidade para cada ocorrência de alta severidade dividido pelo número de ocorrências de alta severidade.
Início de vigência	A partir da disponibilização do sistema.

ANS - 2	
TEMPO MÉDIO DE RECUPERAÇÃO (MTTR)	
Item	Descrição
Desconto	<p>I. Será calculado, mensalmente, o MTTR em caso de ter havido pelo menos um incidente de alta severidade.</p> <p>II. Caso o MTTR do serviço tenha sido superior ao nível SERPRO, o SERPRO aplicará um desconto de 0,25% sobre o valor do serviço afetado.</p>

Observação: O valor total dos descontos por descumprimento do ANS estará limitado a 2% do valor do serviço apurado no mês.

3.2 Exceções ao cumprimento dos ANS

3.2.1 Não será considerado descumprimento de nível de serviço a ocorrência de indisponibilidade nas seguintes situações:

3.2.1.1 Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (upgrade de hardware, correção de desvios e adequação tecnológica, em atendimento às necessidades da Subsecretaria de Contabilidade Pública), de iniciativa do SERPRO, previamente acordadas com a própria Subsecretaria de Contabilidade Pública e comunicado ao Cliente.

3.2.1.2 Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade, devidamente comprovado pelo SERPRO.

3.2.1.3 Períodos de manutenção de interesse da Subsecretaria de Contabilidade Pública.

Recusa de conexão, lentidão ou degradação de qualidade, nos casos em que as instalações do Centro de Dados do SERPRO estejam em perfeitas condições de disponibilidade, devidamente comprovada.

3.2.1.4 Falhas ocasionadas por imperícia, imprudência, conduta negligente ou dolosa do órgão.

3.2.1.5 Problemas de infraestrutura de responsabilidade do órgão.

3.2.1.6 Motivos de calamidade pública, desastres naturais e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.

3.2.1.7 As sugestões de melhorias não configuram em descumprimento de Nível de Serviço (ANS) e quando registradas por meio da Central de Serviço do Serpro, serão encaminhadas à STN para análise da viabilidade de implementação.

4. TABELA DE PREÇO

4.1 Os itens faturáveis referem-se à descrição dos serviços que constarão nas notas fiscais de serviços, serão conforme quadro a seguir:

IFA	Descrição dos Itens Faturáveis	Natureza do Serviço	Unidade de Medida
IFA1	Assinatura Mensal - SIADS	Processamento de dados	Parcela Mensal
IFA2	Volume de Registros na base SIADS	Processamento de dados	Qtde. de registros
IFA3*	Implantação automatizada - SIADS	Processamento de dados	Parcela única
IFA4*	Consultoria Técnica para implantação automatizada - SIADS	Consultoria	Hora

* Itens faturáveis opcionais.

4.2 Composição do Preço

4.2.1 O custo de produção do serviço é composto de dois insumos:

- a) Remuneração referente à assinatura mensal do SIADS; e
- b) Remuneração referente ao quantitativo de registros existentes na base de dados do SIADS;
- c) Tabela de preços:

Item de Serviço	Faixas	Unidade	Preço (R\$)
Assinatura Mensal	1 – de 0 a 30.000 registros	Parcela Mensal	1.500,00
Volume de Itens na base de dados		Qtd. Registros	0,17
Assinatura Mensal	2 – de 30.001 a 100.000 registros	Parcela Mensal	2.100,00
Volume de Itens na base de dados		Qtd. Registros	0,15
Assinatura Mensal	3 – acima de 100.000 registros	Parcela Mensal	3.100,00
Volume de Itens na base de dados		Qtd. Registros	0,14
Implantação Automatizada	Até 100.000 registros	Parcela Única	9.657,47
Implantação Automatizada	acima 100.000 registros	Parcela Única	24.143,68
Implantação Automatizada - consultoria	-	Hora	394,19

4.3 Os volumes não serão computados acumuladamente, ou seja, sempre serão atestados e faturados pela quantidade e valor unitário de acordo com a faixa que se adequar no período da medição, sem considerar os volumes anteriores.

5. SUPORTE TÉCNICO

5.1 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. A prioridade de atendimento dos chamados dependerá do nível de severidade, detalhado no item.

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

5.3 Os chamados terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
1 – Alta	Chamados 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 chamado 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 chamado em Registro de Incidente.	Remoto
2 – Média	Chamados associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de chamado 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.	Remoto
	Chamados associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento	

3 – Baixa	de chamado 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.	Remoto
-----------	--	--------

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. Além disso, a plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários, chats, etc.</p> <p>Acesse os nossos tutoriais https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadosuario</p>
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/siads	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço SIADS : indisponibilidade, dúvidas sobre o serviço, etc.
	https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, 2ª via de documentos, geração das chaves das APIs, relatório de prestação de contas, indisponibilidade da área do cliente, etc.
E-mail (Central de Serviços - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	<p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, você poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome, CPF, CEP, Município, UF e Telefone do usuário solicitante • CNPJ da Empresa (se for o caso) • Nome do Serviço • Descrição da Solicitação

ANEXO II - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

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

Nome Razão Social	SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE
CNPJ:	13.802.028/0001-94

Endereço:	SBN Quadra 01, Lote 30, Ed. Palácio da Agricultura, 19º Andar
Cidade/UF:	Brasília - DF
CEP:	70.040-908
Endereço eletrônico:	www.sudeco.gov.br
Inscrição Municipal:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Inscrição Estadual:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Nome Completo do Contato Financeiro:	CARLOS ANDRE DO C. SILVEIRA
CPF do Contato Financeiro:	██████████████████
Telefone do Contato Financeiro:	(61) 3251-8512
Endereço eletrônico do Contato Financeiro	andre.silveira@sudeco.gov.br

2. Informações do contato técnico:

Nome Completo:	DELTON SILVA ARAUJO
CPF:	██████████████████
Telefone:	(61) 3251-8535
Endereço eletrônico:	delton.araujo@sudeco.gov.br

3. Informações do Responsável Legal (CONTRATANTE):

Nome Completo:	MICHEL ALEXANDRE TURCO
CPF:	██████████████████
Nacionalidade:	Brasileiro
Núm. identidade/Órgão/UF:	██████████████████
Telefone:	(61) 3251-8540
Endereço eletrônico:	michel.turco@sudeco.gov.br
Endereço:	SBN Quadra 01, Lote 30, Ed. Palácio da Agricultura,

	19º Andar
Complemento:	Asa Norte
Cidade:	Brasília
Estado:	DF
CEP:	70.040-908



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Silva Antonelli, Usuário Externo**, em 27/08/2019, às 17:36, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **jacimar gomes ferreira, Usuário Externo**, em 29/08/2019, às 17:20, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Michel Alexandre Turco, Coordenador(a)-Geral Substituto(a)**, em 30/08/2019, às 09:02, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **André Luís Côrtes Silva, Testemunha**, em 30/08/2019, às 10:53, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://bit.ly/292Spi1>, informando o código verificador **0149484** e o código CRC **5DA248F3**.