



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de computação em nuvem, sob o modelo de integrador *multicloud*. Serviços de computação em nuvem do tipo IaaS, PaaS, Marketplace de produtos de software, serviços de consultoria especializada em computação em nuvem e serviços de suporte e gerenciamento do ambiente em nuvem.

Item	Descrição	Grupo	Qntd.	Métrica ou Unidade	Valor Unitário máximo (R\$)	Valor Total máximo (R\$)	Total do Grupo (R\$)
01	Cloud Services Brokerage	Infraestrutura	12	Taxa Mensal			
02	Cloud Service Management	Sustentação	12	Taxa Mensal			

1.2. O detalhamento dos serviços a serem executados consta no **ANEXO I** deste Termo de Referência - **Descrição dos Serviços**.

### 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Um fator crítico para o cumprimento dos objetivos estratégicos do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 é a necessidade de uso tecnologia de ponta para entrega de seus principais serviços aos cidadãos e integração com os diversos pontos da rede pública do Brasil.
- 2.2. Para o Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 - TRF5 – TRF5, também é imprescindível possuir a capacidade de obter conhecimento a partir do alto volume de informação disponível em seus sistemas de tecnologia da informação.
- 2.3. 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:
- 2.4. “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”.

- 2.5. O Decreto 10.332/2020 estabelece, dentre as estratégias de Governo Digital, adotar tecnologia de processos e serviços governamentais em Cloud como parte da estrutura tecnológica dos serviços e setores da administração pública federal.
- 2.6. O Serpro mapeou e estabeleceu ações para deixar o Serpro Multicloud em conformidade com a Instrução Normativa no. 5, de 31/08/2021, que versa sobre implementação de requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.
- 2.7. Em conformidade com estas orientações, cabe destacar que nos últimos anos, os serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS), Plataforma como Serviço (PaaS) e Marketplace de produtos de software, oferecidos pelas principais empresas fornecedoras de nuvem (Amazon, Microsoft, Oracle, IBM e Huawei) estão possibilitando uma revolução na utilização da tecnologia, permitindo um fácil acesso às inovações tecnológicas, com mais agilidade, melhor governança, maior conformidade, e mais eficiência e economia de custos para produção de sistemas de informação.
- 2.8. As seguintes necessidades de negócio poderão ser atendidas com a utilização de serviços em nuvem, através da contratação do Serpro Multicloud:
  - 2.8.1. Reduzir a necessidade de utilização do *Datacenter* do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5 para os serviços migrados para a nuvem.
  - 2.8.2. Reduzir a necessidade de investimento em equipamentos para o Datacenter do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5, considerando a migração de serviços para a nuvem.
  - 2.8.3. Melhorar a performance dos sistemas de tecnologia da informação, com o emprego de instâncias de máquinas virtuais especializadas adequadas para os modelos de processamento de dados dos sistemas do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5.
  - 2.8.4. Reduzir o intervalo de tempo entre o lançamento de novas tecnologias pelo mercado e a sua efetiva utilização pelo Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5, principalmente aquelas relacionadas a tecnologia de Blockchain, Big Data e Inteligência Artificial.
  - 2.8.5. Possibilitar o acesso e uso de uma variedade de softwares e serviços de nuvem para atendimento das necessidades de evolução, manutenção e construção de novos sistemas de TI do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5.
  - 2.8.6. Assegurar um controle mais aprimorado de custos com objetivo de mitigar o risco de exaurimento do saldo contratual ou exposição a gastos superiores ao necessário.
  - 2.8.7. Assegurar que os ambientes de nuvem do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5 sejam sustentados e monitorados por equipes técnicas especializadas, que atuem de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem, com comprovada experiência na operação e gestão de ambientes de missão crítica.
  - 2.8.8. Realizar a monitoração, com o objetivo de proporcionar uma maior disponibilidade e segurança dos sistemas em nuvem do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5.
  - 2.8.9. Garantir o célere suporte ao ambiente de nuvem do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5, com a atuação tempestiva de equipe de monitoração e suporte, em situação de ocorrência de incidentes ou problemas no ambiente nuvem.
  - 2.8.10. Aprimorar a monitoração dos sistemas de missão crítica do Tribunal Regional Federal da 5<sup>a</sup> Região - TRF5 hospedados em ambiente de nuvem, com a aplicação das melhores práticas de gestão de ambientes de nuvem.

- 2.8.11. Elevar o nível de segurança dos sistemas em nuvem do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 com a aplicação das melhores práticas de gestão e monitoração dos sistemas de segurança e proteção do ambiente de nuvem.
- 2.8.12. Utilizar sob demanda um conjunto de serviços profissionais, para gestão do ambiente e consultoria especializada em nuvem, com o objetivo de apoiar o Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 na sustentação dos seus sistemas e nas definições de arquitetura e elaboração de projetos de nuvem.
- 2.9. As seguintes necessidades tecnológicas poderão ser atendidas com a contratação da solução Serpro Multicloud:
- 2.9.1. Possibilitar maior agilidade para escalabilidade da capacidade dos recursos de computação de acordo com as demandas de negócio, reduzindo a ociosidade do ambiente contratado e consequentemente dos custos associados.
- 2.9.2. Atender aos picos de demanda sazonal dos sistemas e serviços do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 sem necessidade de alocar e comprometer com pagamentos de grande quantidade de recursos fixos.
- 2.9.3. Possibilitar o acesso e utilização de um amplo catálogo de serviços de nuvem disponibilizado pelos provedores, como Infraestrutura como Serviço, Plataforma como Serviço e Marketplace de produtos de software, para o atendimento das necessidades de diversos sistemas desenvolvidos e em desenvolvimento pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5.
- 2.9.4. Reduzir as necessidades de contratação de licenças de software, com a possibilidade de acesso e uso de diversos softwares e serviços de nuvem fornecidos pela plataforma Serpro Multicloud, através do Marketplace dos provedores ou como PaaS - Plataforma como Serviço.
- 2.9.5. Possibilitar maior independência tecnológica, através de um Broker multinuvem, possibilitando ao Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 poder utilizar serviços de diferentes provedores conforme sua necessidade, considerando os fatores de performance, entrega de valor e economicidade dos serviços de nuvem nos diversos provedores disponíveis.
- 2.9.6. Possibilitar o uso de um provedor de nuvem de governo, o Provedor Serpro, desenvolvido, mantido e hospedado pelo Serpro exclusivamente em território nacional.
- 2.9.7. Realizar a gestão técnica e financeira centralizada de ambientes híbridos de nuvem, abstraindo os desembargos fiscais e contábeis permitindo que o Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 tenha uma única fatura em reais, em formato simplificado, para ateste dos serviços e execução orçamentária.
- 2.9.8. Possibilitar uma eficiente integração entre o Datacenter do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 e os ambientes de nuvem dos provedores, por meio de uma conexão privada de baixa latência e baixo tempo de resposta, disponibilizada e mantida pelo Serpro.
- 2.9.9. Agilizar o atendimento às requisições de suporte através da Central de Serviço Serpro, disponível 24h por dia e em 7 dias por semana, para atendimento unificado de todas as demandas de suporte, ordens de serviços ou quaisquer incidentes, independente do provedor de nuvem associado, realizando toda a interação com os provedores para atendimento do suporte requerido, independente do canal e da linguagem utilizada pelos técnicos dos provedores de nuvem.
- 2.10. À medida que a computação em nuvem se torna um aspecto cada vez mais importante das operações de TI governamentais, as complexidades de se obter segurança, eficiência e

serviços de nuvem econômicos passam a ser aspectos buscados e requisitados pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 através de um prestador de serviço intermediário (Cloud Broker) que agregue esses valores aos serviços entregues pelos provedores de nuvem. O Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 requer um Cloud Broker que possa fornecer todo apoio e suporte para administrar e gerenciar, e diminuir a complexidade de operação de um ambiente de nuvem.

- 2.11. O Serpro Multicloud é um Cloud Broker multinuvem, disponibilizando em seu portfólio de serviços o acesso aos recursos de nuvem dos principais provedores de nuvem pública do mercado. Muito além da atuação como intermediário entre o Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 e o provedor de nuvem, o Serpro Multicloud entrega um conjunto de facilidades e serviços profissionais que contribuem para o alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5.
- 2.12. Os serviços oferecidos pelo Serpro Multicloud poderão auxiliar o Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 a implantar novos sistemas em produção em nuvem, aplicar políticas de segurança e gestão, bem como também a resolução de eventuais problemas encontrados durante a operação do ambiente de nuvem.
- 2.13. A oferta integrada de serviços atenderá à necessidade imediata do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 em acelerar a expansão dos serviços digitais com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados. Dessa forma, o Serpro Multicloud contribuirá para o aumento do uso de nuvem por projetos (soluções) da administração pública, proporcionando maior cobertura da transformação digital.
- 2.14. Após a migração do ambiente de nuvem para o Serpro Multicloud, é esperada uma maior agilidade do ambiente de nuvem em se adaptar às mudanças e necessidades de evolução do sistema.
- 2.15. Também é esperado maior disponibilidade dos sistemas migrados para o Serpro Multicloud, considerando que a gestão e operação do ambiente será realizada por equipe técnica qualificada e com expertise necessária para a sustentação de sistemas de missão crítica.
- 2.16. A migração do ambiente de nuvem para o Serpro Multicloud também objetiva elevar o nível de segurança da informação do ambiente de nuvem.
- 2.17. Apesar de existirem inúmeras empresas que oferecem serviços de Cloud Broker no mercado brasileiro poucas tem a capacidade comprovada de atender às necessidades do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5 detalhadas no Estudo Técnico Preliminar e no Projeto Básico, sendo o SERPRO a empresa proeminente e com experiência comprovada na gestão de ambientes de missão crítica para governo.
- 2.18. Cabe destacar alguns serviços profissionais oferecidos na proposta comercial do Serpro Multicloud:
  - 2.18.1. Disponibilizar acesso a componentes de nuvem através de uma plataforma integrada a provedores globais e oferecer recursos para facilitar a gestão dos ambientes na nuvem com controle de acesso, privacidade dos ambientes e logs de auditoria e conectividade.
  - 2.18.2. 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 de serviços do Serpro Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5.
  - 2.18.3. Realizar a gerência de eventos críticos para o alcance de 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.

- 2.18.4. Definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções por meio da atuação de time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais).
- 2.18.5. Realizar o suporte e a operação continuada da infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança do ambiente.
- 2.19. Dessa forma, a adoção do Serpro Multicloud como Cloud Broker agregará maior segurança, confiabilidade e disponibilidade ao sistema e contribuirá para o aumento do uso de nuvem em novos projetos e serviços digitais do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5.
- 2.20. O Serpro é uma empresa pública criada em 1964 com o fim específico de prestar serviços de informática para órgãos que integram a Administração Pública, cabendo destacar a experiência que o Serpro possui tanto no tratamento quanto na segurança de grandes volumes de dados protegidos pelo sigilo fiscal da administração pública federal.
- 2.21. Abaixo, outras vantagens exclusivas do Serpro MultiCloud:
  - 2.21.1. Responsabilidade Serpro com o negócio de governo:
  - 2.21.2. O Serpro possui experiência comprovada na gestão de sistemas de missão crítica do governo e entende as necessidades, os objetivos de negócio e as missões inerentes das organizações governamentais, que requerem um elevado nível de segurança e disponibilidade de seus sistemas e ambientes de TI (“O Estado não pode parar”).
  - 2.21.3. O Serpro possui profissionais que conhecem as soluções de governo e o ambiente de vários Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5s do Estado, e, portanto, possui conhecimento e experiência necessária para gerenciar, administrar e prestar serviços de TI para seus Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5s, os apoiando nas escolhas inteligentes dos projetos de nuvem.
  - 2.21.4. Volume ilimitado de contratação:
  - 2.21.5. O Serpro Multicloud não possui limitação quanto a contratação do volume de seus serviços, podendo atender toda a necessidade de entrega e previsão de crescimento de capacidade de recursos e serviços de nuvem requisitados pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5.
  - 2.21.6. Processo simplificado de contratação:
  - 2.21.7. O modelo de contratação do Serpro Multicloud é por dispensa de licitação, o que agiliza todo processo de contratação e facilita a justificativa junto aos órgãos de controle.
  - 2.21.8. Escolhas inteligentes e embasadas tecnicamente:
    - 2.21.8.1. 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*.
- 2.22. Disponibilização de especialistas de alto nível em *Cloud* e com expertise em negócios de governo durante toda a jornada de adoção de nuvem, 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.

2.23. Por meio do Serpro Multicloud, 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 ativação dos outros serviços profissionais.

2.23.1. Serviço de sustentação continuada do ambiente em nuvem:

2.23.2. O serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem é provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança desse ambiente.

2.23.3. O Cloud Service Management - CSM é o serviço do Serpro Multicloud que possibilita a sustentação continuada do ambiente de nuvem através da aplicação de diversas disciplinas, processos e melhores práticas de gestão da TI, com destaque para os seguintes processos: Gestão da Monitoração, Gerenciamento de Problemas, a Gestão de Crise, o Gerenciamento do Nível de Serviço, Resposta à Incidentes, Gestão de Backup, Análise de Desempenho, Suporte Operacional, Medição de Maturidade de Segurança, Configuração de Ativos de Segurança.

2.23.4. Consultoria especializada em nuvem:

2.23.5. A consultoria especializada em nuvem do Serpro Multicloud é provida com o objetivo de atender aos principais escopos de necessidades de direcionamentos para os projetos de nuvem:

2.23.6. Cloud Architecture Design (CAD): 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 de serviços do Serpro Multicloud e de acordo com os objetivos definidos.

2.23.7. Cloud Migration Management (CMM): 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.

2.23.8. Cloud Engineering and Automation (CEA): definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções por meio da atuação de time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais).

2.23.9. Cloud Generic Professional Services: Serviços profissionais diversos não especificados nos demais serviços

2.23.10. Segurança da Informação:

2.23.11. O Serpro mantém um investimento continuado em Segurança da Informação, o que o posiciona como referência em assuntos de Privacidade e Segurança, sempre visando garantir os níveis mais elevados de segurança, integridade e disponibilidade dos dados e componentes dos sistemas e ambientes de nuvem administrados.

2.23.12. O Serpro conta com um Centro de Operações de Segurança – SOC, operado por uma equipe técnica especializada em segurança da informação, capacitada para manejo de ferramenta de gestão de eventos de segurança (SIEM – Security Information and Event

Management) que permite correlacionar eventos utilizando inteligência artificial e realizar análise avançada de dados para detectar ameaças, analisar sua gravidade e filtrá-las, alertando de forma proativa os operadores de segurança sobre potenciais ameaças à segurança da informação.

#### 2.23.13. Conectividade:

2.23.13.1. O Serpro Multicloud é acessível via internet ou por conexão física direta dedicada, criptografada, de alta velocidade e baixa latência. Esta última é indicada para serviços que exigem alta disponibilidade e está disponível exclusivamente para os Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5s contratantes da Rede Serpro. O Serpro executará toda a gestão operacional e de segurança dessa conexão e alocará a banda e a velocidade desse canal de acordo com demanda de tráfego.

#### 2.23.14. Gestão Técnica de Contas

2.23.14.1. A Gestão Técnica de Contas é um atendimento especializado com o objetivo de auxiliar e fornecer orientações sobre o serviço contratado. Objetiva também facilitar a gestão contratual por meio do fornecimento de recomendações de otimização de uso do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas sobre a prestação do serviço e orientações sobre a configuração de monitoramento e alertas de consumo.

2.23.15. Quando identificada pelo Serpro uma distorção no consumo ou uma oportunidade de melhoria no uso de alguma funcionalidade ou serviço, a Gestão Técnica de Contas poderá apresentar recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem.

### 3. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico do Requisitante	Id	Necessidades Elencadas no PDTI
Assegurar a atuação sistêmica da TI na Justiça Federal	I.71	Expansão dos Servidores Corporativos

### 4. DA VINCULAÇÃO

4.1. Esse contrato integra o processo Administrativo do TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO - TRF5 nº 0012245-76.2024.4.05.7000.

4.2. O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

4.3. A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

### 5. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

5.1. O objeto será executado pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO.

Sendo assim, a contratação será regida pela Lei n. 14.133/2021, enquadrando-se na hipótese de dispensa de licitação prevista no art. 75, inciso IX.

## 6. DO REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. O objeto deste Termo de Referência deverá ser realizado por execução indireta, sob o regime de Empreitada por Preço Unitário, nos termos do art. 6º, XXVIII, da Lei n. 14.133/2021.

## 7. DAS ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E VALORES

7.1. As especificações técnicas encontram-se no **ANEXO I** deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

7.2. O valor orçado para o presente Termo de Referência constará no Quadro Demonstrativo de Quantitativos e Valores, elaborado pela Diretoria Administrativa – Compras (DA-COMPRA).

## 8. DA VINCULAÇÃO

8.1. O Contrato integrará o processo Administrativo n. 0012245-76.2024.4.05.7000.

8.2. 8.2. O Contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

8.3. 8.3. A execução do Contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei n.14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da TeoriaGeral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

## 9. DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

9.1. O serviço, objeto da contratação, é classificável como de natureza de prestação continuada.

## 10. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 10.1. Da Reunião de Alinhamento

10.1.1. Deverá ser realizada, até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes , uma reunião de alinhamento remota e com a participação do preposto da

Contratada , conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

- a) nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência, na proposta da Contratada e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
- b) apresentar os canais para interação com a Contratada relacionados aos serviços;
- c) identificar as expectativas a respeito da Solução contratada; e
- d) apresentar servidores do TRF5 responsáveis pelas solicitações dos serviços junto à contratada.

10.1.2. Após a reunião de alinhamento deverá ser gerada uma Ata para registro das deliberações, devendo ser assinada pelo Gestor, Fiscais do Contrato e pela Contratada.

### **10.2. Da disponibilização dos Serviços**

10.2.1. Em relação ao Cloud Services Brokerage , a disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da reunião de alinhamento disposta no subitem 10.1.1 deste Termo de Referência. Para os demais serviços, serão estabelecidos negocialmente entre as partes após antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

### **10.3. Da execução dos Serviços**

10.3.1. O detalhamento dos serviços a serem executados consta no **ANEXO I** deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

10.3.2. Os serviços executados pela Contratada contemplarão os indicados no **ANEXO IV** deste Termo de Referência - **Catálogo de Serviços**.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES**

### **11.1. São Obrigações do TRF5:**

11.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no **ANEXO I** deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

11.1.2. Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no **ANEXO I**

deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da Contratada a sua aceitação.

11.1.3. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados no Contrato, bem como comunicar, tempestivamente, à Contratada as atualizações dessas informações.

11.1.4. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados no Contrato.

11.1.5. 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 TRF5, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente à Contratada sobre cada ocorrência excepcional.

11.1.6. Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética da Contratada.

11.1.6.1. 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, a Contratada poderá rescindir o Contrato e iniciar o processo de apuração da responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

## **11.2. São Obrigações da Contratada:**

11.2.1. Prestar os serviços de acordo com o Contrato, desde que o TRF5 tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

11.2.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o TRF5 na Área do Cliente disponibilizada pela Contratada.

11.2.3. Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo TRF5 por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

11.2.4. Comunicar, formalmente, ao TRF5 qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

## **12. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

12.1. As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no **ANEXO I** deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

## **13. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

13.1. As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à 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.

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

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

13.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, parescrito, dos seus detentores.

13.2.3. 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 do Contrato.

13.2.4. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista no Contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

13.2.5. Para os fins do Contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito do Contrato.

13.2.6. 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 contrato.

13.3. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável edotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

13.4. O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

13.4.1. 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 n. 9.279/1996.

13.4.2. O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

13.5. A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha sido o causador, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

13.6. O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a Solução.

#### **14. DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E DO RECEBIMENTO**

14.1. Corre por conta do licitante vencedor qualquer prejuízo causado aos materiais contratados em decorrência do transporte;

14.2. As despesas decorrentes de frete, seguro e demais encargos e tributos competem, exclusivamente, ao licitante vencedor;

14.3. **O RECEBIMENTO PROVISÓRIO** dos materiais/equipamentos será em até 90 dias corridos, a contar a partir da data de entrega para efeito de posterior verificação da

conformidade com as especificações exigidas no TR;

14.4. **O RECEBIMENTO DEFINITIVO** ocorrerá após a verificação da conformidade dos materiais/licenças fornecidos aos requisitos do Termo de Referência e da proposta, observando o disposto na alínea “b” do inciso II, do art. 140 da Lei nº 14.133/2021. Isto inclui desembalagem, conferência dos componentes, integração (instalação de opcionais, cabos, acessórios) dos componentes fornecidos, acomodação de equipamentos nos racks disponibilizados pela **CONTRATANTE**, ativação de equipamentos na rede elétrica, atualização dos firmwares, caso necessário, e testes gerais do funcionamento do equipamento, tendo a **CONTRATANTE** um prazo de até 05 dias úteis, a contar do recebimento provisório, para fazer essa verificação, oportunidade na qual o aceitará, atestando a respectiva Nota Fiscal, ou o rejeitará, na hipótese de desconformidade que não atenda às necessidades do Órgão;

14.5. Deverá, no ato da entrega, documentos emitidos pelo próprio fabricante que comprovem a originalidade dos produtos adquiridos, tais como prova de titularidade das licenças, suporte e subscrições, quando aplicável, descrevendo as quantidades, part numbers e demais características pertinentes;

14.6. Caso algum equipamento apresente defeito, este deverá ser substituído por outro de iguais características, não sendo aceitas manutenções no equipamento defeituoso por ocasião da entrega. O prazo de substituição deverá respeitar as condições dos serviços e SLAs da garantia e suporte;

## 15. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Os serviços que compõem o objeto do Contrato poderão ser prestados, a critério da Contratada, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

- a) Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80, SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF, CEP 70830-900; e
- b) Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56, Rua Olívia Guedes Penteado, n. 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP, CEP: 04766-900.

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

## 16. DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

16.1. O valor estimado do Contrato para seu período de vigência é de R\$ 332.980,28 (trezentos e trinta e dois mil e novecentos e oitenta reais e vinte e oito centavos), conforme o detalhamento a seguir:

Item	Descrição	CATMAT / CATSER	Grupo	Volume	Quantitativo	Vlr Unitário	Vlr Mensal	Vlr no Período
1	Cloud Services Brokerage	26050	Infraestrutura	Usuários	10.027,32	R\$ 1,77	R\$ 17.748,36	R\$ 212.980,28
2	Cloud Service Management	26050	Sustentação	Equipamentos	1,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 120.000,00
<b>Total</b>							<b>R\$ 27.748,36</b>	<b>R\$ 332.980,28</b>

16.2. Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

16.3. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo TRF5 estão descritos no **ANEXO III** deste Termo de Referência - Relatório Consolidado de Preços e Volumes.

16.4. Para efeito de pagamento, a Contratada cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo TRF5 no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

16.5. Caberá ao TRF5 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.

16.6. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pela Contratada para o e-mail informado pelo TRF5.

16.7. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o TRF5 acesse e se cadastre no portal. O não recebimento pelo TRF5, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o TRF5 deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

16.8. Nas notas fiscais emitidas o nome do TRF5 terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

16.9. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo TRF5 no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pela Contratada. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

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

16.11. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

16.11.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do TRF5, a Contratada emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

## **17. DO ATRASO NO PAGAMENTO**

17.1. Não ocorrendo o pagamento, pelo TRF5, dentro do prazo estipulado no Contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

a) multa de 1% (um por cento); e

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

17.2. O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pela Contratada, hipótese em que o TRF5 continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes

## **18. DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

18.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção

de tributos, via substituição tributária, caberá ao TRF5 enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico da Contratada (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

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

## **19. DA VIGÊNCIA**

19.1. A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua última assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vista à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme disposições do art. 106 c/c art. 107, ambos da Lei n. 14.133/2021, se houver interesse do TRF5 e de acordo com o respectivo crédito orçamentário.

## **20. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO**

20.1. 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 – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

20.1.21.1.1. Caso o TRF5 seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses, contados a partir da data de assinatura do Contrato.

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

20.2.1. 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.

20.3. 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.

20.4. 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:

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

$$R = Vo \times Ir$$

$$V1 = Vo + R$$

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);

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

R - valor do reajustamento procurado;

V1 - preço final já reajustado; e

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

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

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

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

20.7. De acordo com o inciso I, do art. 136, da Lei n. 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte da Contratada.

20.8. Após efetuado pela autoridade competente da parte TRF5, o apostilamento deverá ser enviado à Contratada no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da assinatura do documento.

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

20.10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado no Contrato.

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

20.11.1. 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.

20.11.1.

## **21. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

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

## **22. DA EXTINÇÃO**

22.1. Os casos de extinção contratual obedecerão ao disposto nos arts. 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

22.2. Para formalizar a extinção contratual, o TRF5 deverá abrir um acionamento, nos termos previstos no Contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

22.3. Nos casos em que a prestação do serviço, objeto do Contrato, depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida à Contratada para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de extinção do Contrato, não cabendo ao TRF5 direito a qualquer indenização por parte da Contratada, seja a que título for.

22.4. Eventual extinção não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de extinção os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao TRF5 efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas no Contrato.

22.5. Condições específicas de extinção decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

### **23. DA COMUNICAÇÃO FORMAL**

23.1. Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES, por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

23.2. O TRF5 deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato à Contratada, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços do Contrato.

### **24. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

24.1. Os ônus decorrente do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas no 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.

24.2. Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

24.3. 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.

24.3.1. Constituirá:

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

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

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

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

24.3.2. Por inexecução parcial ou total do Contrato, a Contratada estará sujeita à aplicação das sanções descritas no art. 156, da Lei n. 14.133/2021, 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.

24.3.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do Contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

24.3.2.2. 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).

24.3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

24.3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

24.3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato para os casos de inexecução total.

24.4. 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.

24.5. Os valores devidos pela Contratada 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, a Contratada pagará ao TRF5 por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

24.5.

## 25. DA ADERÊNCIA À LEI N. 13.709/2018

25.1. As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no **ANEXO II** deste Termo de Referência - **Tratamento e Proteção de Dados Pessoais**.

25.2. O TRF5 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 à Contratada.

## **26. DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

- 26.1. As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade da Contratada, a Política de Integridade e Anticorrupção da Contratada, o Programa Corporativo de Integridade da Contratada, a Lei n. 12.846/2013 e o seu Decreto n. 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto n. 3.678/2000, Decreto n. 4.410/2002 e o Decreto n. 5.687/2006.
- 26.2. A Contratada (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei n. 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei n. 12.846/2013; (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.
- 26.2.1. A Contratada, no desempenho das atividades objeto do Contrato, se compromete perante ao TRF5 a não praticar os atos descritos no art. 5º, da Lei n. 12.846/2013.
- 26.2.2. O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da Contratada poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei n. 12.846/2013.
- 26.2.3. A Contratada se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

## **27. DA MATRIZ DE RISCOS**

- 27.1. Em observância ao disposto no inciso XXVII, do art. 6º, da Lei n. 14.133/2021, as PARTES, declaram que a contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o Contrato.

## **28. DOS CASOS OMISSOS**

- 28.1. Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei n. 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

## **29. DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

- 29.1. 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.

29.1.

## **30. DO FORO**

30.1. É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução do Contrato e que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei n. 14.133/2021.

## **31. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 31.1. As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP n. 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 31.2. 32.2. Considera-se que a celebração do contrato ocorrerá na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.
- 31.2.

## **32. DA PUBLICAÇÃO**

32.1. Caberá ao TRF5 providenciar às suas expensas, a publicação resumida do Contrato e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º, do art. 175, da Lei n. 14.133/2021.

## **33. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

33.1. São partes integrantes do presente Termo de Referência:

**ANEXO I** - Descrição dos Serviços;

**ANEXO II** - Tratamento e Proteção de Dados Pessoais;

**ANEXO III** - Relatório Consolidado de Preços e Volumes; e

**ANEXO IV** - Catálogo de Serviços.

## **ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

## 1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.
- 1.2. **CONTRATANTE** : 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 2<sup>a</sup> 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 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 comunitade 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 demigração 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.
- 1.11. Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada.
- 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 TIC (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 TIC”.

## 2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1. A **CONTRATADA** deve prover um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital, permitindo que o gestor público de TIC faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud
- 2.2. A solução deve disponibilizar, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de

formaopcional, 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 deverá possibilitar ao **CONTRATANTE** acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.
- 2.4.** 2.4. Através da plataforma da **CONTRATADA**, 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 **CONTRATANTE** 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 da **CONTRATADA**, 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 do contrato, o **CONTRATANTE** tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos da rede 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** deverá ser feito por projeto.

**3.2.** A solução **CONTRATADA** deve contemplar os seguintes serviços profissionais.

**3.2.1. Cloud Services Brokerage**

**3.2.2.** 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 a **CONTRATADA** destes serviços (em nuvem).

**3.2.3.** A **CONTRATADA** não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo **CONTRATANTE**, na variação do volume de uso dos recursos, na definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilização da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da **CONTRATADA**.

**3.2.4.** O que deve fazer

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

**3.2.6.** Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o **CONTRATANTE** deverá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para um serviço técnico sob demanda oferecido pela **CONTRATADA**.

**3.2.7.** Como deverá funcionar

**3.2.8.** 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 (da **CONTRATADA**).

**3.2.9.** O **CONTRATANTE** escolherá o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realizará 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, a **CONTRATADA** deverá abrigar a demanda para execução de um serviço técnico sob demanda da **CONTRATADA**.

**3.2.10.** Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela **CONTRATADA**.

O acompanhamento do uso de recursos deverá 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 possíveis extrapolações. A gestão do ambiente de cloud deverá ser de responsabilidade do **CONTRATANTE**, e este deverá ser delegar uma parte da responsabilidade a **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.

**3.2.11.** Para novas aplicações, o ideal é que a **CONTRATADA** ofereça um serviço técnico sob demanda da **CONTRATADA** e participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço deverá ser executado mediante a abertura de demanda específica por parte do **CONTRATANTE**.

**3.2.12.** Entregas do Cloud Services Brokerage:

**3.2.13.** Catálogo de ofertas de serviços em nuvem.

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

**3.2.15.** Recomendações para otimização de consumo.

**3.2.16.** Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o **CONTRATANTE** deverá 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

**3.2.17.** Multicloud, o **CONTRATANTE** deve receber 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 **CONTRATANTE** a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

**3.2.18.** Corretagem customizada

**3.2.19.** Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pela **CONTRATANTE** durante a vigência do contrato.

**3.2.20.** Suporte de atendimento unificado

**3.2.21.** Toda a interação com os provedores parceiros deverá ser realizada pela **CONTRATADA**. Todo atendimento de suporte deverá ser realizado em língua portuguesa.

**3.2.22.** Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

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

**3.2.24.** Conectividade

**3.2.25.** 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 **CONTRATANTEs** contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO, especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

**3.2.26. Marketplace**

**3.2.27.** 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.

**3.2.28.** 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 descriptivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

**3.2.29.** 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.

**3.2.30. Caberá ao CONTRATANTE:**

**3.2.31.** Analisar o descriptivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

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

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

**3.2.34. Cloud Services Management**

**3.2.35.** 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.

**3.2.36. O que faz?**

**3.2.37.** 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.

**3.2.38.** 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.

**3.2.39. Plano Básico**

**3.2.40.** O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para **CONTRATANTEs** 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.

**3.2.41.** 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**.

- 3.2.42.** 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:
- 3.2.43.** Serviço implantado na nuvem;
- 3.2.44.** Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;
- 3.2.45.** Time de suporte do **CONTRATANTE** disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.
- 3.2.46.** Plano Intermediário
- 3.2.47.** 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
- 3.2.48.** especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.
- 3.2.49.** Plano Avançado
- 3.2.50.** 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.
- 3.2.51.** Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.
- 3.2.52.** Suporte a Produto de Software do Marketplace
- 3.2.53.** O plano CSM Avançado será ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo **CONTRATANTE** no Marketplace dos provedores.
- 3.2.54.** 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.
- 3.2.55.** 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.
- 3.2.56.** Caberá ao **CONTRATANTE**:
- 3.2.57.** a) Abrir os acionamentos na Central de Serviço do SERPRO para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.
- 3.2.58.** b) Repassar todas as informações necessárias para que o SERPRO possa acionar o suporte do fabricante.
- 3.2.59.** Dos serviços e processo oferecidos
- 3.2.60.** A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVIÇOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	X	X	X
Catalogação de Scripts(junto ao CONTRATANTE)	X	X	X
Gestão de Banco de Soluções		X	X
Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	2º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança			X

Criação de VPN site-to-site	suporte assistido		X
Gestão de Backup			X
Gestão de Monitoração		INFRA	APM
Gestão de 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.

**3.2.61.** Gestão Técnica de Contas

**3.2.62.** Previsto para o plano avançado.

**3.2.63.** 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.

**3.2.64.** Central de Atendimento

**3.2.65.** Formulário de Atendimento

**3.2.66.** Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

**3.2.67.** 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.

**3.2.68.** Catalogação de Scripts (junto ao **CONTRATANTE**)

**3.2.69.** Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

**3.2.70.** 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.

**3.2.71.** Gestão de Banco de Soluções

**3.2.72.** Previsto para os planos intermediário e avançado.

**3.2.73.** 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.

**3.2.74.** Linha vermelha

**3.2.75.** Previsto para o plano avançado.

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

**3.2.77.** Resposta a incidentes

**3.2.78.** Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

**3.2.79.** 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).

**3.2.80.** Medição de maturidade de segurança

**3.2.81.** Previsto para os planos intermediário e avançado.

**3.2.82.** 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.

**3.2.83.** 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 quanto seguro está o serviço/ambiente

**3.2.84.** 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.

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

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

**3.2.87.** Gestão de backup

**3.2.88.** Previsto para os planos intermediário e avançado.

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

**3.2.90.** Criação de VPN site-to-site

**3.2.91.** Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

**3.2.92.** 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.

**3.2.93.** 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.

**3.2.94.** 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.

**3.2.95.** A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o **CONTRATANTE** tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

**3.2.96.** Gestão de Monitoração

**3.2.97.** Previsto para os planos intermediário e avançado.

**3.2.98.** 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**.

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

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

- 3.2.101. Gestão de Mudanças
- 3.2.102. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.103. 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:
- 3.2.104. 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;
- 3.2.105. Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;
- 3.2.106. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.
- 3.2.107. Gerenciamento de problemas
- 3.2.108. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.109. 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.
- 3.2.110. 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.
- 3.2.111. 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.
- 3.2.112. Suporte operacional (tempo de atendimento)
- 3.2.113. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.114. 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.
- 3.2.115. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem
- 3.2.116. Previsto para os planos intermediário e avançado.
- 3.2.117. 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 **CONTRATANTE**.
- 3.2.118. Configurar WAF no ambiente de nuvem
- 3.2.119. Previsto para planos intermediário e avançado.
- 3.2.120. 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.
- 3.2.121. 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.
- 3.2.122. Gerenciamento de níveis de Serviços
- 3.2.123. Previsto para o plano avançado.
- 3.2.124. 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.
- 3.2.125. Gestão de crise
- 3.2.126. Previsto para o plano avançado.
- 3.2.127. 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.

- 3.2.128.** 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**).
- 3.2.129.** 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.
- 3.2.130.** Análise de desempenho
- 3.2.131.** 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.
- 3.2.132.** 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.
- 3.2.133.** Como funciona?
- 3.2.134.** 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.
- 3.2.135.** 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**.
- 3.2.136.** Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).
- 3.2.137.** Cloud Generic Professional Services
- 3.2.138.** Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.
- 3.2.139.** O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.
- 3.2.140.** O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.
- 3.2.141.** Disponibilização
- 3.2.142.** 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.
- 3.2.143.** O que faz?
- 3.2.144.** O serviço consiste no levantamento da necessidade do **CONTRATANTE**, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo **CONTRATANTE**.
- 3.2.145.** Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.
- 3.2.146.** O que entrega?
- 3.2.147.** 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.** gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do **CONTRATANTE**, e este pode delegar uma

parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO ou, 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**

**4.4. SERPRO:**

**4.5.** Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

**4.6.** Fornecer material de capacitação na ferramenta;

**4.7.** Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

**4.8.** Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

**4.9.** Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

**4.10.** Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

**4.11.** Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

**4.12.** Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

**4.13. CONTRATANTE:**

**4.14.** Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

**4.15.** Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

**4.16.** Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

**4.17. SERPRO:**

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

**4.19. CONTRATANTE:**

**4.20.** 4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

**4.21.** Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

**4.22. SERPRO:**

**4.23.** Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

**4.24.** Analisar a necessidade do **CONTRATANTE**;

**4.25.** Estimar o esforço para execução do serviço;

**4.26.** Estabelecer o plano de trabalho;

**4.27.** Executar o plano de trabalho;

**4.28.** Tratar riscos/desvios;

**4.29.** Propor solução.

**4.30. CONTRATANTE:**

**4.31.** Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

**4.32.** 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:

**5.2.** 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.

**5.3.** 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.

**5.4.** 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.

**5.5.** Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com

a legislação brasileira.

- 5.6. 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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:
- 6.2. 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;
- 6.3. O **CONTRATANTE** deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;
- 6.4. 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;
- 6.5. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;
- 6.6. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do **CONTRATANTE**, para um ou mais projetos, são competência do **CONTRATANTE**;
- 6.7. Para o uso dos serviços Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;
- 6.8. 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;
- 6.9. O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do **CONTRATANTE**;
- 6.10. A disponibilidade oferecida 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.
- 6.11. O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.
- 6.12. Cabe ao **CONTRATANTE** manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.
- 6.13. Cabe ao **CONTRATANTE** observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.
- 6.14. O **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

- 6.15.** 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.
- 6.16.** 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**.
- 6.17.** O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o **CONTRATANTE** ter resolvido o problema que deu origem à limitação.
- 6.18.** O **CONTRATANTE** manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.
- 6.19.** O **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.
- 6.20.** 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.
- 6.21.** O **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 AUTORAL

- 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 as solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	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.
- 9.3. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA)** - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.
- 9.4.** Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.
- 9.5.** Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.
- 9.6.** 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.
- 9.7.** Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:
- 9.8.** O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:
- $$\text{TCA} = [\text{abertura do ticket}] - [\text{tempo em espera por validação pelo CONTRATANTE}] - [\text{conclusão do atendimento}]$$
- $$\text{PCM} = (\text{QDM}/\text{QTT}) * 100$$
- 9.9.** onde:
- TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket
- [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo **OBSERVAÇÕES** abaixo).
- [Tempo em espera por validação pelo CONTRATANTE] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo **CONTRATANTE**.
- [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora
- PCM = % de cumprimento da meta
- QDM = Qtde de tickets dentro da meta
- QTT = Qtde total de tickets
- 9.10.** O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:
- $$\text{ECP} = (1 - (\text{D}/\text{T})) \times 100\%$$
- 9.11.** onde:
- D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;
- T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;
- ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.
- Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).
- 9.12.** O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:
- $$\text{TR} = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$$

$$PTR = (QDM/QTT) * 100$$

#### 9.13. ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora  
[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora  
PTR = % de cumprimento da meta  
QDM = Qtde de tickets dentro da meta  
QTT = Qtde total de tickets

#### 9.14. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

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

#### 9.16. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

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

#### 9.17. onde:

Desc= Valor do desconto  
Ia = Indicador atingido  
Ic = Indicador contratado  
Vt = Valor do serviço no mês  
Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo  
Desc =  $(1 - (ECP/100)) \times 0,25 \times 100\%.$

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

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

#### 9.20. O indicador Tempo de Reação

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

#### 9.21. Onde:

Desc = Valor do desconto;  
Ia = Indicador atingido;  
Ic = Indicador contratado;  
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. 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. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 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	<p>Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.).</p> <p>O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.</p>	Remoto
Média	<p>Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade.</p> <p>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.</p>	Remoto
Baixa	<p>Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem 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</p>	Remoto

## 12. CANAIS DE ATENDIMENTO

- 12.1.** O **SERPRO** disponibiliza diversos canais de atendimento ao **CONTRATANTE**, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico:

## ANEXO II - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

### 1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

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

### 2. DEFINIÇÕES

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

- 2.1.1.** Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e 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, e suas atualizações).
- 2.1.3.** Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à 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) – 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 **SERPRO** é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;
  - 2.2.2.** Para os efeitos deste Anexo, o **CONTRATANTE** será:
  - 2.2.3.** Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;
  - 2.2.4.** Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.
- 2.3.** As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei nº 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:

3.2. 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;

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

3.3.1. qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.3.2. quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.3.3. qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

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

#### 3.4. São deveres do **CONTRATANTE**:

3.4.1. Responsabilizar-se:

3.4.2. pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.4.3. por descrever corretamente, em local indicado pelo **SERPRO**, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo **SERPRO**;

3.4.4. pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.4.5. pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao **CONTRATANTE** informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.5. por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

3.6. pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo **SERPRO**;

3.7. por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

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

#### 3.9. São deveres do **SERPRO**:

3.10. 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;

3.11. Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço;

3.12. Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.13. Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.14. Em razão de determinação legal.

3.15. 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;

3.16. 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;

- 3.17. 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;
- 3.18. 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.
- 3.19. Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CONTRATANTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CONTRATANTE.

## 4. DOS COLABORADORES DO SERPRO

- 4.1. O **SERPRO** assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela **CONTRATANTE** fique restrito 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:
- 4.2. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e
- 4.3. Tenham conhecimento das obrigações do **SERPRO**, incluindo as obrigações do presente Termo.
- 4.4. Todos os Colaboradores do **SERPRO**, 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.
- 4.5. O **SERPRO** 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 **SERPRO** 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 **SERPRO**, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o **SERPRO** 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 de segurança aplicados pelo **SERPRO**.

## 6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

- 6.1. O **SERPRO** 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 **SERPRO** manterá os Dados Pessoais de **CONTRATANTEs** 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 **SERPRO** 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, o **SERPRO** comunicará ao **CONTRATANTE** imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo **SERPRO**; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o **SERPRO** 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 **SERPRO** 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 SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

- 7.1.** O **SERPRO** 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.

## 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.
- 10.2.** Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao **SERPRO**, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o **SERPRO** orientará o titular para que busque o Controlador.
- 10.3.** No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o **SERPRO** 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 SERPRO.

**10.4.** 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.** Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.
- 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.** É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.
- 11.5.** Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, 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) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## ANEXO III - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

### 1. OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

**1.1.** Os valores abaixo deverão ser sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura do contrato.

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

**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 desenho de arquitetura de nuvem, gerenciamento de migração para nuvem, automação e engenharia para nuvem e profissional genérico em nuvens será utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{Valor a ser faturado (R$)} = \text{hora} \times \text{preço}$$

**1.3.2.** Onde:

hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço; e

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

**1.3.3.** O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

$$\text{Valor a ser faturado por projeto (R$)} = \text{Volume de CSB} \times \text{Preço.}$$

**1.3.4.** Onde:

$$\text{Volume de CSB} = \text{vcc} * \text{fc} * (1-\text{FA}) + (\text{VMP} * \text{fc}^1)$$

Atenção: somente será usado o Fator de Câmbio na fórmula acima se o volume do marketplace do servidor for em dólares. Caso seja informado em reais, não deve usar a

multiplicação pelo Fator de Câmbio.

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

**1.3.6. 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:

**1.3.7. 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.

**1.3.8. ii. Catálogo de serviços apresentados em reais:**

Para o contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

**1.3.9. O fator de câmbio a ser aplicado nos cálculos de volumes dos serviços da CONTRATADA ficará fixo enquanto o contrato estiver vigente.**

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

**1.3.11. 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 CONTRATANTE.

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

**1.5.** O percentual do Fator de Ajuste a constar no contrato DEVE SEGUIR O MODELO DA TABELA ABAIXO:

**1.5.**

Provedor	Fator de Ajuste
Provedor A	0%
Provedor B	0%
Provedor C	0%

**1.6.** 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. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

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

**1.6.1.**

Grupo	Atividade	Unidade de Medida	Quantidade mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total
Infraestrutura	Cloud Services Brokerage	CSB	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**1.7. Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem:**

**1.7.1.** O modelo de comercialização deverá ser 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.

**1.7.2.** A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens deverão ser faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto

**1.7.3.** gerenciado ou por esforço de gerenciamento.

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

**1.7.5.** 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:

**1.7.5.**

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

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

**1.7.6.** Onde:

**1.7.7.** 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.

**1.7.8.** 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.

**1.7.9.** 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).

**1.8.** 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.

**1.9.** 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.

**1.10.** O esforço de gerenciamento por faixa deverão ser seguir os seguintes valores, à depender do plano:

**1.10.1.** Básico:

**1.10.1.**

## ANEXO IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

**1. A Contratada deverá oferecer provedores de nuvem que contenham, no mínimo, os seguintes produtos e serviços em seus portfólios:**

### **1.1. Redes**

**1.1.1.** Recursos de rede automatizados: O provedor de nuvem deve disponibilizar recursos que permitam a criação automatizada de redes, incluindo a segmentação de sub-redes,平衡adores de carga, endereços externos e gateway de saída para a internet. Isso possibilitará ao TRF5 configurar suas infraestruturas de rede de maneira flexível e eficiente, adaptando-se às necessidades de cada aplicativo ou ambiente, garantindo maior controle e escalabilidade.

**1.1.2.** Recursos de Rede Privada Virtual (VPN): O provedor deve oferecer rede privada virtual

para comunicações seguras.

- 1.1.3. Recursos de segurança de rede: O provedor deve oferecer recursos avançados de segurança de rede, como firewall, detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), filtragem de tráfego malicioso, proteção contra ataques DDoS e monitoramento constante da integridade da rede.
- 1.1.4. Recursos de balanceamento de carga avançados: Além do balanceamento de carga básico, o provedor deve fornecer recursos avançados, como balanceamento de carga baseado em conteúdo, distribuição de tráfego geográfico (GeoDNS) e balanceamento de carga global para garantir alta disponibilidade e desempenho otimizado.
- 1.1.5. Recursos de gerenciamento de rede: O provedor deve disponibilizar ferramentas de gerenciamento de rede abrangentes, incluindo painéis de controle intuitivos, monitoramento em tempo real, alertas personalizáveis e relatórios detalhados para facilitar a administração e o diagnóstico de problemas de rede.
- 1.1.6. Recursos de roteamento dinâmico: O provedor deve suportar protocolos de roteamento dinâmico, como BGP (Border Gateway Protocol), para permitir a configuração flexível de rotas de rede e a adaptação a mudanças na topologia da rede.
- 1.1.7. Recursos de redundância: O provedor deve oferecer redundância de rede, com links de internet duplicados, para garantir a disponibilidade contínua, mesmo em caso de falhas de conectividade.
- 1.1.8. Recursos de isolamento de rede: O provedor deve permitir o isolamento eficaz de redes para garantir que diferentes aplicativos ou ambientes não interfiram uns com os outros e para aumentar a segurança.
- 1.1.9. Suporte técnico e serviços gerenciados de rede: O provedor deve oferecer serviços de suporte técnico especializado em redes, bem como opções de serviços gerenciados de rede para auxiliar na configuração e manutenção da infraestrutura de rede.
- 1.1.10. Integração com outros serviços em nuvem: O provedor deve permitir a integração de recursos de rede com outros serviços em nuvem, como serviços de computação, armazenamento e segurança, para criar soluções completas e escaláveis.

## 1.2. Gerenciamento de Identidade e Acesso

- 1.2.1. Gerenciamento de identidade e acesso: O provedor deve oferecer um sistema de gerenciamento de identidade e acesso que proporcione controle seguro e granular sobre recursos e serviços em nuvem. Isso inclui a capacidade de criar e gerenciar identidades, definir políticas de acesso e atribuir permissões a usuários, grupos e serviços, garantindo a segurança das operações.
- 1.2.2. Autenticação multifatorial (MFA): Oferecer autenticação de dois fatores ou autenticação multifatorial para garantir que o TRF5 tenha um nível extra de segurança ao acessar recursos em nuvem.
- 1.2.3. Single Sign-On (SSO): Disponibilizar SSO para permitir que o TRF5 acesse vários serviços e aplicativos com um único conjunto de credenciais, melhorando a experiência do usuário e a segurança.
- 1.2.4. Provisionamento e desaprovisionamento automatizado: Permitir a criação automática e remoção de contas de usuário quando servidores/funcionários entram ou saem do TRF5, garantindo que o acesso seja concedido e revogado de forma eficaz.
- 1.2.5. Gerenciamento de políticas de acesso: Possibilitar a definição de políticas de acesso granulares que determinam quem tem acesso a quais recursos e em que condições, garantindo a segurança dos dados.
- 1.2.6. Auditoria e monitoramento de acesso: Fornecer recursos para auditar e monitorar todas as atividades de acesso, permitindo a detecção de comportamento suspeito e a geração de registros de auditoria.
- 1.2.7. Gerenciamento de certificados digitais: Oferecer um sistema para gerenciar certificados digitais, garantindo a autenticidade e a criptografia das comunicações.
- 1.2.8. Gerenciamento de identidades privilegiadas (PIM): Permitir o gerenciamento de identidades privilegiadas, como administradores de sistemas, com controles rigorosos sobre quem pode acessar, quando e por quê.

- 1.2.9.** Política de senhas fortes: Exigir senhas fortes e implementar políticas de senha para garantir que os usuários mantenham senhas seguras.
- 1.2.10.** Integração de diretório: Integrar-se a diretórios corporativos existentes, como o Active Directory, para facilitar o gerenciamento de identidades.
- 1.2.11.** Gerenciamento de token e certificados: Fornecer ferramentas para gerenciar tokens de segurança e certificados digitais, garantindo uma comunicação segura.
- 1.2.12.** Recuperação de conta: Disponibilizar um processo seguro de recuperação de conta para que os usuários possam acessar suas contas em caso de perda de credenciais.
- 1.2.13.** Controle de privacidade de dados: Garantir que os dados de identidade dos usuários sejam protegidos e gerenciados de acordo com as regulamentações de privacidade de dados.
- 1.2.14.** Relatórios e painéis de controle: Oferecer relatórios detalhados e painéis de controle para que os administradores possam acompanhar e avaliar a segurança e o uso das identidades em nuvem.
- 1.2.15.** Integração de APIs: Permitir a integração com outras ferramentas e aplicativos por meio de APIs para uma administração e automação mais eficientes.
- 1.2.16.** Serviços de consultoria em segurança: Fornecer suporte especializado em segurança de identidade e acesso para ajudar o TRF5 a desenvolver e manter políticas de segurança eficazes.

### **1.3. Virtualização**

- 1.3.1.** Serviço de computação escalável: Oferecer serviços que permitam o provisionamento e gerenciamento flexível de máquinas virtuais sob demanda, com uma ampla seleção de instâncias para atender a diferentes requisitos de processamento, memória, armazenamento e rede.
- 1.3.2.** Catálogo de imagens pré-configuradas: Disponibilizar um catálogo de imagens pré-configuradas que contenham sistemas operacionais, aplicativos comuns e configurações recomendadas, permitindo que os usuários iniciem rapidamente novas instâncias.
- 1.3.3.** Criação de imagens pré-configuradas: Oferecer serviços que permitam a criação, lançamento e gestão de imagens pré-configuradas contendo sistemas operacionais, aplicativos pré-instalados, bibliotecas, patches de segurança e configurações necessárias para iniciar novas instâncias.
- 1.3.4.** Personalização de imagens: Permitir que os usuários criem suas próprias imagens personalizadas a partir de máquinas virtuais existentes, capturando configurações específicas e aplicativos personalizados.
- 1.3.5.** Ampla seleção de instâncias de máquinas virtuais: Oferecer uma variedade de tipos de instâncias de máquinas virtuais, com diferentes capacidades de processamento, memória, armazenamento e recursos de rede, para atender às diversas necessidades de carga de trabalho dos usuários.
- 1.3.6.** Provisionamento sob demanda: Permitir que o TRF5 provisione e dimensione máquinas virtuais de acordo com suas necessidades, pagando apenas pelo que utilizam, o que aumenta a eficiência operacional.
- 1.3.7.** Serviços de redimensionamento automático: Fornecer a capacidade de configurar regras de redimensionamento automático para ajustar automaticamente a capacidade de computação com base na demanda, garantindo alta disponibilidade e desempenho otimizado.
- 1.3.8.** Snapshot e backup de máquinas virtuais: Oferecer a capacidade de criar instantâneos (snapshots) e realizar backups regulares de máquinas virtuais, permitindo a recuperação em caso de falhas ou perda de dados.
- 1.3.9.** Migração de cargas de trabalho: Oferecer ferramentas e serviços para facilitar a migração de cargas de trabalho locais para a nuvem, garantindo um processo de transição suave.
- 1.3.10.** Monitoramento e gerenciamento de desempenho: Disponibilizar recursos para monitorar o desempenho das máquinas virtuais e otimizar recursos de acordo com as métricas coletadas.

**1.3.11. Integração de redes virtuais:** Permitir a integração fácil de máquinas virtuais em redes virtuais personalizadas, garantindo a conectividade e a segurança adequadas.

#### **1.4. Orquestração**

- 1.4.1. Serviço de orquestração de contêineres com Kubernetes:** Oferecer uma plataforma baseada em Kubernetes para a orquestração de contêineres. Isso inclui a gestão automatizada de contêineres, escalabilidade horizontal, autorecuperação e distribuição de cargas de trabalho em clusters de contêineres.
- 1.4.2. Orquestração de serviços sem servidores (Serverless):** Fornecer uma plataforma de orquestração que permita aos desenvolvedores definir fluxos de trabalho complexos e integrações de serviços sem a necessidade de provisionar ou gerenciar servidores. Isso pode incluir suporte para funções sem servidor.
- 1.4.3. Gerenciamento de cluster de Kubernetes:** Disponibilizar ferramentas para criar, configurar e gerenciar clusters de Kubernetes, permitindo que o TRF5 tenha controle sobre seus ambientes de contêineres.
- 1.4.4. Armazenamento persistente para contêineres:** Fornecer opções de armazenamento persistente para contêineres, permitindo que os aplicativos em contêineres acessem dados de maneira confiável e duradoura.
- 1.4.5. Suporte a diversas linguagens de programação:** Garantir que a plataforma de orquestração de contêineres seja compatível com diversas linguagens de programação e ambientes de desenvolvimento, para acomodar uma ampla variedade de aplicativos.
- 1.4.6. Integração com registro de contêineres:** Possibilitar a integração direta com um registro de contêineres, permitindo o armazenamento seguro de imagens de contêineres e sua distribuição em escala.
- 1.4.7. Autoscaling e balanceamento de carga:** Oferecer recursos de autoscaling para ajustar automaticamente a capacidade de contêineres com base na carga de trabalho e balanceamento de carga para distribuir o tráfego de maneira uniforme entre os contêineres.
- 1.4.8. Escalabilidade automática:** Garantir a escalabilidade automática dos recursos subjacentes para atender à demanda dos fluxos de trabalho, permitindo que aplicativos dimensionem automaticamente seus recursos de acordo com os requisitos.
- 1.4.9. Políticas de escalonamento personalizáveis:** Permitir que o TRF5 defina políticas de escalonamento personalizáveis com base em métricas específicas de desempenho e requisitos de aplicativos.
- 1.4.10. Rede de contêineres avançada:** Disponibilizar recursos de rede avançados, como políticas de rede, isolamento de rede, suporte a serviços de descoberta de serviço e gerenciamento de IPs para facilitar a comunicação entre contêineres.
- 1.4.11. Ferramentas de monitoramento e logging:** Fornecer recursos integrados de monitoramento de desempenho, rastreamento de logs e geração de métricas para que o TRF5 possa acompanhar o estado e o desempenho de seus aplicativos em contêineres.
- 1.4.12. Integração com serviços de monitoramento e logging de terceiros:** Oferecer integração com serviços de terceiros populares de monitoramento e registro para atender às necessidades específicas do TRF5 em termos de análise de dados e rastreamento de logs.
- 1.4.13. Integração de segurança:** Incluir recursos de segurança, como verificações de vulnerabilidades de imagem de contêiner, políticas de acesso e controle de permissões granulares para proteger os recursos em contêineres.
- 1.4.14. Integração de DevOps:** Permitir a integração direta com ferramentas e pipelines de DevOps, facilitando a automação de implantação, testes e gerenciamento de infraestrutura como código (IaC).
- 1.4.15. Ferramentas de CI/CD:** Disponibilizar integração contínua e entrega contínua (CI/CD) para facilitar a implantação automatizada de aplicativos em contêineres, acelerando o ciclo de desenvolvimento.

- 1.4.16. Ferramentas de gerenciamento de custos:** Disponibilizar ferramentas de gerenciamento de custos que ajudem os usuários a otimizar os gastos com recursos de contêineres, identificando oportunidades de economia
- 1.4.17. Atualizações e suporte contínuo:** Garantir que a plataforma de orquestração de contêineres receba atualizações regulares de segurança e suporte técnico contínuo para resolver problemas e desafios em evolução.

**1.5. Desenvolvimento:**

- 1.5.1. Ambiente de execução sem servidor (Serverless):** Fornecer ambiente sem servidor, que permite aos desenvolvedores criar e executar código em resposta a eventos sem se preocupar com a infraestrutura subjacente.
- 1.5.2. Contêineres e orquestração:** Disponibilizar serviços de contêineres, para empacotar e orquestrar aplicativos em contêineres.
- 1.5.3. Ambientes de teste e simulação:** Oferecer ambientes de teste e simulação que permitam aos desenvolvedores testar aplicativos em um ambiente controlado antes de implantá-los em produção.
- 1.5.4. Ambientes de Desenvolvimento Integrados (IDEs):** Integrar com IDEs populares, como Visual Studio Code, JetBrains IntelliJ IDEA ou Eclipse, para permitir o desenvolvimento de aplicativos na nuvem diretamente a partir dessas ferramentas.
- 1.5.5. Serviços de DevOps:** Integrar com ferramentas de DevOps, como Jenkins, GitLab CI/CD ou Travis CI, para automatizar fluxos de trabalho de desenvolvimento e implantação.
- 1.5.6. Ferramentas de CI/CD (Integração Contínua/Entrega Contínua):** Oferecer suporte para pipelines de CI/CD, para automatizar a construção, teste e implantação de aplicativos na nuvem.
- 1.5.7. Modelo de programação simplificado:** Oferecer um modelo de programação simplificado e sem servidor, que permite aos desenvolvedores criar aplicativos por meio de código mínimo ou nenhuma linha de código.
- 1.5.8. Suporte a linguagens de programação diversas:** Oferecer suporte a uma ampla variedade de linguagens de programação, frameworks e tecnologias para atender às preferências dos desenvolvedores.
- 1.5.9. SDKs e kits de desenvolvimento:** Disponibilizar SDKs e kits de desenvolvimento para várias linguagens de programação, que permitam aos desenvolvedores interagir facilmente com os serviços em nuvem e acelerar o desenvolvimento de aplicativos.
- 1.5.10. Serviços de teste e qualidade:** Oferecer serviços de teste de carga, teste de segurança e ferramentas de garantia de qualidade para garantir a confiabilidade e o desempenho dos aplicativos.
- 1.5.11. Serviços de filas e mensagens:** Oferecer serviços de filas de mensagens, para criar sistemas assíncronos e escaláveis.
- 1.5.12. Integração com serviços de eventos:** Permitir a integração com uma variedade de serviços de eventos, como filas de mensagens, eventos de banco de dados e gatilhos personalizados, para acionar automaticamente a execução de fluxos de trabalho sem servidor.
- 1.5.13. Serviços de cache:** Disponibilizar serviços de cache, para melhorar o desempenho de aplicativos por meio do armazenamento em cache de dados frequentemente acessados.
- 1.5.14. Serviços de CDN (Rede de Distribuição de Conteúdo):** Possibilitar o uso de serviços de CDN, para entregar conteúdo de forma rápida e confiável em todo o mundo.
- 1.5.15. Integração com fontes de dados:** Oferecer integrações fáceis com fontes de dados, como bancos de dados, APIs RESTful e serviços da web, para permitir que os fluxos de trabalho acessem e manipulem dados de diferentes fontes.
- 1.5.16. Integração com fontes de dados externas:** Facilitar a integração com fontes de dados externas, como bancos de dados on-premise, APIs externas e serviços da web por meio de APIs e conectores.
- 1.5.17. Integração com sistemas existentes:** O provedor deve oferecer ferramentas e serviços que permitam a integração eficiente com sistemas legados e outras aplicações já em

uso pelo TRF5.

- 1.5.18. Autenticação e autorização: Garantir um sistema robusto de autenticação e autorização para proteger os fluxos de trabalho e os dados sensíveis, permitindo o controle granular de quem pode acessar e executar os fluxos de trabalho.
- 1.5.19. Serviços de segurança: Implementar serviços de segurança, como firewall de aplicativos da web (WAF), detecção de intrusões, gerenciamento de chaves e auditoria de segurança para proteger aplicativo e dados na nuvem.
- 1.5.20. Monitoramento e rastreamento: Incluir ferramentas avançadas de monitoramento e rastreamento para permitir que os desenvolvedores visualizem o status e o desempenho dos fluxos de trabalho em tempo real, bem como identifiquem e resolvam problemas rapidamente.

## 1.6. IA (Inteligência Artificial)

- 1.6.1. Serviços de Inteligência Artificial (IA): O provedor deve oferecer serviços relacionados à inteligência artificial, incluindo plataformas para criação, treinamento e implantação de modelos de machine learning, análise de imagem e vídeo, processamento de linguagem natural e conversão de fala em texto entre outros.
- 1.6.2. Serviços de IA e machine learning: Fornecer serviços de inteligência artificial e machine learning, para permitir o desenvolvimento de aplicativos com recursos de IA.
- 1.6.3. Plataforma de machine learning: Fornecer uma plataforma robusta que permite aos desenvolvedores criar, treinar e implantar modelos de machine learning. Isso inclui a capacidade de escolher entre algoritmos pré-construídos e personalizar modelos de acordo com as necessidades do projeto.
- 1.6.4. Bibliotecas de machine learning: Fornecer bibliotecas e frameworks de machine learning populares, como TensorFlow, PyTorch ou scikit-learn, para facilitar o desenvolvimento de modelos personalizados.
- 1.6.5. Aprendizado de Máquina Automatizado (AutoML): Disponibilizar ferramentas de AutoML que automatizam tarefas de treinamento e ajuste de hiperparâmetros, tornando o desenvolvimento de modelos de IA mais acessível a desenvolvedores com menos experiência.
- 1.6.6. Serviços de treinamento de modelos: Oferecer ferramentas e recursos para treinamento de modelos de machine learning em grandes conjuntos de dados, com suporte para aprendizado supervisionado e não supervisionado.
- 1.6.7. Monitoramento e gerenciamento de modelos: Fornecer ferramentas de monitoramento em tempo real para modelos em produção, facilitando a detecção de anomalias e a otimização contínua.
- 1.6.8. Treinamento distribuído: Oferecer suporte para treinamento distribuído de modelos de IA, permitindo que grandes modelos sejam treinados mais rapidamente usando clusters de computação de alto desempenho.
- 1.6.9. Ferramentas de treinamento de dados: Disponibilizar ferramentas para rotular e preparar conjuntos de dados de treinamento, além de recursos para avaliar a qualidade dos dados.
- 1.6.10. Suporte a múltiplas linguagens de programação: Permitir o desenvolvimento de modelos de IA em várias linguagens de programação, para acomodar diferentes preferências e necessidades de desenvolvedores.
- 1.6.11. Processamento de Linguagem Natural (NLP): Oferecer recursos avançados de NLP para extrair informações de texto não estruturado, realizar análise de sentimento, resumo de texto, tradução automática e outras.
- 1.6.12. Serviços de conversão de fala em texto: Permitir a transcrição automática de áudio e fala em texto, o que é útil para aplicativos de reconhecimento de voz e processamento de áudio.
- 1.6.13. APIs de IA prontas para uso: Disponibilizar APIs de IA pré-treinadas que podem ser facilmente integradas a aplicativos, como reconhecimento de voz, tradução de idiomas, análise de sentimentos e outras.
- 1.6.14. Ambientes de Desenvolvimento Integrados (IDEs): Oferecer ambientes de desenvolvimento específicos para IA, com suporte a notebooks interativos e fluxos

de trabalho de treinamento e implantação simplificados.

- 1.6.15. Integração com fluxos de dados em tempo real: Permitir a integração direta com fluxos de dados em tempo real, como Apache Kafka, para processamento em tempo real e tomada de decisões baseadas em IA.
- 1.6.16. Recursos de escalabilidade: Garantir que os serviços de IA possam escalar automaticamente para lidar com cargas de trabalho crescentes, permitindo que os aplicativos mantenham um desempenho consistente
- 1.6.17. Serviços de inferência em tempo real: Capacitar a implantação de modelos de IA em produção para fornecer inferência em tempo real, com baixa latência, para aplicativos que exigem respostas instantâneas.
- 1.6.18. Segurança de dados e modelos: Implementar medidas de segurança robustas para proteger os dados de treinamento, modelos de IA e resultados de inferência contra ameaças cibernéticas.
- 1.6.19. Suporte e documentação: Oferecer suporte técnico especializado e documentação abrangente para ajudar os desenvolvedores a aproveitar ao máximo os serviços de IA.
- 1.6.20. Experiência de uso simplificada: Tornar a criação e implantação de modelos de IA o mais simples possível, com interfaces intuitivas e assistentes para orientar os desenvolvedores ao longo do processo.
- 1.6.21. Recursos de interpretação de modelo: Fornecer recursos que ajudam os desenvolvedores a entender e explicar como os modelos de IA tomam decisões, especialmente em casos em que a transparência é crucial.
- 1.6.22. Recursos de experimentação e colaboração: Oferecer ferramentas que permitam aos cientistas de dados e desenvolvedores colaborar facilmente, compartilhar experimentos e manter um registro de versões de modelos.
- 1.6.23. Integração com ecossistema de Big Data: Garantir que os serviços de IA possam ser integrados perfeitamente com sistemas de big data, como Hadoop e Spark ou outros, para análise de dados em escala.
- 1.6.24. Aprimoramento contínuo: Comprometer-se com o aprimoramento contínuo dos serviços de IA, adicionando novos recursos e funcionalidades com base nas necessidades do mercado.
- 1.6.25. Preços transparentes: Fornecer uma estrutura de preços transparente e flexível para que os usuários possam entender e controlar os custos de uso da IA em nuvem.
- 1.6.26. Compatibilidade com padrões e regulamentações: Cumprir padrões de segurança e privacidade de dados, além de estar em conformidade com regulamentações relevantes, como GDPR, HIPAA e outras.

## 1.7. Marketplace

- 1.7.1. Marketplace de aplicativos: O provedor deve disponibilizar um marketplace que permita ao TRF5 acessar e gerenciar uma variedade de aplicativos de software e serviços de terceiros.
- 1.7.2. Integração com a nuvem: Os aplicativos e serviços do marketplace devem ser integrados de forma transparente com a infraestrutura da nuvem, permitindo fácil implantação e gerenciamento.
- 1.7.3. Atualizações e manutenção: Facilitar a atualização e manutenção dos aplicativos e serviços adquiridos por meio do marketplace, garantindo que o TRF5 tenha acesso às versões mais recentes.
- 1.7.4. Atualizações regulares: Manter o marketplace atualizado com novos aplicativos e serviços, bem como melhorias de usabilidade e recursos adicionais.
- 1.7.5. Segurança e conformidade: Verificar a segurança e a conformidade dos aplicativos e serviços listados no marketplace para proteger os dados dos usuários e garantir que eles cumpram as regulamentações relevantes.
- 1.7.6. Suporte técnico e atendimento ao cliente: Oferecer suporte técnico para problemas relacionados aos aplicativos e serviços do marketplace e garantir que os usuários tenham um canal para obter assistência quando necessário.
- 1.7.7. Política de privacidade e segurança: Transparência em relação às políticas de

privacidade e segurança do marketplace, incluindo como os dados dos usuários são tratados e protegidos.

- 1.7.8. Relatórios e análises: Oferecer relatórios e análises para os administradores acompanham o uso e os gastos dos aplicativos e serviços do marketplace.
- 1.7.9. Gerenciamento de assinaturas: Permitir que o TRF5 gerencie suas assinaturas e aquisições de aplicativos e serviços de terceiros de forma centralizada.
- 1.7.10. Conformidade de licenças e preços transparentes: Garantir que os aplicativos e serviços listados no marketplace estejam em conformidade com as licenças e oferecer preços transparentes para evitar surpresas.
- 1.7.11. Educação e recursos: Fornecer recursos educacionais, como documentação, tutoriais e webinars, para ajudar os usuários a aproveitarem ao máximo os aplicativos e serviços do marketplace.

## 1.8. Dados

- 1.8.1. Localização de dados e informações: O provedor deve assegurar que os dados, metadados, informações e processamento residam em território brasileiro, conforme exigido pelas normas e regulamentações aplicáveis.
- 1.8.2. Armazenamento de Big Data: Oferecer soluções de armazenamento e processamento de Big Data, para lidar com conjuntos de dados extremamente grandes e complexos.
- 1.8.3. Armazenamento de dados não estruturados: Fornecer opções de armazenamento de dados não estruturados, como documentos, imagens e vídeos, com recursos de pesquisa e recuperação eficientes.
- 1.8.4. Armazenamento de dados seguro: Oferecer serviços de armazenamento em nuvem altamente seguros e escaláveis, com redundância e criptografia.
- 1.8.5. Criptografia de dados em repouso e em trânsito: Garantir que os dados sejam criptografados tanto em repouso (armazenados) quanto em trânsito (durante a transferência), utilizando protocolos de criptografia robustos.
- 1.8.6. Integração com serviços de blockchain: Permitir a integração com serviços de blockchain para garantir a integridade e a rastreabilidade de dados críticos.
- 1.8.7. Integração com ferramentas de ciência de dados: Possibilitar a integração com ferramentas populares de ciência de dados, como Jupyter Notebooks, RStudio e bibliotecas Python para análise estatística e machine learning.
- 1.8.8. Ferramentas de análise de dados: Disponibilizar ferramentas de análise de dados, para processar e visualizar grandes conjuntos de dados.
- 1.8.9. Ferramentas de ETL (Extração, Transformação e Carga): Disponibilizar ferramentas de ETL para facilitar a extração, transformação e carga de dados de diferentes fontes.
- 1.8.10. Processamento de Stream de dados: Supor o processamento em tempo real de fluxos de dados, com serviços como Apache Kafka e Apache Flink.
- 1.8.11. APIs de acesso a dados: Disponibilizar APIs para permitir o acesso programático a conjuntos de dados e informações, facilitando a integração com aplicativos e serviços.
- 1.8.12. Migração de dados: Fornecer suporte especializado para a migração de dados e aplicativos existentes para a infraestrutura em nuvem, incluindo ferramentas e recursos para uma transição suave e sem interrupções.
- 1.8.13. Catálogo de dados: Facilitar a catalogação e o gerenciamento de metadados de dados corporativos, permitindo uma descoberta mais eficaz de conjuntos de dados.
- 1.8.14. Acesso a conjuntos de dados públicos: Facilitar o acesso a conjuntos de dados públicos relevantes, o que pode ser valioso para pesquisadores e cientistas de dados.
- 1.8.15. Visualização de dados: Oferecer ferramentas de visualização de dados avançadas que permitem aos cientistas de dados criar gráficos e dashboards interativos.
- 1.8.16. Ferramentas de governança de dados: Oferecer ferramentas e recursos para ajudar o TRF5 a estabelecer políticas de governança de dados e garantir conformidade regulatória.
- 1.8.17. Privacidade e segurança de dados: Implementar medidas rigorosas de segurança e privacidade de dados, incluindo autenticação, autorização, criptografia e auditoria de

acesso aos dados.

- 1.8.18. Segurança de dados avançada: Implementar recursos avançados de segurança, como detecção de anomalias, para identificar atividades suspeitas ou não autorizadas nos dados.
- 1.8.19. Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC): Implementar um sistema de controle de acesso baseado em funções que permita aos administradores conceder permissões específicas com base nas funções e responsabilidades dos usuários, minimizando o risco de acessos não autorizados.
- 1.8.20. Detecção e Resposta a Ameaças (EDR): Disponibilizar recursos avançados de detecção e resposta a ameaças que monitorem constantemente as atividades da infraestrutura de nuvem em busca de indicadores de comprometimento e respondam proativamente a incidentes de segurança.
- 1.8.21. Auditoria e conformidade: Oferecer ferramentas de auditoria e geração de relatórios que ajude o TRF5 a monitorar e demonstrar a conformidade com regulamentações de segurança de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil.
- 1.8.22. Transição e saída de dados: Garantir a facilidade e a segurança na transferência dos dados do ambiente de nuvem para outro destino, permitindo uma transição suave e sem interrupções.
- 1.8.23. É vedado o tratamento em ambiente de nuvem de informações não autorizadas pelo TRF5.
- 1.8.24. É vedado acesso aos dados hospedados na infraestrutura de nuvem à empresa contratada e/ou ao provedor, sem prévia e formal autorização por parte do TRF5.
- 1.8.25. O provedor comprometer-se-á a preservar os dados do TRF5 contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora de ambientes de computação em nuvem, devendo informar imediatamente e formalmente ao TRF5 qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

## 1.9. Storage

- 1.9.1. Serviços de armazenamento: Oferecer serviços de armazenamento em nuvem, para alojar e gerenciar dados de aplicativos, incluindo arquivos, mídia e documentos.
- 1.9.2. Armazenamento em nuvem híbrida: Permitir a integração entre armazenamento em nuvem e recursos de armazenamento local, facilitando cenários de nuvem híbrida.
- 1.9.3. Armazenamento de dados em alta disponibilidade: Garantir alta disponibilidade e redundância para evitar interrupções no acesso aos dados.
- 1.9.4. Opções de armazenamento de alta performance: Dispor de armazenamento de alto desempenho, como SSDs (Solid State Drives) ou discos de alto desempenho, para atender a aplicativos que exigem acesso rápido a dados.
- 1.9.5. Escalabilidade automática: Oferecer escalabilidade automática de armazenamento para atender às necessidades de crescimento de dados dos clientes.
- 1.9.6. Replicação de dados: Permitir a replicação de dados entre regiões geográficas para garantir alta disponibilidade e recuperação rápida em caso de falhas.
- 1.9.7. Opções de armazenamento de longo prazo: Disponibilizar armazenamento de longo prazo com custos otimizados para arquivamento de dados históricos.
- 1.9.8. Segurança de dados em repouso e em trânsito: Implementar criptografia de dados em repouso e em trânsito para proteger a confidencialidade e a integridade dos dados armazenados.
- 1.9.9. Controle de versões de dados: Possibilitar o controle de versões de documentos e objetos armazenados, permitindo rastrear alterações e recuperar versões anteriores.
- 1.9.10. Monitoramento de desempenho: Fornecer ferramentas e métricas para monitorar o desempenho e a utilização do armazenamento em tempo real.
- 1.9.11. Integração com ferramentas de gerenciamento: Integrar-se a ferramentas de gerenciamento de armazenamento para permitir o monitoramento e a gestão eficaz dos recursos de armazenamento.
- 1.9.12. Gerenciamento de dados não estruturados: Oferecer soluções para gerenciar eficientemente dados não estruturados, como registros de log.

- 1.9.13. Políticas de retenção de dados: Disponibilizar opções para definir políticas de retenção de dados para conformidade regulatória e gerenciamento de ciclo de vida de informações.
- 1.9.14. Gerenciamento de dados de arquivamento e exclusão automatizada: Oferecer recursos que permitam ao TRF5 definir políticas de arquivamento e exclusão automatizada de dados obsoletos ou não mais necessários.

## 1.10. Banco de Dados

- 1.10.1. Banco de Dados Gerenciado (DBaaS): O provedor deve oferecer serviços de banco de dados gerenciado, como MySQL, PostgreSQL, NoSQL e outros, que incluam a responsabilidade pela instalação, configuração, manutenção e monitoramento dos bancos de dados.
- 1.10.2. Bancos de Dados em memória: Oferecer suporte a bancos de dados em memória para consultas de baixa latência e alta velocidade.
- 1.10.3. Suporte a consultas complexas: Fornecer suporte a consultas SQL avançadas e análise de dados para atender a requisitos complexos de negócios e relatórios.
- 1.10.4. Customização de recursos: Permitir que o TRF5 personalize recursos do banco de dados, como parâmetros de configuração e políticas de retenção de dados.
- 1.10.5. Indexação avançada: Permitir a criação de índices personalizados para otimizar o desempenho de consultas em grandes conjuntos de dados.
- 1.10.6. Replicação de dados: Oferecer recursos de replicação de dados para permitir que o TRF5 distribua dados em várias regiões geográficas, garantindo alta disponibilidade e baixa latência para os usuários finais.
- 1.10.7. Integração com serviços de Big Data: Integrar-se a serviços de big data, para permitir análises avançadas e processamento de grandes volumes de dados.
- 1.10.8. Integração com serviços de análise de dados: Facilitar a integração com serviços de análise de dados, para análise de dados avançada.
- 1.10.9. Backup automático e recuperação de desastres: Implementar backup automatizado e soluções de recuperação de desastres para proteger os dados do TRF5 contra perdas acidentais ou eventos inesperados.
- 1.10.10. Backup de longo prazo: Oferecer opções de backup de longo prazo para atender a requisitos de retenção de dados de conformidade.
- 1.10.11. Monitoramento e otimização de desempenho: Disponibilizar ferramentas de monitoramento em tempo real e otimização de desempenho para que o TRF5 possa acompanhar o estado de seus bancos de dados e tomar medidas para melhorar o desempenho, quando necessário.
- 1.10.12. Segurança avançada de dados: Garantir a segurança dos dados por meio de medidas como criptografia, controle de acesso e auditorias de segurança regulares.
- 1.10.13. Autenticação personalizada: Permitir a configuração de métodos de autenticação personalizados para atender a requisitos específicos de segurança.
- 1.10.14. Recursos de auditoria avançados: Implementar recursos avançados de auditoria que permitem rastrear e registrar todas as atividades de acesso ao banco de dados para fins de conformidade e segurança.

## 1.11. Backup

- 1.11.1. Backup e recuperação de dados: O provedor deve oferecer soluções de backup e recuperação de dados confiáveis. Isso inclui a realização regular de backups automáticos, a capacidade de restaurar dados perdidos e a definição de políticas de retenção de dados.
- 1.11.2. Backup de aplicativos e Bancos de Dados: Oferecer a capacidade de realizar backups específicos de aplicativos e bancos de dados, garantindo a consistência dos dados.
- 1.11.3. Backup de máquina virtual: Permitir o backup de máquinas virtuais inteiras, incluindo sistemas operacionais, aplicativos e dados associados.
- 1.11.4. Backup de arquivos e pastas: Oferecer a capacidade de fazer backup seletivo de arquivos e pastas individuais, em vez de backups completos.
- 1.11.5. Recuperação granular: Facilitar a recuperação granular de arquivos, pastas ou registros de bancos de dados específicos, em vez de restaurar o sistema inteiro.

- 1.11.6. Backup de Dados em tempo real:** Fornecer a opção de realizar backups em tempo real ou com intervalos mínimos, garantindo a recuperação de dados mais atualizados.
- 1.11.7. Armazenamento de backup em camadas:** Fornecer opções de armazenamento em camadas para backups, permitindo que o TRF5 escolha onde armazenar dados de backup com base em custo e desempenho.
- 1.11.8. Políticas de retenção personalizadas:** Permitir que o TRF5 configure políticas de retenção de dados personalizadas para atender a requisitos de conformidade específicos.
- 1.11.9. Criptografia de dados de backup:** Garantir a criptografia de dados de backup em repouso e em trânsito para proteger contra acessos não autorizados.
- 1.11.10. Testes de recuperação:** Facilitar a realização de testes de recuperação regulares para verificar a integridade dos backups e a eficácia dos procedimentos de recuperação.
- 1.11.11. Backup para múltiplas regiões:** Oferecer a capacidade de realizar backups em várias regiões geográficas para garantir a recuperação em caso de desastres regionais.
- 1.11.12. Notificações de status de backup:** Enviar notificações e relatórios regulares sobre o status e o histórico dos backups para manter o TRF5 informado.

## **1.12. Segurança cibernética**

- 1.12.1. Segurança de dados e informações:** O provedor deve implementar medidas de segurança robustas, incluindo controle de tráfego de borda, firewall, prevenção e detecção de intrusões, segurança contra DDoS e criptografia de dados, garantindo a proteção das informações do TRF5 contra acessos não autorizados.
- 1.12.2. Gerenciamento de identidade e acesso avançado:** Além do básico, oferecer recursos de gerenciamento de identidade e acesso avançados, como autenticação de contexto e políticas de acesso adaptáveis.
- 1.12.3. Gestão de identidade e acesso privilegiado (PIM/PAM):** Permitir o gerenciamento de identidades privilegiadas e acesso privilegiado a recursos críticos.
- 1.12.4. Gerenciamento de chaves de segurança:** A solução deve oferecer um mecanismo integrado de gestão de chaves de segurança, incluindo criptografia de dados, trilha de auditoria e proteção de chaves mestras, garantindo a integridade e confidencialidade dos dados.
- 1.12.5. Serviços de autenticação multifator (MFA):** Facilitar a implementação de autenticação multifator para reforçar a segurança das contas do TRF5.
- 1.12.6. Atualizações de segurança:** O provedor deve aplicar regularmente atualizações de segurança para proteger a infraestrutura contra ameaças conhecidas.
- 1.12.7. Serviços de criptografia adicionais:** Além da criptografia de dados, fornecer criptografia de ponta a ponta para comunicações seguras e criptografia de dados em trânsito.
- 1.12.8. Proteção de aplicativos web:** Oferecer soluções de proteção contra ataques a aplicativos da web, como Web Application Firewalls (WAF) e monitoramento de segurança de aplicativos.
- 1.12.9. Proteção contra ransomware:** Implementar soluções que protegem contra ransomware, incluindo detecção e resposta a ransomware.
- 1.12.10. Monitoramento de segurança em tempo real:** O provedor deve fornecer ferramentas de monitoramento em tempo real para identificar e responder a possíveis ameaças de segurança.
- 1.12.11. Inteligência de ameaças e análise de segurança:** Fornecer serviços que incluem análise de comportamento de usuário, inteligência de ameaças em tempo real e análise de logs.
- 1.12.12. Auditoria de segurança e conformidade:** Fornecer serviços de auditoria de segurança e conformidade para ajudar o TRF5 a atender aos requisitos regulatórios.
- 1.12.13. Testes de penetração e avaliação de vulnerabilidades:** O provedor deve realizar em sua infraestrutura testes de penetração regulares e avaliações de vulnerabilidades para identificar e mitigar possíveis fraquezas.
- 1.12.14. Plano de resposta a incidentes de segurança:** O provedor deve ter um plano de

resposta a incidentes de segurança documentado e eficaz em vigor.

### **1.13. Conformidade**

- 1.13.1.** Adesão a normas e padrões de segurança cibernética: O provedor deve estar em conformidade com as principais normas de segurança cibernética, garantindo a mitigação de riscos relacionados à segurança da informação e à disponibilidade dos serviços.
- 1.13.2.** Políticas de segurança de dados e conformidade: O provedor deve estar em conformidade com regulamentações de segurança de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), e fornecer políticas e práticas que ajudem o TRF5 a cumprir seus requisitos de conformidade.
- 1.13.3.** Relatórios de conformidade: O provedor deve disponibilizar relatórios de conformidade regulares que documentem o cumprimento das políticas de segurança e privacidade.
- 1.13.4.** Auditorias de conformidade: Fornecer serviços de auditoria e avaliação de conformidade, onde especialistas em segurança avaliam as práticas de segurança e a infraestrutura do TRF5 em relação a regulamentos específicos, fornecendo relatórios e recomendações.

### **1.14. Processos e suporte**

- 1.14.1.** Suporte técnico e SLAs (Acordos de Nível de Serviço): O provedor selecionado deve oferecer suporte técnico eficaz e acordos de nível de serviço (SLAs) claros. Isso inclui tempos de resposta para solução de problemas, disponibilidade garantida dos serviços e procedimentos de escalonamento em caso de interrupções.
- 1.14.2.** Gestão de incidentes e problemas: Além dos SLAs, o provedor deve oferecer serviços de gestão de incidentes e problemas, incluindo a identificação proativa de problemas potenciais e ações corretivas rápidas.
- 1.14.3.** Gestão de mudanças e configuração: Oferecer ferramentas para gerenciar mudanças de configuração, garantindo que as alterações nos serviços de nuvem sejam registradas e controladas adequadamente.
- 1.14.4.** Continuidade dos serviços: A solução oferecida deve incluir garantias de recuperação rápida em caso de desastre, assegurando a disponibilidade e continuidade dos serviços.
- 1.14.5.** Testes de continuidade de negócios: Ajudar o TRF5 a planejar e realizar testes regulares de continuidade de negócios para garantir a prontidão em caso de desastre.
- 1.14.6.** Automatização de processos de negócios: Oferecer ferramentas e serviços para automatizar processos de negócios, melhorando a eficiência e reduzindo a dependência de intervenção manual.
- 1.14.7.** Portais de autoatendimento: Fornecer portais de autoatendimento personalizáveis para que o TRF5 possa acessar recursos, informações e suporte de forma eficiente.

### **1.15. Monitoramento**

- 1.15.1.** Monitoramento e análise de desempenho: O provedor deve fornecer ferramentas de monitoramento e análise de desempenho para o TRF5 acompanhar o uso dos recursos, identificar gargalos e tomar medidas proativas para otimizar a infraestrutura.
- 1.15.2.** Alertas personalizados: Permitir que o TRF5 configure alertas personalizados com base em métricas específicas, para que possam ser notificados imediatamente de problemas ou tendências preocupantes.
- 1.15.3.** Monitoramento de aplicativos: Além da infraestrutura, monitorar o desempenho de aplicativos, rastreando métricas relevantes para a experiência do usuário.
- 1.15.4.** Visualização de dados em tempo real: Apresentar métricas e dados de monitoramento em painéis de visualização interativos em tempo real.
- 1.15.5.** Monitoramento de segurança em tempo real: Além do desempenho, incluir monitoramento em tempo real para identificar e responder a possíveis ameaças de segurança.
- 1.15.6.** Mapas de topologia da infraestrutura: Fornecer mapas visuais que mostram a topologia da infraestrutura em nuvem, ajudando a entender as interconexões entre

componentes.

- 1.15.7. Integração com ferramentas de terceiros: Oferecer integrações fáceis com ferramentas de terceiros.
- 1.15.8. Análise de logs: Oferecer serviços avançados de análise de logs, que ajudam a identificar problemas, padrões e anomalias nos registros de eventos.
- 1.15.9. Relatórios e transparência: O provedor deve oferecer relatórios detalhados sobre o uso de recursos e custos, garantindo transparência nas operações.
- 1.15.10. Monitoramento e análise avançados: Fornecer ferramentas avançadas de monitoramento e análise que não apenas rastreiam o desempenho dos serviços, mas também oferecem insights para otimização e melhoria contínua.
- 1.15.11. Rastreamento de alterações e auditorias: O provedor deve permitir o rastreamento de todas as alterações feitas na infraestrutura e disponibilizar registros para fins de auditoria.
- 1.15.12. Auditorias de conformidade em tempo real: Fornecer auditorias contínuas em tempo real para garantir a conformidade com padrões e regulamentações.
- 1.15.13. Governança e Gerenciamento de Custos: O provedor deve disponibilizar ferramentas para gerenciar e controlar os custos, incluindo a capacidade de estabelecer limites de gastos e alertas.
- 1.15.14. Melhorias
- 1.15.15. Atualizações e Evolução Tecnológica: O provedor deve manter seus serviços atualizados com as últimas inovações tecnológicas, permitindo que o TRF5 se beneficie das mais recentes melhorias.
- 1.15.16. Personalização e Customização: O provedor deve permitir a personalização da infraestrutura de acordo com as necessidades específicas do TRF5.

## 2. A Contratada deverá disponibilizar provedores que estejam aderentes às seguintes normas:

- 2.1. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013: Deverá ofertar serviços em nuvem de fornecedores privados em que o ambiente do serviço contratado esteja em conformidade essa norma, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- 2.2. Service and Organization Controls 2 (SOC 2): Demonstrar estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual, conduzida por um auditor independente, com a apresentação dos relatórios de tipo I e tipo II.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO FIGUEIREDO TORRES, DIRETOR II**, em 26/11/2024, às 14:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LIMA FARIAS, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (DIGITAÇÃO)**, em 27/11/2024, às 14:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL LUNA SILVESTRE, ANALISTA JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA (INFRAESTRUTURA))**, em 27/11/2024, às 17:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **4718311** e o código CRC **0E2006A5**.