

Brasília/DF, 20 de dezembro de 2022.

Ao Senhor,
Flávio Júlio Alves da Silva - CPF 062.861.736-41
Superintendente de TI - Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG
Assunto: Ofício Proposta – Serviço SERPRO Multicloud – AWS – CNPJ: 05.599.094/0001-80

Senhor Gestor,

O Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública federal, com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP: 70.836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, apresenta as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação de serviço especializado de Tecnologia da Informação, conforme a seguir:

1. DO OBJETO PARA CONTRATAÇÃO

O objeto para contratação é a prestação dos serviços especializados de tecnologia da informação, denominado **Serpro Multicloud**.

2. DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

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

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

2.3. A oferta integrada de serviços possibilita ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4. Os provedores parceiros estão conectados a uma plataforma tecnológica de gestão multinuvem, que permite o acesso por demanda e independente da localização a um conjunto compartilhado de

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

3. DA TABELA DE PREÇO E VOLUMES

3.1. Os valores já demonstrados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura do futuro contrato e já incluem os respectivos tributos.

3.2. Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

3.3. Os valores efetivamente faturados no futuro contrato serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

3.4. O CONTRATANTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

3.5. O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado de acordo com a política de cobrança definida pelo provedor parceiro em seus respectivos portais/sites.

4. DO VALOR DO SERVIÇO

4.1. Conforme quantidades e volumes apurados, o valor anual para o serviço **AWS** é de **R\$ 2.394.091,92** (dois milhões, trezentos noventa e quatro mil, noventa e um reais e noventa e dois centavos), conforme detalhamento representado no quadro a seguir:

Cliente	Projeto	Provedor	Fator Câmbio	Qtd. Meses	Data do Orçamento
DPMG	DPMG - Multicloud Fluxo Flat	AWS	R\$ 5,32	12	19/12/2022

Resumo					
Grupo	Atividade	Volume	Vir. Unitário	Vir. Mensal	Vir. no Período
Infraestrutura	Cloud Service Brokerage	84.269,59	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17	R\$ 1.789.886,09
Sustentação	Cloud Service Management - Básico - Faixa	144.943,69	R\$ 0,24	R\$ 34.786,49	R\$ 417.437,83
	Única				
Consultoria	Cloud Service Architecture Design	0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Consultoria	Cloud Engineering and Automation	0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Consultoria	Cloud Generic Professional Service	12,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00	R\$ 186.768,00
Consultoria	Cloud Migration and Management	0,00	R\$ 1.297,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL				R\$ 199.507,66	R\$ 2.394.091,92

4.2. Em função das características técnicas e operacionais deste tipo de serviço, os valores apurados para efeito de cobrança mensal, poderão variar em função da utilização ou reserva de recursos para os projetos ativos de acordo com as demandas/utilizações efetuadas pelo CONTRATANTE.

4.3. O Cloud Service Brokerage - CSB, poderá, durante a vigência do futuro contrato, ser utilizado pelos provedores de nuvem pública habilitados ao serviço.

4.4. Os valores aqui descritos já incluem a tributação necessária para execução dos serviços propostos, conforme a legislação tributária vigente até a apresentação deste.

5. DO PROCESSO DE PAGAMENTO

O pagamento do serviço prestado, será efetuado até o vigésimo dia após a emissão da nota fiscal e/ou nota fiscal eletrônica de serviços, ou de acordo com a data constante na Nota Fiscal, ou no boleto de pagamento, sendo o faturamento efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do corrente mês de faturamento.

6. DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

A contratação se dará por meio de futuro contrato celebrado por dispensa de licitação conforme fundamentação no inciso XVI do artigo 24 da Lei nº 8.666 de 1993, sendo esse serviço classificado como de natureza continuada (aditivo), com regime de execução caracterizado como empreitada por preço unitário, conforme o art. 10º, inciso II, letra “b”, da Lei 8.666/93.

7. DO CONTRATO

O futuro contrato padrão a ser elaborado em conformidade com a legislação vigente, de forma a atender às necessidades e peculiaridades dos órgãos contratantes, tendo aprovação prévia do Jurídico do SERPRO. Assim sendo, caso haja divergência no entendimento legal, favor enviar notificação

formal com parecer correlato do vosso jurídico (não aconselhamos isso), uma vez que será objeto de análise do Jurídico Serpro, e sendo pertinente, emitirá parecer para aplicabilidade em todos os contratos vigentes inerentes ao serviço.

8. DA VALIDADE

Para execução do processo de contratação dos serviços, aguardamos manifesto com o aceite do proposto, em até 60 (trinta) dias a contar da data do recebimento deste.

Atenciosamente,

ANDERSON ROBERTO GERMANO
Gerente de Departamento
Superintendência de Novos Negócios

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 O(A) <Especificar a razão social do Contratante>.

O(A) <Especificar a razão social do Contratante>, com sede no <Especificar o endereço completo do Contratante>, CEP nº <00000-000>, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº <00.000.000/0000-00>, doravante denominado(a) CONTRATANTE, neste ato representado(a) pelo(a) <Informar o cargo do Representante do cliente>, Sr.(a) <Informar o nome do Representante do cliente>, portador(a) da carteira de identidade (CI/RG) nº <Informar doc.identidade/Órgão/UF> e do CPF nº <000.000.000-00>, designado(a) por meio da Portaria/Decisão/Ata nº <Informar instrumento designação do Representante> 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(a) <Dados Signatário SERPRO Maior Hierarquia>, e pelo(a) seu(ua) <Dados Signatário SERPRO Menor Hierarquia>, 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 nº 8.666 de 1993 e nº 10.406 de 2002, suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por objeto o provimento dos serviços detalhados no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Esse contrato integra o processo Administrativo do CONTRATANTE nº <Informar o nº do processo do cliente>.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no Inc. XVI, Art. 24, da Lei nº 8.666 de 1993.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 Conforme o Art. 10º, Inc. II, letra “b”, da Lei nº 8.666 de 1993, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CONTRATANTE:

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento.

6.1.2 Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Efetuar o correto pagamento dos serviços efetivamente prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.4 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CONTRATANTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.5 Os serviços ou os dados dele provenientes não poderão ser utilizados para finalidade ou forma distinta da qual fora concebido e fornecido, tampouco para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6 Em casos de suspeita das práticas descritas acima os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, desde que o CONTRATANTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Boletos de pagamento correspondentes ao serviço prestado, os documentos também estarão disponíveis para o CONTRATANTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter as suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

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

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 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.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 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. Fica desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou sob qualquer outra forma material) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”), dentro do escopo supramencionado.

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

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre os signatários deste Instrumento deverá integrar ata lavrada entre os seus representantes para que possa constituir objeto mensurável para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento do estipulado nesta cláusula por qualquer uma das PARTES, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, poderá ensejar responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no Art. 195, Inc. XI, da Lei nº 9.279 de 1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709 de 2018 (LGPD).

9 DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO

9.1 Conforme dispõe o Art. 67 da Lei nº 8.666 de 1993, o CONTRATANTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80
SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF
CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56
Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP
CEP: 04766-900

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

11 DO VALOR DO CONTRATO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de <R\$ 000.000,00> (<Valor do contrato por extenso>).

11.2 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CONTRATANTE estão descritos no Anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

12 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal calculado com base no volume consumido pelo CONTRATANTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

12.2 Caberá ao CONTRATANTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

12.3 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CONTRATANTE no Anexo “Informações do Contratante” deste contrato.

12.3.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CONTRATANTE acesse e se cadastre no portal.

12.4 O não recebimento do documento de cobrança mensal não o isenta de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o seu vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO, por meio de um dos canais disponíveis no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato, para que atualize seu cadastro e passe a ter acesso ao portal Área do Cliente, onde estará disponível a 2ª via dos documentos necessários para efetivação do pagamento.

12.5 Nas notas fiscais emitidas, o nome do 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.

12.6 O pagamento das faturas/boletos poderá ser realizado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

12.7 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

12.8 O valor mensal será atestado definitivamente em até 3 (três) dias corridos, do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

12.8.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o SERPRO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12.8.2 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, o SERPRO pagará ao CONTRATANTE por meio de cobrança administrativa.

13 DO ATRASO NO PAGAMENTO

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

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

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

13.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 90 (noventa) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CONTRATANTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

14 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

14.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CONTRATANTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico do SERPRO: gestaotributaria@serpro.gov.br, ou encaminhá-los, por meio de correspondência postal, para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária
Superintendência de Controladoria
SERPRO (Edifício SEDE)
Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

15 DA VIGÊNCIA

15.1 O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável por igual período até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado no Art. 57, Inc. II, da Lei nº 8.666 de 1993.

15.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

16 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: <000000000000>.

16.2 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, por parte do CONTRATANTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

17 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

A forma e os critérios para o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato estão descritas a seguir.

17.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

17.1.1 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.

17.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

17.2.1 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.

17.3 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.

17.4 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:

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

$$R = V0 \times Ir$$

$$V1 = V0 + R$$

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

I0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

V0 - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

17.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de "I0" e de "I1" podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

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

17.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de "I0" e de "I1" podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.

17.7 Seguindo o disposto no Art. 65, §8º da Lei nº 8.666 de 1993, 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 do CONTRATANTE.

17.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CONTRATANTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

17.9 De acordo com o Art. 2º da Lei nº 10.192 de 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.

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

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

17.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

18 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

18.1 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 atualizado do Contrato.

19 DA RESCISÃO

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

19.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CONTRATANTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.3 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

20 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

20.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizadas entre as partes por intermédio dos Canais de Atendimento expostos no Anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

20.2 O CONTRATANTE deverá comunicar eventuais atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato.

21 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

21.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, sendo assegurado o prévio contraditório e a ampla defesa.

21.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

21.3.1 Constituirá:

21.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

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

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

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

21.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no Art. 87 da Lei nº 8.666 de 1993, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

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

21.3.2.2 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).

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

21.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

21.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

21.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

21.5 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, o SERPRO pagará ao CONTRATANTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

22 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 DE 2018

22.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no Anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

22.2 O CONTRATANTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO mediante ações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

23 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

23.1 As partes CONTRATANTES comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que se refere ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846 de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678 de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410 de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687 de 2006.

23.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846 de 2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846 de 2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

23.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante o CONTRATANTE a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846 de 2013, em especial no seu artigo 5º.

23.2.2 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de Apuração de Responsabilidade de seus Agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do Art. 18, da Lei nº 12.846 de 2013.

23.2.3 O SERPRO obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

24 DA SUBMISSÃO À CÂMARA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

24.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

25 DOS CASOS OMISSOS

25.1 A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais, pelos dispositivos da Lei nº 8.666 de 1993, pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

26 DO FORO

26.1 Em atenção ao Art. 109, Inc. I, da Constituição Federal de 1988, as PARTES elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária da sede do CONTRATANTE como competente para dirimir as dúvidas oriundas do presente contrato.

27 DA PUBLICAÇÃO

27.1 Conforme Art. 61, § único, da Lei nº 8.666 de 1993, caberá ao 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 e disponibilizado em vias de igual teor e forma pelos envolvidos abaixo nomeados.

<Cidade/UF>, 19 de janeiro de 2023

<Informar o nome do Representante do cliente>
CONTRATANTE

<Nome Signatário SERPRO Maior Hierarquia>
SERPRO

<Nome Signatário SERPRO Menor Hierarquia>
SERPRO

Testemunha 1:

<Informar o nome da 1ª testemunha>
<Informar o CPF da 1ª testemunha>

Testemunha 2:

<Informar o nome da 2ª testemunha>
<Informar o CPF da 2ª testemunha>

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão.

1.3 Área do CONTRATANTE: Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE verificar consumo, emitir 2ª via de fatura e atualizar contatos: <https://cliente.serpro.gov.br>

1.4 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CONTRATANTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CONTRATANTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.5 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

<https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>

1.6 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.7 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.8 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CONTRATANTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CONTRATANTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

1.9 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.10 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product — MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.11 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

<https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>

1.12 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.13 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

<https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads>

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

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

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

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

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

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor Serpro, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

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

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CONTRATANTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuem, visando gerenciar o uso, o

desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do Serpro Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 O SERPRO mantém uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão fica ativa para os clientes CONTRATANTES das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.2 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para o Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CONTRATANTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CONTRATANTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CONTRATANTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao Serpro mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o DevOps (Cloud Engineering and Automation) participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CONTRATANTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CONTRATANTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do Serpro recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo Serpro. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do Serpro. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (Serpro Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Essa última oferta é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede Serpro, especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O Marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No Marketplace, o CONTRATANTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CONTRATANTE poderá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

Observação: O SERPRO não fornece nenhum tipo de garantia sobre os softwares ou serviços obtidos no Marketplace dos provedores.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CONTRATANTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem.

3.2.1.5.7.4.3 Solicitar ao SERPRO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CONTRATANTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CONTRATANTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CONTRATANTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CONTRATANTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CONTRATANTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CONTRATANTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Este serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Esta entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CONTRATANTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CONTRATANTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CONTRATANTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do Serpro (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a IaC no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD.

3.2.5 Cloud Services Management

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CONTRATANTE em alguma das nuvens do Serpro Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CONTRATANTE, visa mapear as necessidades do CONTRATANTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CONTRATANTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o Serpro não possui acesso ao ambiente do CONTRATANTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CONTRATANTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CONTRATANTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 O plano CSM Avançado será ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo CONTRATANTE no Marketplace dos provedores.

3.2.5.2.6.2 No contexto do Cloud Service Management, O SERPRO fará os acionamentos e todos os contatos necessários para canal de suporte disponibilizado pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano CSM Avançado estão disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação do SERPRO.

Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CONTRATANTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.3 Caberá ao CONTRATANTE:

a) Abrir os acionamentos na Central de Serviço do SERPRO para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.

b) Repassar todas as informações necessárias para que o SERPRO possa acionar o suporte do fabricante.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			x
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	x	x	x
Catálogo de Scripts (junto ao cliente)	x	x	x
Gestão de Banco de Soluções		x	x
Linha Vermelha			x
Resposta a incidentes	1º nível	3º. nível/Prov.	3º. nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		x	x
Criação de VPN site-to-site	suporte assistido	x	x
Gestão de backup		x	x
Gestão da Monitoração		Infra	APM
Gestão da Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		x	x
Gerenciamento de problemas		x	x
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		x	x
Configurar WAF no ambiente de nuvem		x	x
Gerenciamento de níveis de serviço			x
Gestão de Crise			x
Análise de desempenho			x

Legenda: “=”> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

Tabela 1 - Processos e serviços oferecidos por plano contratado

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CONTRATANTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catálogo de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CONTRATANTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CONTRATANTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CONTRATANTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CONTRATANTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CONTRATANTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CONTRATANTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o Serpro.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CONTRATANTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CONTRATANTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CONTRATANTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CONTRATANTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CONTRATANTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CONTRATANTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CONTRATANTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CONTRATANTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CONTRATANTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CONTRATANTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao Serpro Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CONTRATANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do Serpro Multicloud,

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao Serpro, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

- Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
- Fornecer material de capacitação na ferramenta;
- Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
- Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
- Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
- Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
- Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
- Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CONTRATANTE:

- Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;
- Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

- Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;
- Identificar as interações entre soluções distintas;
- Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

- Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
- Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;
- Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
- Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;
- Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
- Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
- Mensurar os custos da arquitetura proposta;
- Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;
- Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CONTRATANTE:

- Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;
- Contratar o Cloud Service Brokerage do Serpro Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

- Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);
- Analisar a documentação de arquitetura;
- Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;
- Identificar qual melhor estratégia de migração;
- Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CONTRATANTE:

- Contratar o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud;
- Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

- Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CONTRATANTE:

- Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

- Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CONTRATANTE:

- Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

- Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;
- Analisar a necessidade do cliente;
- Estimar o esforço para execução do serviço;
- Estabelecer o plano de trabalho;
- Executar o plano de trabalho;
- Tratar riscos/desvios;
- Propor solução.

4.8.2 CONTRATANTE:

- Contratar o Cloud Services Brokerage do Serpro Multicloud;
- Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

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

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, **garantir** a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

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

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

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

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

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, **não acarretar óbice** à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

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

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

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 A CONTRATANTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CONTRATANTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do CONTRATANTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE é sempre o SERPRO, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CONTRATANTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do Serpro Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

6.1.13 A CONTRATANTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CONTRATANTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CONTRATANTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 A CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 A CONTRATANTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 A CONTRATANTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CONTRATANTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

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

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas
Eficiência no cumprimento de prazo	- Cloud Architecture Design - Cloud Migration Management - Cloud Engineering and Automation - Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: Básico: 30min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - > quando solicitação de serviço Avançado: 10min - > sistema de produção fora do ar 1 hora - > sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - > solicitações de serviço

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

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

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

9.4 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.5 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.6 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.6.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{TCA} = [\text{abertura do ticket}] - [\text{tempo em espera por validação pelo cliente}] - [\text{conclusão do atendimento}]$$

$$\text{PCM} = (\text{QDM}/\text{QTT}) * 100$$

9.6.1.1 onde:

9.6.1.1.1 TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

9.6.1.1.2 [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

9.6.1.1.3 [Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

9.6.1.1.4 [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

9.6.1.1.5 PCM = % de cumprimento da meta

9.6.1.1.6 QDM = Qtde de tickets dentro da meta

9.6.1.1.7 QTT = Qtde total de tickets

9.6.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{ECP} = (1 - (\text{D}/\text{T})) \times 100\%$$

9.6.2.1 onde:

9.6.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.6.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.6.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.6.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.6.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{TR} = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$$

$$\text{PTR} = (\text{QDM}/\text{QTT}) * 100$$

9.6.3.1 ONDE:

9.6.3.1.1 [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

9.6.3.1.2 [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

9.6.3.1.3 PTR = % de cumprimento da meta

9.6.3.1.4 QDM = Qtde de tickets dentro da meta

9.6.3.1.5 QTT = Qtde total de tickets

9.7 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.7.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.7.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

$$\text{DESC} = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$$

9.7.1.1.1 onde:

9.7.1.1.1.1 Desc= Valor do desconto

9.7.1.1.1.2 Ia = Indicador atingido

9.7.1.1.1.3 Ic = Indicador contratado

9.7.1.1.1.4 Vt = Valor do serviço no mês

9.7.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

$$\text{Desc} = (1 - (\text{ECP}/100)) \times 0,25 \times 100\%.$$

9.7.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.7.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.7.1.3 O indicador Tempo de Reação

$$\text{Desc} = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$$

9.7.1.3.1 onde:

9.7.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.7.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.7.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.7.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CONTRATANTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CONTRATANTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CONTRATANTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CONTRATANTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

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

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

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

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

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

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

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

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, geração das chaves da API, cadastro de contatos, demonstrativo consolidado de consumo. Além disso, a plataforma oferece a possibilidade de: • Sanar dúvidas sobre processo de venda, assuntos financeiros e contratuais ou sobre a Área do Cliente; • Obter a documentação do(s) produto(s) contratado(s); • Consultar seus acionamentos abertos e abrir acionamento em caso de dúvidas/suporte ao processo de venda, assuntos financeiros, Área do Cliente ou produto(s) contratado(s). • Solicitar Rescisão Contratual, que deve ser realizada por acionamento pelo Representante Legal devidamente cadastrado na Área do Cliente. Acesse nosso tutorial na Área do Cliente em Central de Ajuda -> Dúvidas -> Área do Cliente. Para tirar dúvidas relacionadas ao processo de compras, assuntos financeiros ou contratuais, acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -> Dúvidas. Para abrir acionamento de suporte, assuntos financeiros ou contratuais do(s) produto(s) contratado(s), acesse a Central de Ajuda na Área do Cliente -> Meus tickets -> Criar novo. Nesse local, também é possível realizar acompanhamento dos acionamentos.
Formulário web	https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda	Para solicitar suporte técnico relacionado ao produto, relatar indisponibilidade ou sanar dúvidas sobre o produto. Acesse em Produtos -> Suporte -> seu produto contratado.
E-mail (Central de Serviços - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.
Documentação do Produto	https://cliente.serpro.gov.br	Documentação do produto com a compilação de assuntos sobre o que é o produto, configurações e perguntas frequentes. Acesse a documentação na Área do Cliente em Central de Ajuda -> Meus Produtos -> Clique para acessar a documentação.

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
	https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda	Menu “Produtos” → “Documentação” → clique no produto.
Assistente SERPRO	https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css	Assistente virtual com interface interativa na página da Central de Serviços do SERPRO para orientar o cliente a solicitar suporte técnico relacionado ao produto, relatar indisponibilidade no uso ou sanar dúvidas sobre o produto.

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

(SERPRO Operador – Cliente Controlador – Parecer Jurídico SERPRO 0673/2021)

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXOS

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

2. DEFINIÇÕES

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

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

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

2.1.3 Dados Pessoais - significam qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas Partes, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

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

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

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

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

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

2.2.1 - Para os efeitos deste Anexo, o Contratado é o Operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;

2.2.2 – Para os efeitos deste Anexo, o Contratante é o Controlador, na qualidade de pessoa jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

2.3 As Partes declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das Partes:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente contrato, assim que tomar conhecimento de:

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

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

3.2 São deveres do Contratante:

3.2.1 Responsabilizar-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular; (ii) pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular, caso por este solicitado, ou através de sua política de privacidade divulgada ao público, que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do Contratado:

3.3.1 Tratar os dados pessoais somente em nome do Contratante e sempre em conformidade com as suas instruções, fundamentadas neste Contrato e na legislação de proteção de dados aplicáveis e somente para os fins relacionados à prestação dos serviços e da maneira especificada, ao longo do tempo e por escrito, pelo Contratante, e para nenhuma outra finalidade ou de qualquer outra forma, salvo com o consentimento prévio expresso e por escrito do Contratante. As instruções fornecidas de forma verbal serão imediatamente confirmadas por escrito. Se o Contratado não puder oferecer esta

conformidade por qualquer motivo, notificará imediatamente o Contratante sobre a sua incapacidade em cumprir, e, neste caso, o Contratante terá o direito de suspender a transferência dos Dados e/ou rescindir este Contrato;

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

3.3.3 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento da Solução: (a) até o limite necessário para fornecer a Solução; (b) conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as partes; (c) se for exigido pela Legislação Aplicável. Se for obrigada pela Legislação Aplicável a transferir, divulgar ou permitir o tratamento de dados por terceiros, notificará prontamente a outra Parte antes de atender tal exigência, e cooperará no sentido de limitar a extensão e o âmbito de tal transferência, divulgação ou tratamento.

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

3.3.5 Comunicar, em até dez dias, ao Contratante, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra parte, corrigindo, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas;

3.3.6 Informar imediatamente ao Contratante, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente contrato;

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

4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO

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

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

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

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

4.3 O Contratado não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o Contratante acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o Contratante possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o Contratado se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5. DOS COOPERADORES

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

5.2 O Contratado notificará previamente o Contratante, sempre que desejar adicionar provedores parceiros.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

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

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

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

possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o Contratado não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o Contratante e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

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

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

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

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

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

9. DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

10. DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo Contratante, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum titular dos

dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça sua requisição diretamente ao Contratado, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente ao Contratante para que este proceda com o atendimento da requisição feita.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o Contratado poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio Contratado.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as Partes deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Prevaecem as cláusulas e disposições do Contrato, naquilo que não conflitarem com o disposto neste Instrumento.

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

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

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS VALORES ABAIXO LISTADOS TÊM SUA REPRESENTAÇÃO EM REAL (BRL) GARANTIDA POR NO MÁXIMO UM ANO DESDE A ASSINATURA DESTE CONTRATO E JÁ INCLUEM OS RESPECTIVOS TRIBUTOS.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R\$) = hora x preço

1.3.1.1 Onde:

1.3.1.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.1.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

1.3.2 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R\$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 Volume de CSB = $vcc * fc * (1-FA) + (VMP * fc^1)$

¹ Atenção: somente usa-se Fator de Câmbio na fórmula acima se o volume do marketplace do servidor for em dólares. Caso seja informado em reais, não usar a multiplicação pelo Fator de Câmbio.

1.3.2.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.2.1.3 Fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- i. Catálogo de serviços apresentados em dólar:
 - O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
 - Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a <Valor do Fator de Câmbio>.
- ii. Catálogo de serviços apresentados em reais:
 - Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2.1.3.1 O fator de câmbio (<Valor do Fator de Câmbio>) a ser aplicado nos cálculos de volumes dos serviços do Serpro Multicloud ficará fixo enquanto o contrato estiver vigente.

1.3.2.1.4 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.2.1.5 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CONTRATANTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.4 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Huawei	30%
Serpro	20%
Oracle	0%
IBM	0%

1.3.5 O CONTRATANTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.5.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB			
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora			
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora			
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora			
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora			
Valor Total do Serviço				

1.3.6 Cloud Services Management:

1.3.6.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.6.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.6.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.6.4 Caso o CSM seja superior as faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, multiplicando-se o Volume de CSB pelo Fator de Regulação e pelo preço do esforço de gerenciamento por faixa (para os planos básicos, intermediário e avançado) conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Volume de CSM} = \text{Volume de CSB} * (1 + \text{Fator de Regulação})$$

$$\text{Valor a ser faturado (R\$)} = \text{Volume de CSM} * \text{Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.}$$

1.3.6.4.1 Onde:

1.3.6.4.1.1 Volume de CSB = corresponde ao volume de consumo oriundo da console do provedor, já com todos os descontos, créditos e fatores aplicados. Vide item 1.3.2 no Cloud Service Brokerage.

1.3.6.4.1.2 Fator de regulação = percentual, limitado a 150% (Cento e cinquenta por cento), que corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico OU SERVIÇOS CONSULTIVOS.

1.3.6.4.1.3 Esforço de gerenciamento por faixa = corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM, busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.6.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.6.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.6.7 Plano Básico

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade			
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM			
Valor Total do Serviço				

1.3.6.8 Plano Intermediário

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM			
Valor Total do Serviço				

1.3.6.9 Plano Avançado

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM			

Item Faturável	Unidade	Preço (R\$)	Quantidade Estimada	Valor Mensal Estimado
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM			
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM			
Valor Total do Serviço				

ANEXO – INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

1 IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATANTE E REPRESENTANTE LEGAL

Informações de preenchimento obrigatório. Não sobrescrever o conteúdo, clicar duas vezes em cada campo e atualizar as informações na janela “Editar campos”. Não preservar os símbolos “<” e “>” nas informações preenchidas.

INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE	
CNPJ:	<00.000.000/0000-00>
Razão Social:	<Especificar a razão social do Contratante>
Endereço com UF:	<Especificar o endereço completo do Contratante>

CEP:	<00000-000>
Processo Administrativo de Contratação:	<Informar o nº do processo do cliente>
Dados da Dotação Orçamentária:	<000000000000>
INFORMAÇÕES DO REPRESENTANTE LEGAL	
Nome Completo:	<Informar o nome do Representante do cliente>
CPF:	<000.000.000-00>
Cargo:	<Informar o cargo do Representante do cliente>
Instrumento de Designação:	<Informar instrumento designação do Representante>
Nacionalidade:	brasileiro(a)
Doc. Identidade/Órgão/UF:	<Informar doc.identidade/Órgão/UF>

2 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO CONTRATANTE

Informações de preenchimento não obrigatório

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO CONTRATANTE	
Inscrição Municipal:	
Inscrição estadual:	
INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome completo:	
CPF:	
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	
INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome completo:	
CPF:	

Telefone:	
Endereço Eletrônico:	

ANEXO – INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Informações de preenchimento obrigatório. Não sobrescrever o conteúdo, clicar duas vezes em cada campo e atualizar as informações na janela “Editar de campos”. Não preservar os símbolos “<” e “>” nas informações preenchidas.

Nome do Signatário de menor hierarquia SERPRO	<Nome Signatário SERPRO Menor Hierarquia>
Nome do Signatário de maior hierarquia SERPRO	<Nome Signatário SERPRO Maior Hierarquia>
Dados do Signatário de menor hierarquia SERPRO	<Dados Signatário SERPRO Menor Hierarquia>
Dados do Signatário de maior hierarquia SERPRO	<Dados Signatário SERPRO Maior Hierarquia>
Nome da 1ª testemunha	<Informar o nome da 1ª testemunha>
CPF da 1ª testemunha	<Informar o CPF da 1ª testemunha>
Nome da 2ª testemunha	<Informar o nome da 2ª testemunha>
CPF da 2ª testemunha	<Informar o CPF da 2ª testemunha>
Local de Assinatura	<Cidade/UF>
Data de Assinatura	19 de janeiro de 2023
Valor Total do Contrato	<R\$ 000.000,00>
Valor Total do Contrato por extenso	<Valor do contrato por extenso>
Fator de Câmbio	<Valor do Fator de Câmbio>



MAPA DE PREÇOS - Contratação de Serviços Especializados de Tecnologia da Informação
Serviços de Nuvem

MAPA DE PREÇOS			PREÇOS PÚBLICOS										Proposta SERPRO/DPMG		ESTIMATIVA DE PREÇO	
DESCRIÇÃO	UNIDADE DE AQUISIÇÃO	QUANT. Pretendida DPMG	Contrato Município de Castro / Vigência 07/04/2022 a 06/04/2023		Contrato Tribunal de Contas do Estado Maranhão / Vigência 01/07/2022 a 30/06/2023		Contrato nº 311/2022 - Câmara Municipal de Curitiba / Vigência 11/2022 a 11/2023		Contrato nº 34/2022 - Conselho Nacional de Justiça - CNJ / Vigência 23/11/2022 a 22/11/2024		Contrato nº 1223/2022 - Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina / Vigência 10/2022 a 10/2023				PREÇO MÉDIO GLOBAL (MEDIANA)	
			PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL
Serviços de computação em nuvem- infraestrutura como serviço (IaaS) - Cloud Service Brokerage	UN	84269,59	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17	R\$ 1,77	R\$ 149.157,17
Serviços de computação em nuvem - plataforma como serviço (PaaS) - Cloud Service Management - Plano Básico * - Faixa Única	UN	144943,69	R\$ 0,30	R\$ 43.483,11	R\$ 0,30	R\$ 43.483,11	R\$ 0,24	R\$ 34.786,49	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,24	R\$ 34.786,49	R\$ 0,30	R\$ 43.483,11
Serviço de gerenciamento e operação de recursos em nuvem -Cloud Generic Professional Service	MÊS	12	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00
TOTAL														R\$ 199.507,66		R\$ 208.204,28
Total 12 meses														R\$ 2.394.091,92		R\$ 2.498.451,38

*Onde:

Plano básico		Item Faturável	Preço (R\$)
		Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	0,24
		Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 40.000 (vol CSM)	0,30

Belo Horizonte, 15 de fevereiro de 2023.

Diretoria de Informação e Dados



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem, sob demanda, incluindo desenvolvimento, manutenção e gestão de topologias de aplicações de nuvem e a disponibilização continuada de recursos de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) em nuvem pública, conforme condições e exigências a serem estabelecidas.

2. DETELHAMENTO DA QUANTIDADE

Item	Descrição	Quantidade	UNIDADE	CÓDIGO SIAD
1	SERVICOS DE COMPUTACAO EM NUVEM- INFRAESTRUTURA COMO SERVICO (IAAS)	84.269,59	UN	111350
2	SERVICOS DE COMPUTACAO EM NUVEM - PLATAFORMA COMO SERVICO (PAAS)	144.943.69	UN	100145
3	SERVICO DE GERENCIAMENTO E OPERACAO DE RECURSOS EM NUVEM -	12	MÊS	100161

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Conforme Anexo I do Termo de Referência.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A Superintendência de Tecnologia da Informação -STI é um órgão de apoio administrativo, vinculada à Defensoria Pública-Geral, e tem por finalidade assegurar soluções tecnológicas para o desenvolvimento das atividades inerentes à prestação do serviço de assistência jurídica integral e gratuita pela Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG.

Em atenção ao princípio da eficiência, a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG vem buscando otimizar cada vez mais os seus processos de trabalho com o intuito de obter maiores e melhores resultados com os recursos disponíveis. Ademais, percebe-se que geralmente



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Superintendência de Tecnologia da Informação

a melhoria do processo e das atividades desempenhadas da Instituição requer suporte de sistemas informatizados.

Seguindo a tendência atual do serviço público do Poder Judiciário no Brasil, conforme Resolução Nº 370 de 28/02/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), em seu Art. 35, recomenda:

“Art. 35. (...) utilizar serviços em nuvem que simplifiquem a estrutura física, viabilizem a integração, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário.”

No contexto atual da DPMG, tal contratação, busca ampliar a atuação efetiva nas diversas vertentes e nos diversos desafios, com o uso intensivo das tecnologias da informação em conformidade com o Planejamento Estratégico 2023-2025/DPMG, levando em consideração também a incorporação de boas práticas de mercado e qualidade no processo.

Os quantitativos solicitados de unidade de serviço em nuvem serão para atender a demanda por soluções de TI de sistemas informatizados: FALA DEFENSORIA, ATENDIMENTO-ONLINE e ATENDIMENTO GRUPO DE SERVIÇOS, conforme detalhados no ANEXO III – SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E PLATAFORMA.

A utilização do volume de consumo solicitada irá atender o planejamento da DPMG, que necessita de implementação de novas fases (criação de melhorias e incrementos no corrente ano. Utilizado o modelo de arquitetura do ANEXO II – Arquitetura Proposta.

Importante frisar que em 2019, a IN nº 01/2019 SGD/ME que versa sobre as contratações públicas de TIC do Governo Federal introduziu dispositivos que tornam a adoção do modelo baseado em Cloud como prioritário em relação ao investimento em infraestrutura própria, conforme pode-se verificar no item 4.1 do anexo desta IN:

“Os órgãos e entidades que necessitem criar, ampliar ou renovar infraestrutura de centro de dados deverão fazê-lo por meio da contratação de serviços de computação em nuvem, salvo quando demonstrada a inviabilidade em estudo técnico preliminar da contratação.” IN. nº 01/2019 SGD/ME”

Em virtude destes fatos, inclui-se ainda que a DPMG não dispõe em seu quadro de pessoal, das categorias profissionais que executam tais serviços para atender à crescente demanda por soluções de infraestrutura tecnológica, que precisa ser suprida por aumento de capacidade de entrega da Superintendência de Tecnologia da Informação.

Superintendência de Tecnologia da Informação

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais



5. DO PAGAMENTO:

- 5.1. O pagamento será realizado mensalmente e por meio do Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI/MG, a crédito do beneficiário em qualquer instituição bancária, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a partir da apresentação da nota fiscal devidamente atestada pela Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas e Projetos, acompanhado dos documentos fiscais e terá por base o relatório com recebimento definitivo dentro do período de aferição.
 - 5.1.1. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês que antecede a nota fiscal.
- 5.2. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas a CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento, considerado válido pela CONTRATANTE.
- 5.3. Na hipótese de irregularidade no CAGEF, a CONTRATADA deverá regularizar sua situação perante o cadastro. O prazo para pagamento será interrompido, reiniciando a contagem a partir da data de sua regularização.

6. DO CONTRATO:

- 6.1. O contrato terá vigência por 12(doze) meses, a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, II da lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores.

7. DO REAJUSTE

- 7.1. Durante o prazo de vigência poderá ser reajustado a cada 12 (doze) meses, com base no IPCA/IBGE, ou outro índice que venha a substituí-lo, de acordo com a legislação vigente.

8. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DA RELAÇÃO JURÍDICA:

Atendendo às exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei nº. 8.666 de 1993, serão designados:

- 8.1. Para a Gestão do contrato, Diretor de Desenvolvimento de Sistemas e Projetos - DDSP.
- 8.2. Para a Fiscalização do Contrato, o Diretor de Informação e Dados - DID, sendo este o Agente Fiscalizador.
- 8.3. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o Agente Fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.
- 8.4. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, tal como definido pela lei civil.



- 8.5. O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso ele afaste-se das especificações do termo de referência, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.
- 8.6. Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

9. DAS GARANTIAS:

9.1. GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO:

- 9.1.1. Não será necessário a exigência da garantia financeira.

9.2. GARANTIA DO SERVIÇO

- 9.2.1. A CONTRATADA a empresa deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos nos recursos e serviços de computação e de banco de dados, bem como a qualquer recurso derivado das Tabelas 01 e 02 do ANEXO III – SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E PLATAFORMA, nas cargas de trabalho (*workloads*) utilizadas pela DPMG.
- 9.2.2. No período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços entregues, que compreendem, dentre outros, as imperfeições percebidas, a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos.

10. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. Os serviços serão prestados em sua totalidade de forma remota.
- 10.2. Ficando a CONTRATADA responsável pelo fornecimento aos seus profissionais, os meios necessários a perfeita execução dos serviços demandados pela DPMG.
- 10.3. As interações dos servidores da DPMG com os envolvidos da CONTRATADA, alocados nas equipes(ou terceiros) serão sempre que possível, buscando manter a essência no que diz respeito a comunicação constante, face a face, transparência e colaboração entre as partes.
- 10.4. Essas interações serão feitas por meio de softwares de chat, vídeo conferência e colaboração definidos e disponibilizados pela DPMG, a exemplo do Microsoft Teams e outras ferramentas que venham ser utilizadas pela DPMG.

11. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 11.1. **DA CONTRATADA**, além de outras previstas neste Termo de Referência ou decorrentes da natureza do ajuste:
- 11.1.1. indicar e manter preposto para este contrato que irá representá-la junto a DPMG, que deverá responder pela fiel execução do contrato, sempre que for necessário;
- 11.1.2. Arcar com todos custos de treinamento dos profissionais disponibilizados para prestarem serviços na CONTRATANTE, sem quaisquer ônus para a esta;



- 11.1.3. Garantir o repasse de conhecimentos entre os profissionais da própria CONTRATADA, quando da substituição ou alocação de novos profissionais, no que se refere à estrutura organizacional da DPMG, arquitetura tecnológica e detalhes de funcionamento dos sistemas em desenvolvimento pelas equipes já alocadas;
- 11.1.4. Registrar todas as solicitações feitas pela DPMG para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
- 11.1.5. Executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, desde que o CONTRATANTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
- 11.1.6. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Boletos de pagamento correspondentes ao serviço prestado, os documentos também estarão disponíveis para o CONTRATANTE na Área do Cliente disponibilizada pela CONTRATADA.
- 11.1.7. Manter as suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.
- 11.2. **DA CONTRATANTE**, além de outras previstas neste Termo de Referência ou decorrentes da natureza do ajuste:
- 11.3. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento.
- 11.4. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços.
- 11.5. Efetuar o correto pagamento dos serviços efetivamente prestados dentro dos prazos especificados em contrato.
- 11.6. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 11.7. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto do contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CONTRATANTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao CONTRATANTE sobre cada ocorrência excepcional.
- 11.8. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 11.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 11.10. Aplicar a CONTRATADA as sanções regulamentares.



12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

- 12.1. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no do Decreto nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 12.1.1. Advertência por escrito;
- 12.1.2. Multa de até:
- 12.1.3. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;
- 12.1.4. 2,0% (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.
- 12.1.5. 20,0% (vinte por cento) sobre o valor do objeto após ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;
- 12.1.6. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 12.1.7. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- 12.1.8. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- 12.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4 e 12.1.5.
- 12.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao infrator e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.
- 12.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002 e Procedimento Administrativo de Apuração Contratual -PAAC disposto na Resolução nº 184/2019 da DPMG.
- 12.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 12.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.
- 12.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Superintendência de Tecnologia da Informação

- 12.7. As sanções relacionadas nos itens 12.1.3 a 12.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e no CAGEF.
- 12.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:
- 12.8.1. Retardarem a execução do objeto;
- 12.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;
- a) Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;
- 12.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.
- 12.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 23 de junho de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.



ANEXO I – DETALHAMENTO DO SERVIÇO

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão.

1.3 Área do CONTRATANTE: Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE verificar consumo, emitir 2ª via de fatura e atualizar contatos.

1.4 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CONTRATANTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CONTRATANTE, embasado nos dados técnicos apresentados pela CONTRATADA e nas características de cada provedor.

1.5 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de: <https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>

1.6 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.7 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.8 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CONTRATANTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CONTRATANTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

1.9 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.10 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.11 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada.



Adaptado de:

<https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>

1.12 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.13 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads>

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

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

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

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

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

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público deverá acesso - por demanda e independentemente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor contratado, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 O CONTRATANTE deverá ter a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades a



CONTRATADA, por meio da contratação dos serviços opcionais.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CONTRATANTE será feito por projeto.

3.2 A solução CONTRATADA Multicloud deverá contemplar os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 A CONTRATADA não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros da CONTRATADA Multicloud.

3.2.1.3 A CONTRATADA deverá manter uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão fica ativa para o CONTRATANTE das soluções da Rede da CONTRATADA e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas da CONTRATADA.

3.2.1.4 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para o Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CONTRATANTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.5 O CONTRATANTE terá acesso, por demanda e independentemente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem *on premises* (provedor).

3.2.1.6 O CONTRATANTE deverá escolher o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.7 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela CONTRATADA. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do CONTRATANTE, e este pode delegar uma parte da responsabilidade à CONTRATADA



mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.8 Para novas aplicações, o ideal é que o DevOps (Cloud Engineering and Automation) participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CONTRATANTE.

3.2.1.9 Serviços de computação em nuvem- infraestrutura como serviço (IaaS) -Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.10 Catálogo de serviços em nuvem:

a) O CONTRATANTE deverá ter acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.11 Recomendações para otimização de consumo

a) Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber da CONTRATADA recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, o CONTRATANTE receberá apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.12 Corretagem customizada

3.2.1.13 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

a) Suporte de atendimento unificado

a) Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela CONTRATADA. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

b) Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

a) O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

c) Conectividade

a) O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (serviço Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

d) Marketplace

a) O Marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem,



que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

b) No Marketplace, o CONTRATANTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CONTRATANTE poderá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

c) No contexto do Cloud Service Brokerage, a CONTRATADA disponibiliza ao CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

Observação: a CONTRATADA não fornece nenhum tipo de garantia sobre os softwares ou serviços obtidos no Marketplace dos provedores.

d) Caberá ao CONTRATANTE:

a) Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

b) Solicitar a CONTRATADA o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem.

c) Solicitar a CONTRATADA habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio da CONTRATADA Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CONTRATANTE.

3.2.2.2 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CONTRATANTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CONTRATANTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

a) Identificar as interações entre soluções distintas;

b) Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

c) Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CONTRATANTE;

d) Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

e) Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

f) Mensurar os custos da arquitetura proposta.



3.2.2.3 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CONTRATANTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

- a) Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.
- b) Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.
- c) Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CONTRATANTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 Este serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Esta entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Inicialmente a CONTRATADA realiza, com apoio do CONTRATANTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, antes de sua execução.

- a) Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.
- b) Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.
- c) Ao final, é realizada junto ao CONTRATANTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CONTRATANTE um relatório de entrega.



3.2.4 *Cloud Engineering and Automation*

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps; Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar da CONTRATADA (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.6 Atualiza a IaC no repositório do projeto;

3.2.4.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

3.2.4.8 O *Cloud Engineering and Automation* aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

- a) Analisar a necessidade do cliente;
- b) Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;
- c) Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;
- d) Executar as atividades planejadas;
- e) Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.9 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD.

3.2.5 Serviços de computação em nuvem - plataforma como serviço (PaaS) -Cloud Services Management

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CONTRATANTE em alguma das nuvens da CONTRATADA Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.3 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CONTRATANTE, visa mapear as necessidades do CONTRATANTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.



3.2.5.4 Plano Básico

- a) O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.
- b) Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, à CONTRATADA acionará a parte terceira indicada pelo CONTRATANTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade da CONTRATADA normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que a CONTRATADA não possui acesso ao ambiente do CONTRATANTE.
- c) Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:
- Serviço implantado na nuvem;
 - Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;
 - Time de suporte do CONTRATANTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.5 Plano Intermediário

- a) Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CONTRATANTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe da CONTRATADA, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.6 Plano Avançado

- a) Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.
- b) Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.7 Suporte a Produto de Software do Marketplace

- a) O plano CSM Avançado será ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo CONTRATANTE no Marketplace dos provedores.
- b) No contexto do Cloud Service Management, a CONTRATADA fará os acionamentos e todos os contatos necessários para canal de suporte disponibilizado pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano CSM Avançado estão disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação da CONTRATADA.

Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de softwares ou serviços obtidos pelo CONTRATANTE por meio do Marketplace.

3.2.5.8 Caberá ao CONTRATANTE:



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Superintendência de Tecnologia da Informação

- a) Abrir os acionamentos na Central de Serviço da CONTRATADA para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.
- b) Repassar todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa acionar o suporte do fabricante.

3.2.5.9 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			x
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	x	x	x
Catálogo de Scripts (junto ao cliente)	x	x	x
Gestão de Banco de Soluções		x	x
Linha Vermelha			x
Resposta a incidentes	1º nível	3º. nível/Prov.	3º. nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		x	x
Criação de VPN site-to-site	suporte assistido	x	x
Gestão de backup		x	x
Gestão da Monitoração		Infra	APM
Gestão da Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		x	x
Gerenciamento de problemas		x	x
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		x	x
Configurar WAF no ambiente de nuvem		x	x
Gerenciamento de níveis de serviço			x
Gestão de Crise			x
Análise de desempenho			x

Tabela 1 - Processos e serviços oferecidos por plano contratado

Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.10 Gestão Técnica de Contas

- a) Previsto para o plano avançado.
- b) O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo



CONTRATANTE através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA.

3.2.5.11 Central de Atendimento

a) Formulário de Atendimento: previsto para os planos básico, intermediário e avançado; o formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CONTRATANTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.12 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

- a) Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.
- b) Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.13 Gestão de Banco de Soluções

- a) Previsto para os planos intermediário e avançado.
- b) Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.14 Linha vermelha:

- a) Previsto para o plano avançado.
- b) Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CONTRATANTE (indisponibilidade).

3.2.5.15 Resposta a incidentes:

- a) Previsto para os planos básico, intermediário e avançado;
- b) Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.16 Medição de maturidade de segurança

- a) Previsto para os planos intermediário e avançado.
- b) A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos



que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

c) É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente.

d) Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

e) O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CONTRATANTE.

f) Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.17 Gestão de backup

a) Previsto para os planos intermediário e avançado.

b) Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.18 Criação de VPN site-to-site:

a) Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

b) A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

c) Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CONTRATANTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CONTRATANTE, funcionando de forma redundante.

d) Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CONTRATANTE, no entanto, a CONTRATADA é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CONTRATANTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido da CONTRATADA, se necessário.

e) A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com a CONTRATADA.

3.2.5.19 Gestão de Monitoração

a) Previsto para os planos intermediário e avançado.

b) Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CONTRATANTE.

c) No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

d) No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente é monitorado de



forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.20 Gestão de Mudanças

a) Previsto para os planos intermediário e avançado.

b) A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CONTRATANTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

- Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;
- Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;
- Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.21 Gerenciamento de problemas

a) Previsto para os planos intermediário e avançado.

b) A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

c) A investigação do problema pode ser solicitada pelo CONTRATANTE ou por equipe da CONTRATADA através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

d) Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.22 Suporte operacional (tempo de atendimento)

a) Previsto para os planos intermediário e avançado.

b) Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.23 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

a) Previsto para os planos intermediário e avançado.

b) O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CONTRATANTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede *on premises* do cliente.

3.2.5.24 Configurar WAF no ambiente de nuvem

a) Previsto para planos intermediário e avançado.

b) O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.



c) Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.25 Gerenciamento de níveis de Serviços

- a) Previsto para o plano avançado.
- b) Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.26 Gestão de crise

- a) Previsto para o plano avançado.
- b) O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.
- c) Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CONTRATANTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CONTRATANTE).
- d) Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério da CONTRATADA, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.27 Análise de desempenho

- a) Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.
- b) Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.28 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CONTRATANTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CONTRATANTE está ativando o serviço.

3.2.5.29 A CONTRATADA definirá com o apoio do CONTRATANTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CONTRATANTE.

3.2.5.30 Após a conclusão da internalização do projeto, a CONTRATADA assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas a CONTRATADA Multicloud não especificados nos demais serviços.



3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pela CONTRATADA.

3.2.6.3 A CONTRATADA se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Será feita a avaliação das necessidades do CONTRATANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.

3.2.6.6 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.7 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 A CONTRATADA somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros da CONTRATADA Multicloud,

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços da CONTRATADA o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 CONTRATADA:

- a) Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
- b) Fornecer material de capacitação na ferramenta;
- c) Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
- d) Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
- e) Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
- f) Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
- g) Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
- h) Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CONTRATANTE:

- a) Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;



b) Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 CONTRATADA:

- a) Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- b) Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;
- c) Identificar as interações entre soluções distintas;
- d) Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;
- e) Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
- f) Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;
- g) Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
- h) Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;
- i) Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
- j) Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
- k) Mensurar os custos da arquitetura proposta;
- l) Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;
- m) Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CONTRATANTE:

- a) Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
- b) Analisar relatório emitido pela CONTRATADA com critérios técnicos;
- c) Contratar o Cloud Service Brokerage da CONTRATADA Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 CONTRATADA:

- a) Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);
- b) Analisar a documentação de arquitetura;
- c) Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;
- d) Identificar qual melhor estratégia de migração;
- e) Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CONTRATANTE:

- a) Contratar o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA Multicloud;



b) Enviar à CONTRATADA a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 CONTRATADA:

- Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CONTRATANTE:

- Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 CONTRATADA:

- Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CONTRATANTE:

- Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 CONTRATADA:

- Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;
- Analisar a necessidade do cliente;
- Estimar o esforço para execução do serviço;
- Estabelecer o plano de trabalho;
- Executar o plano de trabalho;
- Tratar riscos/desvios;
- Propor solução.

4.8.2 CONTRATANTE:

- Contratar o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA Multicloud;
- Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

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

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

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



5.1.4 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, **não acarretar óbice** à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

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

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

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato da CONTRATADA Multicloud deverá englobar todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 A CONTRATANTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CONTRATANTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente à CONTRATADA, via acionamento na Central de Serviços da CONTRATADA, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do CONTRATANTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE é sempre a CONTRATADA, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CONTRATANTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pela CONTRATADA é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela



definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA Multicloud.

6.1.10 A CONTRATADA será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe a CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe a CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

6.1.13 A CONTRATANTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que a CONTRATANTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, a CONTRATADA não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 A CONTRATADA pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CONTRATANTE.

6.1.14.1 A CONTRATADA restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 A CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 A CONTRATANTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar a CONTRATADA sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 A CONTRATANTE reconhece e concorda que a CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CONTRATANTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.



8 NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: Básico: 30min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - > quando solicitação de serviço Avançado: 10min - > sistema de produção fora do ar 1 hora - > sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - > solicitações de serviço

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

TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de

Superintendência de Tecnologia da Informação

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais



cadastro dos usuários na console do provedor.

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

8.4 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

8.5 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

8.6 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

8.6.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{TCA} = [\text{abertura do ticket}] - [\text{tempo em espera por validação pelo cliente}] - [\text{conclusão do atendimento}]$$

$$\text{PCM} = (\text{QDM}/\text{QTT}) * 100$$

8.6.1.1 onde:

- a) TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket
- b) [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).
- c) [Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.
- d) [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora
- e) PCM = % de cumprimento da meta
- f) QDM = Qtde de tickets dentro da meta
- g) QTT = Qtde total de tickets

8.6.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$\text{ECP} = (1 - (\text{D}/\text{T})) \times 100\%$$

8.6.2.1 onde:

- a) D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;
- b) T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;
- c) ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

8.6.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D= 0 (zero).

- a) O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:



$$TR = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}] \quad PTR = (QDM/QTT) * 100$$

8.6.2.3 onde:

- a) [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora
- b) [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora
- c) PTR = % de cumprimento da meta;
- d) QDM = Qtde de tickets dentro da meta;
- e) QTT = Qtde total de tickets.

8.7 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

8.7.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

8.7.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

$$DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$$

- a) onde:
- b) Desc= Valor do desconto
- c) Ia = Indicador atingido
- d) Ic = Indicador contratado
- e) Vt = Valor do serviço no mês

8.7.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

$$Desc = (1 - (ECP/100)) \times 0,25 \times 100\%.$$

- a) Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.
- b) Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

8.7.1.3 O indicador Tempo de Reação

$$Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$$

- a) onde:
- a) Desc = Valor do desconto;
- b) Ia = Indicador atingido;
- c) Ic = Indicador contratado;
- d) VS = Valor do serviço no mês.



9 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

9.1 Ativação (entrega após a contratação)

9.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

9.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

9.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

9.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CONTRATANTE após a vigência contratual ser encerrada.

9.2.2 Caberá ao CONTRATANTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

9.2.3 Os ambientes em nuvem do CONTRATANTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

9.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

9.3 Recuperação de dados e de ambientes

9.3.1 A CONTRATADA não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CONTRATANTE.

10 ATENDIMENTO TÉCNICO

10.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

10.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

10.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

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

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

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

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

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



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Superintendência de Tecnologia da Informação

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

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

ANEXO II – ARQUITETURA PROPOSTA

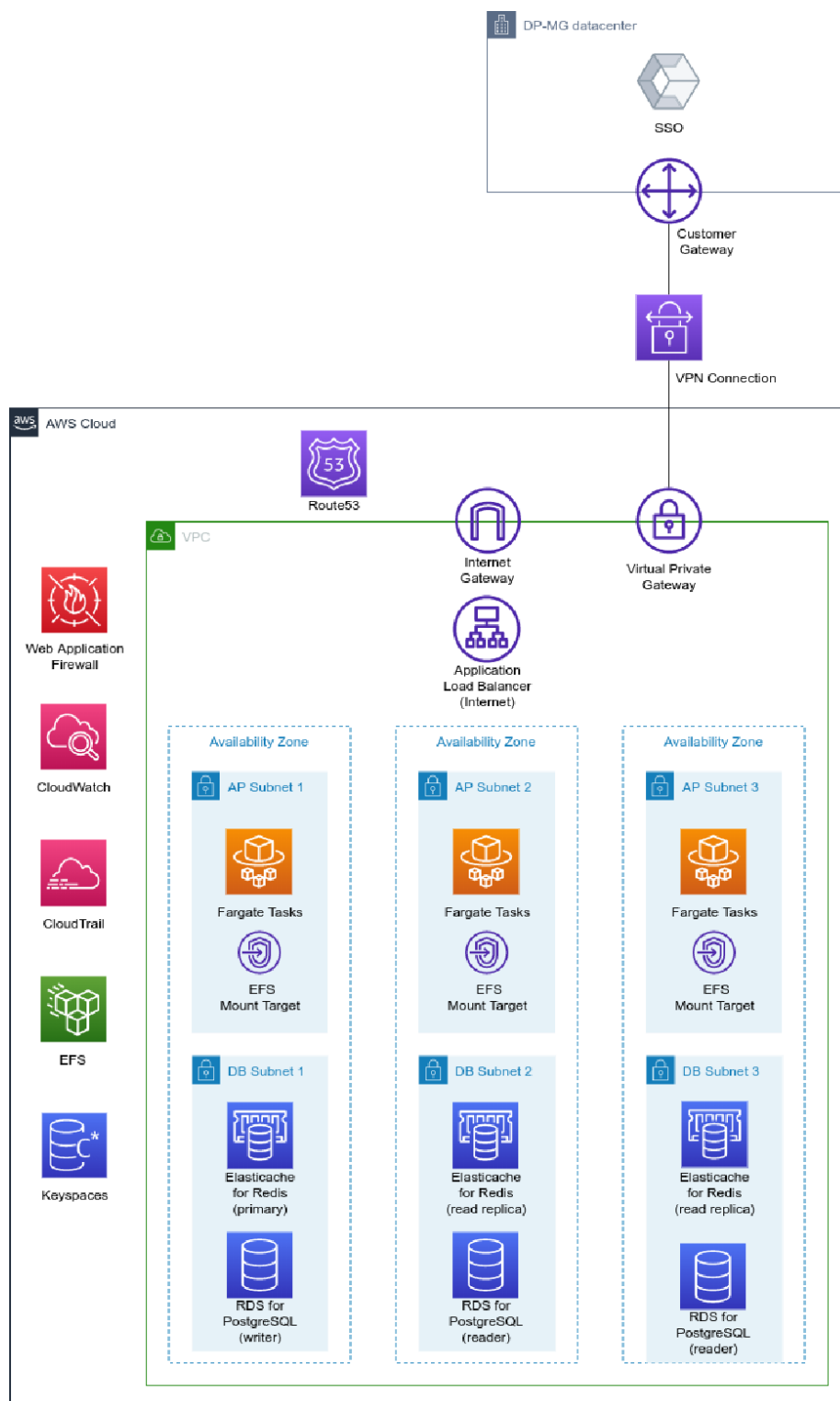


Figura 1. Arquitetura de referência



ANEXO III – SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA E PLATAFORMA

1. Estimativa da Demanda (quantidades e volumetria)

Para estimar o quantitativo de Unidades de Serviços em Nuvem (USN), utilizou-se como base a previsão inicial de instalação e modernização de pelo menos 03 (três) aplicações para o ambiente de nuvem. Foram previstas como candidatas à nuvem as aplicações:

- **ATENDIMENTO GRUPO DE SERVIÇO:** conceber um sistema de senhas que permita a organização e mensuração do atendimento presencial nas unidades da DPMG, contendo aviso sonoro e visual nos chamados às assistidas e assistidos.
- **FALA DEFENSORIA:** sistema de chat interno e externo, destinado para ampla disseminação de informações relacionadas a Instituição, dando maior segurança na tramitação de dados e informações.
- **ATENDIMENTO-ONLINE:** utilização de recursos digitais como forma de otimização de todas as atividades realizadas, o que converge na melhoria do serviço prestado à sociedade mineira. É um sistema para gerenciamento de fila de atendimento em locais de atendimento ao público. Com o sistema é possível configurar serviços, prioridades e atendentes da maneira que melhor se adapta às necessidades da organização.

É importante salientar que estas aplicações são demandas da Administração Superior para a STI para modernização da estrutura de sistemas da DPMG e podem sofrer adequações da Administração Superior, alterando, assim, as aplicações a serem instaladas, bem como sua ordem de priorização.

Para um melhor dimensionamento da precificação e cronograma da demanda estimada, a ordem desejada, mas não definitiva, para implantação das aplicações será:

1. ATENDIMENTO-ONLINE;
2. GRUPO DE SERVIÇO;
3. FALA DEFENSORIA;

Das aplicações ora apresentadas, a estimativa ainda considera uma capacidade de expansão de, ao menos, implementação 07 (sete) fases. Tal cenário se torna válido pelo comprometimento da gestão da DPMG em modernizar a Instituição. Este cenário de expansão será considerado como uma melhoria de implantação e seus requisitos serão acrescidos apenas no segundo semestre de operação da contratação.

Por fim, a estimativa ainda considera a criação dos ambientes de Produção para as aplicações. Esta é uma prática comum no cenário de sistemas de TI, visto que o ambiente de homologação ainda será realizado em nossa infraestrutura de Datacenter.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Superintendência de Tecnologia da Informação

Como os sistemas a serem disponibilizados ainda não estão em plena execução na DPMG, a estimativa unidade de serviços de nuvem (USN) para IaaS e PaaS do ambiente virtualizado utilizou-se das configurações recomendadas dos principais recursos de cada aplicação (sistema operacional, processador, memória e disco), de forma a evitar superdimensionamento do ambiente de IaaS e PaaS em nuvem, alcançando, assim, os quantitativos apresentados na Tabela 01 (IaaS) e na Tabela 02 (PaaS):

TERMO DE REFERÊNCIA

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG

Tabela 01 - Infraestrutura como Serviço (IaaS)

Serviços de Computação em Nuvem						
Infraestrutura como Serviço (IaaS)						
Item	Forma de Uso	Recursos de Computação (armazenamento, rede, cache, segurança, Contêineres, banco de dados)	Métrica	Fator USN (horas)	Quantidade	Volume Anual de USN
1	ANUAL	ATENDIMENTO-ONLINE - 2º BALANCEADOR BD HAPROXY	Instância/Hora	0,51	1	4.435,24
2	ANUAL	ATENDIMENTO ONLINE- APLICAÇÃO BACK	Instância/Hora	1,01	1	8.870,48
3	ANUAL	ATENDIMENTO-ONLINE - APLICACAO SERVICE	Instância/Hora	1,01	1	8.870,48
4	ANUAL	ATENDIMENTO-ONLINE - Aplicação Socket	Instância/Hora	0,51	1	4.435,24
5	ANUAL	ATENDIMENTO-ONLINE - Redis	Instância/Hora	1,01	1	8.870,48
6	ANUAL	ATENDIMENTO-ONLINE - Cassandra	Instância/Hora	1,01	1	8.870,48
7	ANUAL	ATENDIMENTO - APLICAÇÃO BACK	Instância/Hora	0,51	1	4.435,24
8	ANUAL	ATENDIMENTO-FALA-DEFENSORIA - 2º BALANCEADOR BD HAPROXY	Instância/Hora	1,01	1	8.870,48
9	ANUAL	ATENDIMENTO-FALA-DEFENSORIA - APLICAÇÃO FRONT	Instância/Hora	1,01	1	8.870,48
10	ANUAL	ATENDIMENTO-FALA-DEFENSORIA - APLICAÇÃO BACK	Instância/Hora	1,01	1	8.870,48
11	ANUAL	ATENDIMENTO GRUPO DE SERVIÇO - 2º BALANCEADOR BD HAPROXY	Instância/Hora	0,51	1	4.435,24
12	ANUAL	ATENDIMENTO GRUPO DE SERVIÇO - APLICAÇÃO FRONT	Instância/Hora	0,51	1	4.435,24
TOTAL						84.269,59

Superintendência de Tecnologia da Informação

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

TERMO DE REFERÊNCIA

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG

Tabela 02 - Plataforma como Serviço (PaaS)

Serviços de Computação em Nuvem						
Plataforma como Serviço (PaaS)						
Item	Forma de Uso	Serviços de Banco de Dados e Ferramentas de Aplicações	Métrica	Fator USN (horas)	Quantidade	Volume Anual de USN
1	Por Demanda	ATENDIMENTO-ONLINE - gerenciamento banco de dados PostgreSQL, CASSANDRA e REDIS. Ferramentas HAPROXY, KEEPALIVED, WILDFLY, DOCKER, NGINX e NODE.	Instância/Hora	7,84	18	68.657,54
2	Por Demanda	ATENDIMENTO-FALA-DEFENSORIA - gerenciamento banco de dados PostgreSQL, CASSANDRA e REDIS. Ferramentas HAPROXY, KEEPALIVED, WILDFLY, DOCKER, NGINX e NODE.	Instância/Hora	4,35	10	38.143,08
3	Por Demanda	ATENDIMENTO GRUPO DE SERVIÇO - gerenciamento banco de dados PostgreSQL. Ferramentas HAPROXY, KEEPALIVED, WILDFLY, DOCKER, NGINX e NODE.	Instância/Hora	4,35	10	38.143,08
TOTAL						144.943,70

Superintendência de Tecnologia da Informação

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais



MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS - DETALHADO

Número do mapa: 1441003 000060/2023

Pedido de material e serviço: 1441003 000048/2023

Data de criação: 08/03/2023

Situação: Assinado

Responsável: REGIANE SALGUEIRO DE FREITAS

Objetivo:
Instruir o Processo de compras

Itens do mapa									
Nº	Código do item	Desc. do item de material	Unid. de aquisição	Quantitativo orçado	Valor mínimo (R\$)	Valor máximo (R\$)	Orçamento estimado unitário(R\$)	Orçamento estimado total (R\$)	Metodologia definida
1	000100161	SERVICO DE GERENCIAMENTO E OPERACAO DE RECURSOS EM NUVEM -	1,00 UNIDADE	1,0000	186.768,0000	186.768,0000	186.768,0000	186.768,00	Menor preço
							Total orçado:	186.768,00	

Detalhamento do orçamento estimado

Nº: 1

Código do item de material ou serviço: 000100161

Unidade de aquisição: 1,00 UNIDADE

Descrição do item:
SERVICO DE GERENCIAMENTO E OPERACAO DE RECURSOS EM NUVEM -

Índice de atualização associado à classe: Não existe índice de atualização vinculado à classe de material no momento da geração desse relatório.

Novo índice de atualização selecionado para o item deste mapa: -

Metodologia de cálculo:

Menor valor: R\$ 186.768,0000

Média: R\$ 186.768,0000

Mediana: R\$ 186.768,0000

Preços que compõem o orçamento estimado									
Origem do preço	Nº documento de referência	Processo de compra / item	Qtde.	Data de homologação / Data de referência	Marca / Modelo	Procedimento de contratação	Fornecedor	Preço unitário homologado / consultado (R\$)	Preço unitário reajustado (R\$)

Origem do preço	Nº documento de referência	Processo de compra / item	Qtde.	Data de homologação / Data de referência	Marca / Modelo	Procedimento de contratação	Fornecedor	Preço unitário homologado / consultado (R\$)	Preço unitário reajustado (R\$)
Inserção manual / Consulta direta com fornecedores (inciso IV)	01	-	1,0000	21/12/2022	-	-	33.683.111/0001-07 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)	186.768,0000	186.768,0000

Preços desconsiderados - Acima da mediana Inciso I - Quantidade: 0

nenhum item desconsiderado

Preços desconsiderados em função dos filtros de pesquisa aplicados - Inciso I - Quantidade: 0

nenhum item desconsiderado

Preços desconsiderados - Justificativas - Quantidade: 0

nenhum item desconsiderado

(*) Condições que influenciam o preço e justificam a desconsideração neste processo:

- 1 - Prazo, frete ou local de entrega
- 2 - Instalação ou montagem do be
- 3 - Modo de execução do serviço
- 4 - Termos de garantia exigidos
- 5 - Marca e/ou modelo
- 6 - Escala da quantidade do objeto
- 7 - Forma de pagamento
- 8 - Preço Inexequível
- 9 - Sobrepreço
- 10 - Custos indiretos
- 11 - Outra (Verifique no site do Portal de Compras)

O Mapa Comparativo de Preços foi elaborado de acordo com a Resolução SEPLAG nº 102, de 29 de Dezembro de 2022, disponível para consulta no link BANCO DE NORMAS GESTÃO LOGÍSTICA PATRIMÔNIO - CADASTROS - SISMP do site www.compras.mg.gov.br.

Assinatura digital - Signatário:

Nome: REGIANE SALGUEIRO DE FREITAS

Masp: M1128134

CPF: xxx.621.696-xx

Emissor do certificado:

Portal de Compras - MG / Assinatura eletrônica

Data da assinatura: 08/03/2023 17:46:27

Código de Autenticidade:
Código verificador: 230000064016881194402023



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

Processo Sei nº 9990000001.000523/2023-37

PARECER n.º 026/2023.

Exma. Sra. Defensora Pública-Geral
Dra. Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias

EMENTA: Dispensa de Licitação – Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação -TI, denominado SERPRO “Multicloud” – Aprovado.

I – RELATÓRIO

1.1 Trata-se de processo de dispensa de licitação, procedimento SEI nº 9990000001.000523/202337, por meio do qual se objetiva a prestação dos serviços especializados de tecnologia da informação, denominado SERPRO “Multicloud”, conforme solicitação (0075646) e justificativa (0075000) originárias da Superintendência de Tecnologia da Informação e Termo de Referência (0081025).

1.2. Instruem os autos os documentos anexados ao SEI.

1.3. Nesses termos, o procedimento foi encaminhado para esta Assessoria Jurídica para análise de sua regularidade jurídica, conforme determina o art. 38, VI, da Lei n.º 8.666/93.

1.4. É o relatório. Passa-se à análise.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

II – FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Conforme a minuta do ato de dispensa de licitação juntado (0084728), busca-se fundamentar a contratação direta com fulcro no disposto no art. 24, XVI, da Lei n.º 8.666/93, que dispõe:

Art. 24. É dispensável a licitação:

(...)

XVI - para a impressão dos diários oficiais, de formulários padronizados de uso da Administração, e de edições técnicas oficiais, bem como para a prestação de serviços de informática a pessoa jurídica de direito público interno por órgãos ou entidades que integrem a Administração Pública, criados para esse fim específico.

2.1.1 O entendimento do Tribunal de Contas do Distrito Federal para a contratação de serviços de informática caminha no sentido de ser esse o inciso correto para fundamentar a dispensa:

(...) No tocante a serviços de informática prestados por estatal prestadora de serviços de informática, o permissivo legal invocado é o artigo 24, inciso XVI, da Lei 8.666. (Decisão nº 496/1999 – Plenário)

2.2 Depreendem-se, do dispositivo em referência, os requisitos necessários para a viabilização da contratação direta, os quais devem ser atendidos conjuntamente, com o condão de serem evitadas possíveis arguições de ilegalidade do instrumento jurídico. O professor JACOBY FERNANDES (2011, p. 445) elenca os requisitos para a contratação com base nesse inciso, senão vejamos:

Para que se opere legitimamente a contratação direta, é necessário:



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

- a) que o contratante seja pessoa jurídica de direito público interno;
- b) que o contratado seja órgão ou entidade que integre a Administração Pública;
- c) que o contratado tenha sido criado para o fim específico do objeto pretendido pela Administração contratante;
- d) que o objeto seja (d.2) serviço de informática.

2.2.1 Em primeiro lugar, impende analisar a justificativa de escolha da dispensa fulcrada no inciso XVI do art. 24 da Lei Nacional nº 8.666/93. Neste aspecto, importante mencionar a lição do memorável mestre Marçal Justen Filho¹ (no mesmo sentido, as lições do professor JACOBY FERNANDES², 2011, p.444) quanto à possibilidade de dispensa para serviço de informática, *in verbis*:

“As contratações versando sobre a impressão de diários oficiais e prestação de serviços de informática exigem, muitas vezes, íntima integração entre o prestador do serviço e a Administração Pública. No tocante a serviços de informática, há questões que envolvem sigilo, segurança e domínio de tecnologia como condições inafastáveis de realização do bem comum. Nesses casos, a eventual opção de atribuir autonomia formal aos órgãos prestadores de atividades estatais não resultará na obrigatoriedade de realizar a licitação.”

2.2.2. Lado outro, exige-se que a aquisição dos bens ou serviços prestados seja realizada por pessoa jurídica de direito público interno. A Defensoria Pública, calcada no art. 134, §2º da CR/88, é entidade que goza de autonomia funcional e administrativa, sendo considerada instituição *sui generis*, pertencente à administração direta do Estado. Indiscutivelmente, portanto, trata-se de pessoa jurídica de direito público interno.

¹ JUSTEN FILHO, Marçal. *Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos*. 14ª ed. São Paulo: Dialética, 2010 .

² No mesmo sentido: JACOBY FERNANDES, Jorge Ulisses. *Contratação direta sem licitação*. 9.ed. Belo Horizonte: Fórum, 2011.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

2.2.3. Ademais, imprescindível demonstrar que o ente fornecedor ou prestador de serviços seja órgão ou entidade estatal integrante da Administração Pública, criado para o fim específico de prestação de serviços de informática.

2.2.4. *In casu*, verifica-se que o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia – ME, criada no dia 1º de dezembro de 1964, pela Lei nº 4.516, regida pela Lei 5.615, de 13 de outubro de 1970, com o objetivo de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira.

2.2.5. Diante da vedação constitucional, fundamentada no art. 173 da Magna Carta, da contratação direta de empresas atuantes no mercado, a doutrina vem estabelecendo que o ente a **ser contratado deve ter atuação exclusiva em favor da Administração Pública**. É esse o entendimento de JUSTEN FILHO³ (2010, p. 319):

“Bem por isso, apenas podem ser atingidas pelo regime da contratação direta prevista no dispositivo comentado aquelas empresas que prestam serviços ou fornecem bens exclusivamente em favor da Administração Pública. A exploração empresarial mista, que envolva atividades tanto no mercado institucional como naquele privado, conduz à exclusão da contratação direta fundada no inc. VIII do art. 24.”

2.2.6 Conforme art. 2º da Lei nº 5615/1970:

“Art. 2º É dispensada a licitação para a contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO pela União, por intermédio dos respectivos órgãos do Ministério da Fazenda e do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, para a prestação de serviços de tecnologia da informação considerados estratégicos, relacionados com as atividades de sua especialização. (Redação dada pela Lei nº 12.249, de 2010).

³ Ob. Cit.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

2.3. Prosseguindo, no que se refere à dispensa de licitação, é importante, ainda, verificar-se a formalização do processo administrativo de justificação, conforme determina o art. 26 da Lei 8.666/93, *ex vi*:

Art. 26 - As dispensas previstas nos §§ 2º e 4º do art. 17 e nos incisos III a XXIV do art. 24, as situações de inexigibilidade referidas no art. 25, necessariamente justificadas, e o retardamento previsto no final do parágrafo único do art. 8º, deverão ser comunicados dentro de três dias a autoridade superior, para ratificação e publicação na imprensa oficial, no prazo de cinco dias, como condição para eficácia dos atos.

Parágrafo único. O processo de dispensa, de inexigibilidade ou de retardamento, previsto neste artigo, será instruído, no que couber, com os seguintes elementos:

- I - caracterização da situação emergencial ou calamitosa que justifique a dispensa, quando for o caso;
- II - razão da escolha do fornecedor ou executante;
- III - justificativa do preço.
- IV - documento de aprovação dos projetos de pesquisa aos quais os bens serão alocados.

2.3.1. Aplicam-se à espécie apenas os incisos II e III. A escolha da SERPRO foi justificada pelo Superintendente De Tecnologia Da Informação (0075000);

2.3.2. Visando justificar o preço apresentado pela SERPRO, a STI anexa contratos formalizados com outras instituições públicas (0075540, 0075543, 0075544, 0075546 e 0075551).

2.3.3. Na oportunidade, cabe esclarecer que tanto em relação às justificativas de preço e escolha do executante, bem como ao que se refere ao quantitativo, tal informação é de responsabilidade do solicitante, quem detém a capacidade técnica necessária para promover o levantamento e a consolidação dos dados que motivaram a solicitação e fundamentaram a justificativa. Eventuais desconformidades implicarão a incidência do art. 25, § 2º, da Lei nº 8.666/93:



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

Art. 25

(...)

§ 2º Na hipótese deste artigo e em qualquer dos casos de dispensa, se comprovado superfaturamento, respondem solidariamente pelo dano causado à Fazenda Pública o fornecedor ou o prestador de serviços e o agente público responsável, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

2.4. Verifica-se, que os setores técnicos competentes atestaram a disponibilidade de recursos financeiros necessários a cobrir os gastos com a contratação da SERPRO (0081381). Outrossim, foi realizado o cadastro do pedido de compra junto ao Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços do Estado de Minas Gerais – SIAD, tendo sido juntado aos autos, relatório de item de material e serviço (0082381, 0082035 e 0082037), relatório de solicitação de compra (0083421, 0083422 e 0083424) relatório de pedido de compra (0083426, 0083449 e 0083452) e relatório do processo de compra (0083454).

2.5. Na sequência, passa-se a analisar a regularidade jurídica, fiscal e econômica da SERPRO, nos termos da documentação exigida para habilitação, constantes genericamente dos artigos 27 a 33, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993.

2.5.1. A habilitação jurídica foi demonstrada com a juntada do CRC (0083457), que indica como aceita o Estatuto Social da empresa e sua última alteração.

2.5.2. A habilitação fiscal foi demonstrada com a juntada do CRC da Companhia que revela sua inscrição no CNPJ, sua regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual, Municipal, Justiça Trabalhista, INSS e FGTS (0085043).

2.5.3. No que concerne à habilitação econômico-financeira consta no CRC como vigente a certidão negativa de falência.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

2.5.4. Também consta do CRC a declaração de que a Companhia cumpre o disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, tal como exigido no art. 27, V, da Lei nº 8.666/93.

2.5.5. Por fim, foi juntada declaração de que a Companhia não se encontra inscrita no Cadastro de Fornecedores impedidos de licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e CADIN e SICAF (0083459).

2.6. No que tange à minuta do ato de dispensa de licitação apresentada pela Comissão Permanente de Licitação (0084728), verifico que foram expostos de forma clara e precisa o objeto a ser contratado, a hipótese de dispensa de licitação fulcrada no art. 24, XVI, da Lei nº 8.666/93.

2.7.1. Em relação à minuta do contrato (0084920), verifico que, em linhas gerais, atende às exigências previstas nos artigos 54 e §1º e 55, da Lei n.º 8.666/93.

2.7.2 No **preâmbulo** está estabelecida a identificação dos contratantes e a legislação aplicável à execução do contrato.

2.7.3. Na **cláusula primeira** foram descritos o objeto, com seus elementos característicos e a execução do serviço, a **cláusula segunda** se refere à vinculação e a **cláusula terceira** fundamenta o contrato.

2.7.4. Na **cláusula quarta** identifica-se o serviço.

2.7.5. A **cláusula quinta** estipula o regime de execução, a **cláusula sexta** estabelece as obrigações das partes contratantes. As **cláusulas sétima, oitava e nona** dispuseram, respectivamente, sobre a propriedade intelectual e direito autorais, do sigilo e da segurança das informações e a designação dos representantes da administração.

2.7.6. A **cláusula décima** estabelece o local de prestação dos serviços. Já a **cláusula décima primeira** estabelece o valor do contrato, a **cláusula décima segunda** determina as condições de pagamento. Na **cláusula décima terceira** determina sobre o atraso no pagamento.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

2.7.7. A **cláusula décima quarta** estabelece sobre a retenção dos tributos. A **cláusula décima quinta** dispõe sobre a vigência que será de 12(doze) meses a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogável por igual período até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

2.7.8. No que se refere à **cláusula décima sexta**, ela dispõe sobre a dotação orçamentária e a **cláusula décima sétima** trata da manutenção do equilíbrio econômico e financeiro.

2.7.9. A **cláusula décima oitava** estabelece sobre os acréscimos e supressões. A **cláusula décima nona** traz as hipóteses de rescisão contratual. A **cláusula vigésima** trata da forma de comunicação. A **cláusula vigésima primeira** estabelece os casos de aplicação das sanções administrativas. A **cláusula vigésima segunda** dispõe sobre a aderência à Lei nº 13.709/2018. **Solicitamos sejam os autos enviados à DPO – Encarregada de Dados para que se proceda ao exame da cláusula relativa à LGPD.** A **cláusula vigésima terceira** trata sobre a observância da lei anticorrupção. A **cláusula vigésima quarta** elegem a câmara de mediação e conciliação para a solução de controvérsias administrativas. Por fim, as **cláusulas vigésima quinta, vigésima sexta e vigésima sétima**, tratam dos casos omissos, da eleição do foro e da obrigatoriedade da publicação pelo CONTRATANTE (DPMG)

2.7.10. Derradeiramente, impende ressaltar que a análise que ora se procede da minuta contratual é puramente jurídica, perpassa pela análise da conformidade do texto com o ordenamento jurídico, em especial com os requisitos da Lei nº 8.666/93. Não possui esta Unidade Consultiva capacidade técnica necessária para avaliar aspectos operacionais e procedimentais do ajuste. **Desta feita solicitamos seja atestada pela Superintendência de Tecnologia e Informação a minuta contratual referente aos aspectos técnicos.**



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Assessoria Jurídica

III – CONCLUSÃO

3.1. Do exposto, consoante as razões anteriormente expostas, **opino**, com fulcro no art. 24, XVI, da Lei nº 8.666/93, pela regularidade jurídica do procedimento SEI nº 9990000001.000523/2023-37, de contratação direta, por dispensa de licitação, destinado à contratação do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO para prestação dos serviços especializados de tecnologia da informação, denominado Serpro “Multicloud” à Defensoria Pública.

3.2. Atesto a regularidade da minuta do ato de dispensa de licitação (0084728).

3.3. Atesto, ainda, a regularidade da minuta de contrato (0084920), após atendimento das solicitações supras.

Este é o parecer.

DISPENSA DE LICITAÇÃO

ATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº. 1441003 000027/2023

Trata-se da viabilidade jurídica da dispensa de licitação e caracterização de critérios, respaldados na necessidade e utilidade de seu objeto, sendo de manifesto e relevante interesse público, além de descrito no rol taxativo do artigo 24 da Lei 8.666/93.

RELATÓRIO

O artigo 24 da Lei nº. 8.666/93, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública, prevê, taxativamente, as hipóteses em que a licitação pode ser dispensada. No inciso XVI do mencionado artigo, dispõe a lei:

Art. 24. É dispensável a licitação:

XVI - para a impressão dos diários oficiais, de formulários padronizados de uso da administração, e de edições técnicas oficiais, bem como para prestação de serviços de informática a pessoa jurídica de direito público interno, por órgãos ou entidades que integrem a Administração Pública, criados para esse fim específico.

Leciona Marçal Justen Filho, em sua obra Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 6ª Edição, Dialética, pág. 221, que:

A dispensa de licitação verifica-se em situações em que, embora viável competição entre particulares, a licitação afigura-se objetivamente inconveniente ao interesse público.

Sob que pese a licitação ser a regra, a Lei Federal nº. 8.666/93 prevê as hipóteses de dispensa e de inexigibilidade de licitação, arts. 24 e 25.

Para Jessé Torres Pereira Júnior:

As hipóteses de dispensabilidade do art. 24 constituem rol taxativo, isto é, a Administração somente poderá dispensar-se de realizar a competição se ocorrer uma das situações previstas na lei federal. Lei estadual, municipal ou distrital, bem assim regulamento interno da entidade vinculada não poderá criar hipótese de dispensabilidade. Mesmo na dispensa, há procedimento administrativo com a justificação do ato.

Na inteligência de Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, em Contratação Direta sem Licitação, Ed. Brasília Jurídica, 5ª Edição, p. 289:

Para que a situação possa implicar dispensa de licitação, deve o fato concreto enquadrar-se no dispositivo legal, preenchendo todos os requisitos. Não é permitido qualquer exercício de criatividade ao administrador, encontrando-se as hipóteses de licitação dispensável previstas expressamente na lei, *numerus clausus*, no jargão jurídico, querendo significar que são aquelas

hipóteses que o legislador expressamente indicou que comportam dispensa de licitação.

A lei é translúcida e não permite equívocos, apontando as hipóteses em que a dispensa pode e deve ser exercitada, não permitindo interpretações ampliadas para se eximirem da obrigatoriedade de licitar. Além disso, a doutrina derredor do tema é riquíssima. Assim, o art. 24, I (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 21.5.98) usque XXIV, Parágrafo Único, elenca os casos em que a licitação é dispensável.

Mesmo assim, é bom frisar, que não obstante o art. 26, caput, não exigir as justificativas elencadas no parágrafo único, quais sejam, razão da escolha do fornecedor e justificativa do preço, as mesmas encontram-se nos autos.

DA CONTRATAÇÃO

OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem, sob demanda, incluindo o desenvolvimento, manutenção e gestão de topologias de aplicações de nuvem e a disponibilização continuada de recursos de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) em nuvem pública, a serem executados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, conforme Termo de Referência.

RAZÃO DA ESCOLHA DO FORNECEDOR OU EXECUTANTE

Conforme apresentado pela Superintendência de Tecnologia da Informação/Diretoria de Informação e Dados, da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, doc.007500:

(...)

O Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia – ME, criada no dia 1º de dezembro de 1964, pela [Lei nº 4.516](#), regido pela Lei 5.615, de 13 de outubro de 1970, com o objetivo de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira.

A empresa, cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público, é considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo.

(...)

Complementarmente, a pretendida contratação com o SERPRO faz-se necessária para fins de segurança pública e segurança da informação do Estado e dos administrados, na medida em que a contratação dessa empresa pública garante a autonomia e a segurança de suas informações.

Compreende-se, portanto, que a prestação de serviço pelo SERPRO tem como base a sensibilidade dos dados e informações gerados pelos sistemas e soluções, a gestão do conhecimento acumulado das regras de negócio dos órgãos e entidades públicas clientes, a maior garantia para a continuidade desses negócios ao longo do tempo, bem como a maior resiliência às restrições financeiras e orçamentárias.

Conforme demonstram documentos publicados no Portal de Transparência e Governança do seu site (<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/institucional>), o SERPRO tem em sua finalidade específica voltada o atendimento das necessidades de Tecnologia de Informação da Administração Pública. Possui governança, conforme demonstram variadas políticas corporativas (<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/base-juridica>), dentre elas: Segurança da Informação; Privacidade e

Proteção de Dados; Gestão de Riscos e Controles Internos; Governança Corporativa; e Integridade e Anticorrupção.

Também detém expertise em soluções de tecnologia e segurança voltadas ao processamento em larga escala e conectividade em amplitude nacional comprovada ao longo dos anos por diversos clientes da Administração Pública em geral (<https://www.serpro.gov.br/menu/nosso-portfolio/por-cliente>) pelo mercado (<https://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/certificacoes-reconhecimento>).

Há evidente interesse público a justificar que serviços de tecnologia da informação a órgãos como a DPMG, que lidam com informações confidenciais do Estado brasileiro e dados pessoais de contribuintes e cidadãos, protegidos por sigilo (art. 5º, XII, XXXII, da Constituição da República), sejam prestados com exclusividade por empresa pública federal criada para esse fim.

Nesse sentido, é oportuno destacar que foi aprovada pelo legislador, mais recentemente, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) cujo art. 4º, § 4º, veda expressamente o tratamento de dados pessoais, por pessoa jurídica de direito privado cujo capital não seja integralmente constituído pelo poder público, para fins de segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado ou atividades de investigação e repressão de infrações penais. Na mesma linha, o seu art. 26, § 1º, veda ao Poder Público, como regra geral, transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso.

Ainda com relação à proteção de dados, cabe destacar o papel de vanguarda que o SERPRO está tendo no atendimento aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Quando comparado ao mercado é de suma importância observar que os serviços objeto desta contratação estão diretamente correlacionados com o funcionamento dos sistemas estruturantes que geram ou trafegam informações sensíveis e estratégicas para Administração Pública, principalmente com relação à referida lei.

Destaca-se que o escopo desta contratação também contempla a operação de serviços continuados para a entrega de políticas e serviços públicos com elevada criticidade, entre outros, sendo que eventual indisponibilidade ou interrupção na prestação dos serviços fora dos níveis acordados poderá comprometer a prestação de serviços públicos fundamentais à sociedade e ao cumprimento da missão institucional.

Assim, a utilização dos serviços de tecnologia da informação, pelos órgãos da administração pública, vem sendo realizada através da SERPRO, utilizando a expertise e profissionais de alta capacitação e alinhado a processos de segurança da informação de administração pública sob a responsabilidade dessa empresa.

(...)

JUSTIFICATIVA DO PREÇO

A justificativa do preço foi encaminhada pelo Superintendente de Tecnologia da Informação/Diretoria de Suporte e Administração de Redes, conforme doc. 0075000, que afirma:

No que se refere à justificativa dos preços, salientamos que os valores cobrados são tabelados conforme modelo de serviço executado em nuvem e que são praticados em todos os clientes de acordo com os contratos apresentados para composição do mapa de preços.

Ressaltamos que o valor total da contratação se encontra devidamente acobertado pela dotação orçamentária (doc.0081381).

CONCLUSÃO

Destarte, considerando que a contratação está conforme o interesse público e que os requisitos legais aplicáveis ao presente procedimento foram observados, está dispensada a licitação, nos termos do art. 24,

XVI da Lei nº 8.666/93.

Belo Horizonte, de de 2023.

Comissão Permanente de Licitação

Bárbara Meireles de Araújo -

Helbert Bruno Paulino Lourenço -

Regiane Salgueiro de Freitas -

RATIFICAÇÃO EM: ____/____/2023.

RAQUEL GOMES DE SOUSA DA COSTA DIAS DEFENSORA PÚBLICA-GERAL



Documento assinado eletronicamente por **Helbert Bruno Paulino Lourenço**, **Servidor**, em 04/04/2023, às 11:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bárbara de Araújo Meireles**, **Servidora**, em 04/04/2023, às 11:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Regiane Salgueiro de Freitas**, **Servidora**, em 04/04/2023, às 11:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tadeu Rodrigo Tito de Oliveira**, **Assessora**, em 04/04/2023, às 15:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias**, **Defensora Pública-Geral**, em 04/04/2023, às 15:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://defensoria.mg.def.br/portal-sei> informando o código verificador **0091768** e o código CRC **4D026E30**.



Termo Aditivo tem por objeto alterar a Cláusula primeira (DO OBJETO) para incluir a cessão de mais 01 (uma/um) estagiária(o) de Direito, totalizando 02 (duas/dois) estagiárias(os), bem como a Cláusula segunda (DAS OBRIGAÇÕES), incluir a Cláusula décima (DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS) e acrescentar ao Termo de Cooperação originário o Anexo 1 - Termo de Compromisso e Não-Divulgação. Assinatura: 04/04/2023. Assinam: Pela Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias, Defensora Pública-Geral e pelo Município de São Joaquim de Bicas, Antônio Augusto Resende Maia, Prefeito.

DIRETORIA DE COMPRAS E CONTRATOS

EXTRATO DE CONTRATO

Partes: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS e a empresa ANTEBELLUM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL LTDA. Espécie: Contrato n° 00938297/2023. OBJETO: Contratação da empresa Antebellum Capacitação Profissional LTDA para prestação de serviço de capacitação técnica-jurídica para 2 (dois) servidores, por dos Cursos SEC 205 – Information Security Officer (ISFS + ISMP), PRI 315 – Privacy and Data Protection Officer (PDPF + PDPP) e SEC 110 – Cyber and IT Security Foundation (CISEF), on-line e ao vivo na plataforma ZOOM, em conformidade com a Proposta Comercial. Valor global: R\$ 13.540,00 (treze mil, quinhentos e quarenta reais). Dotação Orçamentária: 1441.03.092.726.4150.0001.339039.48.0.10.1 do orçamento em vigor e suas alterações conforme Lei Orçamentária n° 24.272/2023. Vigência: 12 (doze) meses a partir da publicação no Diário Oficial Eletrônico da DPMG. SIGNATÁRIOS: Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias e Fernando Sergio Santos Fonseca. Belo Horizonte, 03 de abril de 2023.

EXTRATO DE TERMO DE RESCISÃO

Partes: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS e ORCIMAR TADEU RIBEIRO e SÔNIA DE MIRANDA CARBONIERI RIBEIRO. Espécie: Termo de Rescisão amigável do Contrato n° 9216716/2019 de locação de imóvel na comarca de Três Corações/MG. OBJETO: Encerra-se a vigência do Contrato n° 9216716/2019 no dia 07/03/2023, comprometendo a LOCATÁRIA a quitar proporcionalmente a locação até o dia do encerramento do contrato. SIGNATÁRIOS: Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias, pela Locatária, Orcimar Tadeu Ribeiro e Sônia de Miranda Carbonieri Ribeiro, Locadores. Belo Horizonte, 03 de abril de 2023.

EXTRATO DE CONTRATO DE CONCESSÃO DE LICENÇA

Partes: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS e ANA CLÁUDIA DA SILVA ALEXANDRE STORCH. Espécie: Contrato de concessão de licença especial para frequentar curso de Pós-Graduação Stricto Sensu. OBJETO: Formalização da licença especial de capacitação, em regime de trabalho remoto, a partir de 20 de março de 2023 até 31 de agosto de 2023, para frequentar Curso de Pós-Graduação Stricto Sensu, Mestrado em Direito pela Fundação Mineira de Educação e Cultura – FUMEC, concedido a Defensora Pública Ana Cláudia da Silva Alexandre Storch, conforme disposto na Deliberação DPMG n° 028/2013 e Deliberação n° 058/2018. SIGNATÁRIOS: Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias e Ana Cláudia da Silva Alexandre Storch. Belo Horizonte, 27 de março de 2023.

RATIFICAÇÃO DO ATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

Ratifico o Ato de Dispensa de Licitação, no uso da competência delegada pelo Decreto Estadual n°. 43.817 de 16 de junho de 2004, nos termos do Parecer Jurídico constante no Processo e no Ato de Dispensa de Licitação n°. 1441003.000027/2023, com fulcro no art. 24, XVI da Lei 8.666/93, objetivando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem, sob demanda, incluindo o desenvolvimento, manutenção e gestão de topologias de aplicações de nuvem e a disponibilização continuada de recursos de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) em nuvem pública, a serem executados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, conforme Termo de Referência. Valor global: R\$



2.394.091,92 (dois milhões, trezentos e noventa e quatro mil, noventa e um reais e noventa e dois centavos). Vigência: 12 (doze) meses contados da data de assinatura do contrato. Dotação Orçamentária: 1441.03.092.726.4150.0001.339040.02.0.10.1 da Lei Orçamentária 24.272/2023 e, as despesas dos exercícios subsequentes, pelas dotações próprias, fixadas nos respectivos orçamentos. Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias, Defensora Pública-Geral. Belo Horizonte, 04 de abril de 2023.

RATIFICAÇÃO DO ATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Ratifico o Ato de Inexigibilidade de Licitação, no uso da competência delegada pelo Decreto Estadual nº. 43.817 de 15 de junho de 2004, Ato de Inexigibilidade de Licitação nº 1441003 000037/2023, datado de 04/04/2023, com fulcro no artigo 25, inciso II, e §1º, c/c com o artigo 13, inciso VI ambos da Lei nº 8.666/93, objetivando a Contratação da empresa Piccoli Consultoria Eireli, para prestação de serviço de capacitação técnica-jurídica para 5 participantes, sendo 1 cortesia no curso "xTech Legal" nos dias 09, 10 e 11 de maio de 2023, de forma presencial na cidade de São Paulo. Valor Global: R\$ 63.000,00 (sessenta e três mil reais). Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias. Belo Horizonte, 04/04/2023.