



**Serviço Federal de Processamento de Dados-SERPRO**  
Registro de Documentos Contratuais

Nº do Pedido Eletrônico 396886	Cliente:	MUNICIPIO DE TEODORO SAMPAIO		
	CPF/CNPJ/CIN:	13.824.248/0001-19		
	Tp Doc. Contratual:	CONTRATO DE RECEITA		
	Data Registro:	28/03/2025	Data da Assinatura:	28/03/2025
	UG Responsável:		Vigência:	28/03/2025 a 29/03/2027
	Objeto:	Programa Prefeitura Mais Digital		

## TERMO DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇO MÚLTIPLOS SERVIÇOS

OO CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados na plataforma de comercialização, e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais sido devidamente identificados por meio de sua respectiva assinatura digital, conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente instrumento com fulcro nos princípios do direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições das Leis nº 14.133/2021 e nº 10.406/2002, suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

### **1 DO OBJETO**

- 1.1 O presente Termo tem por finalidade formalizar, em caráter excepcional, por prazo limitado e de forma gratuita, a utilização dos serviços em formato de experimentação (degustação) pelo CLIENTE e detalhados nos anexos:
  - Anexo – Descrição do Serviço – Serpro Mais
  - Anexo – Descrição do Serviço – Serpro Mail
  - Anexo – Descrição do Serviço – WAN+
  - Anexo – Descrição do Serviço – NeoSigner
  - Anexo – Descrição do Serviço – Cidades Gov
  - Anexo – Descrição do Serviço – Emissão de Certificado Digital
- 1.2 Após a assinatura deste Termo, o AUTORIZADO deverá requerer expressamente a ativação de acesso a cada um dos serviços integrantes do objeto a que tenha interesse.
- 1.3 Os serviços a serem degustados se limitam aos especificados neste Termo e anexos, sendo, portanto, diferenciados dos serviços padronizados usualmente oferecidos pelo SERPRO por meio do Contrato Padronizado para a Prestação de Serviços.
- 1.4 Sem prejuízo de outras hipóteses, a diferenciação entre os serviços objeto deste Termo e o Contrato Padronizado pode decorrer da gratuidade da oferta e/ou de eventual atualização do modelo de negócio, de evolução tecnológica, de mudanças mercadológicas ou de outros fatores pertinentes ao serviço que resultem em uma necessidade e/ou conveniência de alteração do serviço padronizado com a consequente eventual demanda de alteração de suas especificações contratuais daí decorrentes.

### **2 DA DEGUSTAÇÃO**

- 2.1 Ocorrerá conforme delimitações abaixo:

Solução	Item	Quantidade Máxima *	Unidade
WAN+	Círculo Banda Larga de 100 Mbps 100	100	Círculo
Serpro Mais	Habilitação Multitenant (1GB)	100	Conta
Serpro Mail	Caixa Básica (1GB)	100	Caixa
Emissão de Certificado Digital	Certificado Digital – SerproID - Pessoa Física A3 de 2 anos	10	Certificado Emitido
Cidades GovBr	Assinatura Full	1	Assinatura
NeoSigner	Fluxo	600 **	Fluxo de Assinatura Finalizado

\* Para a vigência anual deste contrato

\*\* Limitado a 50 fluxos/mês

2.2 Estes serviços serão disponibilizados durante a vigência deste Termo.

### 3 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

3.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados estão discriminadas nos anexos de descrição de cada serviço.

### 4 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

4.1 As partes CONTRATANTES comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro, no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678, de 30 de novembro de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

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

Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

- 4.3 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante à CONTRATANTE a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.
- 4.4 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do(a) CONTRATADO(a), em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de Apuração de Responsabilidade de seus Agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 4.5 O SERPRO obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

## 5 DA VIGÊNCIA

- 5.1 O SERPRO disponibilizará o serviço por até 24 meses, contados a partir da data da assinatura deste Termo. Decorrido o prazo de vigência, o acesso aos serviços será interrompido automaticamente, sem a necessidade de comunicação prévia.
- 5.2 Caso este Termo seja assinado de forma eletrônica, considerar-se-á, para efeito de início da vigência, a data em que o último signatário o assinar.
- 5.2.1 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 nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 5.3 Caso o CLIENTE queira continuar a ter acesso ao serviço após o limite de vigência deste Termo, deverá firmar CONTRATO com o SERPRO para a prestação do serviço com as especificações ali tecidas. Caso o CLIENTE opte por celebrar o referido CONTRATO, ele assumirá a obrigação de realizar o pagamento pela prestação do serviço.
- 5.4 Este Termo tem caráter precário e poderá ser revogado pelo SERPRO a qualquer tempo, a critério próprio. Esta revogação não gerará direito à indenização de qualquer espécie em favor do CLIENTE.

## 6 DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 6.1 Obrigações do CLIENTE:
  - 6.1.1 Manter sigilo dos dados/informações disponibilizados pela prestação do serviço.
  - 6.1.2 Assegurar as condições necessárias para a execução do serviço, o que pode incluir o desenvolvimento e/ou atualização de qualquer software necessário para a utilização do serviço.
  - 6.1.3 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste Termo, excetuando-se as situações em que

o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

- 6.1.4 Os serviços ou os dados dele provenientes não poderão ser utilizados para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários à moral e aos bons costumes. Em casos de suspeita ou de confirmação da prática de tais atos, o SERPRO poderá bloquear a conta, rescindir o presente Termo e comunicar o ocorrido às autoridades competentes.

6.2 Obrigações do SERPRO:

- 6.2.1 Disponibilizar o serviço em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização do serviço.

6.3 Obrigações conjuntas:

- 6.3.1 Não utilizar as informações a que tiverem acesso para gerar benefício pessoal exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros, sejam essas informações de natureza técnica, operacional, comercial, fiscal ou jurídica.

- 6.3.2 Não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso.

- 6.3.3 Não se apropriar de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que vier a ser acessada.

- 6.3.4 Não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que tiverem acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

- 6.3.5 Seguir as disposições técnicas e operacionais descritas nos anexos de descrição do serviço deste Termo.

- 6.3.6 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente à CONTRAPARTE as atualizações dessas informações.

- 6.3.7 Comunicar, formalmente, à CONTRAPARTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

## 7 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 7.1 As PARTES comprometem-se a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si relativamente à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES.

- 7.2 Sobre confidencialidade e não divulgação de informações, fica estabelecido que:

- 7.2.1 Todas as informações e conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste Termo são tratados como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

- 7.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos na relação regida por este Termo, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores, na forma que dispõe a Lei nº 9.279/96, art. 195, inc. XI, obedecida, ainda, a ordem da Lei nº 13.709/18 (LGPD).
- 7.2.3 Não é tratada como conhecimentos e informações confidenciais a informação que foi comprovadamente conhecida por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste Termo.
- 7.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível com a anuência prévia e por escrito dos signatários do presente Termo em disponibilizar a terceiros determinada informação ficando desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização das informações confidenciais a terceiros nos casos de exigências legais.
- 7.2.5 Para fins do presente Termo, a expressão "Informação Confidencial" significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, em forma eletrônica ou sob qualquer outra forma material) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados "REPRESENTANTES"), dentro do escopo supramencionado.
- 7.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados "Informação Confidencial" para os fins do presente Termo.
- 7.2.7 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre os signatários deste Termo deverá integrar ata lavrada entre seus representantes para que se possa constituir objeto mensurável para efeito da confidencialidade ora pactuada.
- 7.3 O não cumprimento do estipulado nesta cláusula por qualquer uma das PARTES, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, responsabilizará o responsável quem lhe der causa, nos termos da lei.

## **8 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 8.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados nos anexos de Descrição dos Serviços deste Termo.

## **9 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 9.1 O acesso ao serviço terá caráter experimental e não importará ao CLIENTE o dever de realizar pagamentos pela prestação dos serviços.
- 9.2 O descumprimento de qualquer cláusula deste Termo sujeitará à imediata suspensão da prestação do serviço por parte do SERPRO. Essa penalidade não desobriga o CLIENTE de responder por seus atos pelas vias legais.
- 9.3 O SERPRO se isenta de quaisquer responsabilidades decorrentes de eventual incompatibilidade de sistemas junto ao CLIENTE para a prestação deste serviço.

- 9.4 Não haverá, em hipótese alguma, prestação de contas de qualquer natureza sobre os serviços prestados.
- 9.5 Os casos não previstos neste Termo devem ser submetidos ao Gestor de Negócios do SERPRO para que sejam analisados e tratados.
- 9.6 Os insumos técnicos e operacionais oriundos do cliente, incluindo os descritos no tópico CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, de cada Anexo de Descrição de Serviço deverão ser entregues ao Serpro em até 90 dias para ativação (início da prestação do serviço).

## **10 DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

- 10.1 Em razão da natureza experimental e não onerosa desta prestação, o SERPRO não se responsabiliza pelo cumprimento de qualquer Nível Mínimo de Serviço.
- 10.1.1 Este Termo não confere qualquer garantia sobre a qualidade dos serviços de seu objeto.

## **11 SUPORTE TÉCNICO E CANAL DE ATENDIMENTO**

- 11.1 As solicitações de atendimento, esclarecimentos e suporte técnico deverão ser direcionadas, preferencialmente por e-mail, ao Gestor de Negócios SERPRO identificado neste instrumento.
- 11.2 O SERPRO não se obriga a quaisquer prazos relacionados a atendimento após eventual acionamento por parte do CLIENTE, tendo em vista o caráter experimental e não pecuniário do serviço que será prestado por meio deste Termo.

## **12 DA VINCULAÇÃO**

- 12.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE especificado no anexo "Dados Cadastrais" deste contrato.
- 12.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.
- 12.3 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.

## **13 DA FUNDAMENTAÇÃO, DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO E DO REGIME DE EXECUÇÃO E DA MATRIZ DE RISCOS**

- 13.1 Este contrato de prestação de serviço se caracteriza por uma Empreitada por Preço Global, com a sua fundamentação legal para a contratação direta pautada no Art. 75, inciso II, da Lei 14.133/2021;
  - 13.1.1 O escopo do serviço, como aqui fornecido, não é classificável como continuado;
  - 13.1.2 As PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.



#### **14 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 14.1 Em atenção ao art. 109 inc. I da Constituição Federal de 1988, o SERPRO e o CLIENTE elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal como competente para dirimir as dúvidas e/ou controvérsias oriundas do presente Termo.
- 14.2 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 nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 14.3 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

---

SERPRO

---

SERPRO

---

CLIENTE

---

CLIENTE

## ANEXO – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO – EMISSÃO DE CERTIFICADO DIGITAL

### 1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja Serpro: Website de venda dos produtos e serviços Serpro, acessível pelo endereço eletrônico: [loja.serpro.gov.br](http://loja.serpro.gov.br).
- 1.4 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao CLIENTE por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: [cliente.serpro.gov.br](http://cliente.serpro.gov.br).
- 1.5 Certificados A1: A criação do par de chaves é realizada por software e é armazenado em máquina – servidor e/ou estação de trabalho. Esse certificado é exportável, permitindo o seu uso em vários equipamentos.
- 1.6 Certificados A3: A criação do par de chaves é realizada no dispositivo criptográfico (token ou smartcard) onde será armazenado o certificado digital. Nesse caso não é permitida a exportação ou remoção da chave privada garantindo maior segurança.
- 1.7 Certificado SerproID: A criação do par de chaves é realizada no dispositivo criptográfico (HSM - Hardware Security Modules ) hospedado na nuvem do SERPRO. O SerproID é utilizado pelo titular por meio de dispositivos móveis (smartphones e/ou tablets), dispensando o uso do token ou smartcard\*.
- 1.8 Dados biográficos: são nome completo, gênero, estado civil, cor/raça, data de nascimento, nacionalidade/naturalidade e ocupação.
- 1.9 Dados biométricos: são as impressões digitais e da face e a assinatura dos indivíduos.
- 1.10 ICP-Brasil Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira: é uma plataforma criptográfica de confiança. Garante presunção de validade jurídica aos atos e negócios eletrônicos assinados e cifrados com certificados digitais e chaves emitidos pelas entidades credenciadas na ICP-Brasil.
- 1.11 PSBio: solução capaz de processar os dados biométricos enviados pelo Proxy AC e de trocar informações com a Rede PSBio da ICP-Brasil.

### 2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1 Certificados Digitais são documentos eletrônicos que permitem a troca de informações entre duas partes, em meios digitais, com a garantia, da identidade do emissor, da integridade e, opcionalmente, da confidencialidade da mensagem. Os Certificados Digitais são comumente utilizados para realizar a autenticação de pessoas físicas ou jurídicas no mundo digital, funcionando como uma carteira de identidade virtual e garantindo a segurança e a confiabilidade de transações online.

### 3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

- 3.1 Por força da legislação vigente, confere validade jurídica aos atos praticados com o seu uso, funcionando como uma “identidade virtual” e por isso resolve diversos problemas relacionados a segurança e confiabilidade de transações no mundo digital, como por exemplo:
  - 3.1.1 Validação de identidade: Por ser emitido utilizando-se de uma Infraestrutura de Chaves Públicas, com forte amparo em Leis e Normativos, permite a validação da identidade do usuário em diversos ambientes online, como bancos, sites de comércio eletrônico e órgãos governamentais.
  - 3.1.2 Integridade de documentos: Garante a integridade de documentos eletrônicos, como contratos e notas fiscais, evitando falsificações e adulterações.
  - 3.1.3 Segurança jurídica: Confere validade jurídica às transações eletrônicas, com o mesmo valor de documentos físicos.
  - 3.1.4 Assinatura digital: Permite a assinatura digital de documentos eletrônicos, dispensando a necessidade de impressão e assinatura física.
  - 3.1.5 Acesso a sistemas: Facilita o acesso a sistemas e serviços online, como bancos, e-mails e plataformas governamentais, sem a necessidade de logins e senhas complexas.
  - 3.1.6 Fraude e roubo de identidade: O certificado garante a autenticidade do usuário, dificultando a falsificação de identidade e o acesso indevido a contas e sistemas.
  - 3.1.7 Interceptação de dados: Pode se utilizar de criptografia para proteger dados contra interceptação e adulteração durante a comunicação online.
- 3.2 Certificados digitais são documentos eletrônicos que vinculam uma chave pública a um usuário (podendo ser uma pessoa ou máquina), permitindo a identificação segura em diversos ambientes digitais.
- 3.3 A ICP-Brasil define diversos tipos de certificados digitais para atender às necessidades específicas de cada usuário. A seguir, detalhamos os principais tipos
  - 3.3.1 Certificados para Pessoa Física e Pessoa Jurídica:
    - 3.3.1.1 A1: Ideal para transações de baixo risco, como acesso a sites e e-mails. Armazenado em software no computador do usuário.
    - 3.3.1.2 A3: Recomendado para transações de alto risco, como assinatura digital de documentos e acesso a sistemas bancários. Armazenado em dispositivos físicos como tokens, smart cards ou em nuvem (SerproID).
    - 3.3.1.3 A4: Certificados do tipo A4 são utilizados em aplicações como confirmação de identidade e são armazenados em mídia criptográfica específica.
  - 3.3.2 Certificados em Nuvem: Certificados em Nuvem (SerproID) são um tipo especial de certificado A3, armazenados em HSMs tendo o acesso ao certificado possibilitado por meio de serviços disponíveis na internet.
  - 3.3.3 Certificados para equipamentos
    - 3.3.3.1 Utilizados para autenticação de equipamentos (servidores e outros dispositivos) em redes e aplicações.

- 3.3.3.2 É comum que o mercado atribua nomes específicos para os tipos de certificados abaixo listados a fim de facilitar a escolha dos compradores e, delimitar preços diferenciados devido a processos de validação ou outros processos necessários à sua emissão. Exemplo:
- 3.3.3.3 Certificados bancários • Certificado SPB: Certificado exclusivo para o Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB). • Certificado CIP - SCG: Certificado do tipo A1, específico para autenticar e identificar transações no contexto Câmara Interbancária de Pagamentos – CIP, destinado ao Sistema de Controle de Garantias. • Certificado COMPE: Certificado do tipo A1, específico para liquidação das obrigações interbancárias relacionadas com os trâmites de cheques de valor inferior ao VLB-Cheque. • Certificado Cadastro Positivo: Certificado que permite a troca de arquivos entre as instituições financeiras e o ambiente SEC (Serviço Eletrônico Compartilhado) para acesso às informações de cadastro positivo. • Certificado BACEN SELIC: Certificado digital exclusivo para o sistema BACEN-SELIC. • Certificado Bancario ECO: Certificado para uso de Instituições Financeiras, para o Sistema de Empréstimo Consignado Online. • Certificado C3: Certificado destinado para o uso na Câmara das Cessões de Crédito - C3, com validade de 1 ano. • Certificado CMP: Certificado destinado a Compensação de Boletos de Pagamentos. • Certificado Open Banking Transporte: Certificado de Aplicação Cliente (Transporte) utilizado para realizar a autenticação das instituições participantes no Diretório Open Banking.
- 3.3.3.4 Certificados de aplicação • Certificado CDT: Certificado Digital com validade de 1 ano exclusivo para o serviço da Carteira Digital de Trânsito. • Certificado INFOCONV: Certificado Digital com validade de 1 ano para o acesso ao sistema INFOCONV. • Certificado de Aplicação: Certificados Digitais destinados à identificação de aplicações WEB.

#### **4 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1 Os certificados serão disponibilizados para emissão pelo titular assim que o processo de validação for finalizado.
- 4.2 O Serviço dispõe de infraestrutura física para recepção de clientes quando necessário e para a acomodação dos agentes responsáveis pelas validações de documentos.
- 4.3 O Serviço conta com toda a infraestrutura tecnológica para cumprir com as exigências da ICP-Brasil. A infraestrutura será provida pela própria Autoridade Certificadora do Serpro e suas Autoridades de Registro ou a outras Autoridades a ela vinculadas.

#### **5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

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

## **6 DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

6.1 O tratamento e proteção de dados deste serviço seguirão as disposições definidas no ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (B).

## **7 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, de forma presencial ou preferencialmente por videoconferência, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

Endereço: SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Regional SERPRO Belo Horizonte, CNPJ: 33.683.111/0007-94

Endereço: Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal - Belo Horizonte/Minas Gerais

CEP: 31035-536

Regional SERPRO Belém, CNPJ: 33.683.111/0003-60

Endereço: Av. Perimetral da Ciência, Km 01, Prédio Espaço Inovação, 3º andar, Sala 06 Bairro Guamá - Belém/Pará

CEP: 66075-750

Regional Curitiba, CNPJ: 33.683.111/0010-90

Endereço: Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro - Curitiba/Paraná

CEP: 80520-170

Regional SERPRO Florianópolis, CNPJ: 33.683.111/0019-28

Endereço: Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde

Floripa Shopping (Piso L2) - Florianópolis/Santa Catarina

CEP: 88032-000

Regional SERPRO Fortaleza, CNPJ: 33.683.111/0004-41

Endereço: Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape - Fortaleza/Ceará

CEP: 60130-240

Regional SERPRO Porto Alegre, CNPJ: 33.683.111/0011-70

Endereço: Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/Rio Grande do Sul

CEP: 90010-390

Regional SERPRO Recife, CNPJ: 33.683.111/0005-22

Endereço: Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim - Recife/Pernambuco

CEP: 52.060-901



Regional SERPRO Salvador, CNPJ: 33.683.111/0006-03

Endereço: Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 - Paralela - Salvador/Bahia

CEP: 41130-530

Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Endereço: Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

Regional SERPRO Rio de Janeiro, CNPJ: 33.683.111/0008-75

Endereço: Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico - Rio de Janeiro/RJ

CEP: 22460-905

## ANEXO – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO – NEOSIGNER

### **1 DEFINIÇÕES BÁSICAS**

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao CLIENTE por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.

### **2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

- 2.1 O NeoSigner é uma plataforma de assinatura digital em nuvem que simplifica o processo de assinatura de documentos, possibilitando a gestão de requisitantes de assinatura, assinantes e fluxos de coleta de assinatura. Apresenta, como recursos principais:
  - 2.1.1 Simplificação na realização e coleta de múltiplas assinaturas digitais;
  - 2.1.2 Redução do tempo gasto na coleta de múltiplas assinaturas;
  - 2.1.3 Eliminação da necessidade de validação da assinatura a cada coleta;
  - 2.1.4 Promove o não repúdio de assinaturas eletrônicas e digitais;
  - 2.1.5 Simplifica a jornada com múltiplas assinaturas digitais em nuvem em plataformas web e mobile, aumentando as garantias de identificação inequívoca do assinante;
  - 2.1.6 Gerencia múltiplas assinaturas e notifica os assinantes da necessidade de assinatura de um documento;
  - 2.1.7 Provê um fluxo completo de assinatura na nuvem, notificando as pessoas que necessitam assinar um documento;
  - 2.1.8 Além de aplicação web, provê serviços que poderão ser consumidos por outras aplicações, facilitando assim a expansão de uso e integrações que possam vir a ser necessárias; e
  - 2.1.9 Suporta assinaturas com carimbo do tempo; e
  - 2.1.10 Possibilita a rastreabilidade dos assinantes e revalidação das assinaturas.
- 2.2 O NeoSigner se destina à assinatura de documentos em PDF, cujas assinaturas são embutidas no próprio arquivo assinado (attached).

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

- 3.1 Características técnicas do NeoSigner:

- 3.1.1 Possibilidade de Assinatura Digital utilizando Certificado Digital ICP-Brasil por intermédio do Assinador SERPRO Desktop.
  - 3.1.2 Assinatura Digital utilizando certificados X509 (não ICP-Brasil) emitidos exclusivamente para os assinantes.
  - 3.1.3 Assinatura avançada via OTP por meio de SMS e/ou e-mail.
  - 3.1.4 Procedimentos rígidos de auditoria de fiscalização
  - 3.1.5 Identificação forte do usuário
  - 3.1.6 Assinatura de documentos PDF adicionando validade jurídica
  - 3.1.7 Fácil adição de assinantes e requisitantes
  - 3.1.8 Orquestração do fluxo de assinaturas
  - 3.1.9 Garantia Temporal
  - 3.1.10 Assinatura e acesso ao documento em qualquer lugar, de qualquer dispositivo
  - 3.1.11 Armazenamento seguro dos documentos durante a vigência do fluxo de assinatura.
  - 3.1.12 Validação de Documento Assinado
  - 3.1.13 Gestão de Grupos
  - 3.1.14 Integração facilitada com outros sistemas
  - 3.1.15 Notificações para assinantes e requisitantes durante o ciclo de vida do fluxo de assinatura.
  - 3.1.16 Trilha de auditoria para eventos ocorridos durante o fluxo de assinatura.
- 3.2 Funcionamento e ciclo de vida do NeoSigner:
- 3.2.1 O produto funciona por meio de um conjunto de APIs que podem ser consumidas por um sistema integrador ou via interface web onde todas as funcionalidades estão disponíveis para uso através da interface disponibilizada pelo SERPRO.
  - 3.2.2 O contratante da solução realiza sua autenticação no produto e passa a poder gerenciar grupos de requisitantes, requisitantes de assinatura, possíveis assinantes e demais gestores.
  - 3.2.3 As assinaturas são realizadas por meio de um fluxo gerenciado pelo sistema. O fluxo de assinatura é um conceito para agrupar a relação entre documentos e assinantes. O responsável realiza a criação de um fluxo de assinatura contendo as informações de todas as pessoas às quais deve ser solicitada a coleta de assinatura e os documentos a serem assinados.
  - 3.2.4 A cada alteração no fluxo o responsável pelo fluxo é informado da ação realizada, seja alterações causadas por coleta de assinatura realizada, seja por rejeição de assinatura. Ao fim de todas as coletas de assinatura, o fluxo é finalizado e os participantes do fluxo poderão acessar uma cópia do documento contendo todas as assinaturas coletadas.
  - 3.2.5 Cada um dos perfis existentes possui um conjunto de funcionalidades e acessos ao sistema.

3.2.6 O acesso por cada um dos perfis, é realizado pelo CLIENTE (responsável pela aquisição do produto) e/ou pelos Gestores e Requisitantes na aplicação. O controle é realizado por meio de identificação (CPF) e OTP (senha), esse enviado por email ou SMS.

### 3.3 Perfis de usuários do NeoSigner:

#### 3.3.1 Perfil 1 – Gestor

O perfil gestor, acessa as interfaces para realizar a gestão de novos gestores, grupos de requisitantes e requisitantes de assinaturas. Esse perfil é um nível abaixo do perfil administrativo.

#### 3.3.2 Perfil 2 – Requisitante

O perfil de requisitante é o perfil a ser mais utilizado. É o perfil responsável por definir o fluxo de assinatura e incluir os assinantes (perfil não necessariamente cadastrado no sistema).

Para iniciar um processo de assinatura, o requisitante deve criar um fluxo de assinatura. O fluxo de assinatura deve estar associado a um grupo ou mais grupos de requisitantes.

Após a criação do fluxo de assinatura, o requisitante poderá incluir a documentação a ser assinada e os assinantes aos quais deverá ser solicitada a assinatura. São permitidos no máximo 3 documentos por fluxo, sendo que cada documento não poderá exceder 25MB.

Uma vez que o fluxo foi gerado e os assinantes e documentos inseridos no fluxo, o requisitante envia o fluxo para assinatura. Esse passo é o que inicia a coleta de assinaturas, enviando para os assinantes a informação de que consta pendente uma assinatura. Uma vez tendo sido o fluxo enviado para assinatura, ele não será mais passível de alteração.

#### 3.3.3 Perfil 3 – Assinador

O assinador não é necessariamente cadastrado no sistema, ele é notificado da necessidade de assinatura por meio das informações passadas pelo requisitante (e-mail e telefone). Com as informações passadas, o sistema notifica o assinador de que existe uma pendência de assinatura.

Para visualizar o documento a ser assinado, o sistema realiza uma verificação de contraprova de CPF (O assinante deve confirmar seu CPF) e escolher uma opção para envio de OTP (e-mail ou SMS) para iniciar a coleta de assinatura.

O assinador poderá rejeitar a notificação. Caso isso ocorra, o fluxo de assinatura ficará incompleto.

Caso não rejeite a notificação, após confirmação do OTP, o assinador poderá visualizar cada um dos documentos disponibilizados no fluxo, dando ciência de seu conteúdo, individualmente.



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

- 4.1 Os serviços serão disponibilizados em até 24 horas contadas a partir da data da assinatura do contrato quando a compra for realizada por meio da plataforma de vendas do SERPRO. As vendas consultivas podem demorar até 7 dias úteis a depender da unidade responsável pela venda.

#### **5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

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

#### **6 DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 6.1 O tratamento e proteção de dados deste serviço seguirão as disposições definidas no ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (A).

#### **7 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

#### **8 LEGISLAÇÃO COMPLEMENTAR**

- 8.1 Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020

- 8.2 Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012

- 8.3 Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006.

## ANEXO – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO – SERPRO MAIS

### 1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 Partes: todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Área do Cliente: canal eletrônico disponibilizado ao CLIENTE por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.5 Active Directory: um serviço de diretório desenvolvido pela Microsoft para gerenciar usuários, grupos e recursos em uma rede.
- 1.6 Briefing: um resumo ou apresentação de informações que orienta sobre um determinado tema ou projeto.
- 1.7 Chatbots: programas de computador que usam inteligência artificial para simular conversas humanas, frequentemente utilizados em atendimento ao CLIENTE.
- 1.8 Embedded: refere-se a sistemas ou componentes que estão integrados a outros sistemas, como software incorporado em dispositivos eletrônicos.
- 1.9 Ferramentas de escritório: conjunto de aplicações e software utilizados para realizar tarefas administrativas, como edição de texto, planilhas e apresentações.
- 1.10 LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados, legislação brasileira que regula o tratamento de dados pessoais.
- 1.11 LDAP: protocolo leve de acesso a diretórios, utilizado para acessar e gerenciar informações em diretórios de rede.
- 1.12 Multiplataforma: capacidade de um software ou aplicativo de operar em diferentes sistemas operacionais ou dispositivos.
- 1.13 NFS: Network File System, um protocolo que permite o acesso a arquivos em uma rede como se estivessem localmente.
- 1.14 Nuvem de Governo: iniciativas e plataformas que fornecem serviços de computação em nuvem especificamente para órgãos governamentais.
- 1.15 NextCloud: uma plataforma de código aberto para armazenamento e compartilhamento de arquivos na nuvem.
- 1.16 Omnichannel: estratégia que integra diferentes canais de comunicação e vendas, proporcionando uma experiência coesa ao usuário.

- 1.17 Plataforma de colaboração: ferramentas ou softwares que permitem a comunicação e a colaboração entre equipes, como videoconferências e compartilhamento de documentos.
- 1.18 SAS: Software como Serviço, modelo de entrega de software onde as aplicações são hospedadas na nuvem e acessadas pela internet.
- 1.19 Storage: refere-se ao armazenamento de dados, que pode ser feito localmente ou na nuvem, utilizando diferentes tipos de tecnologias.
- 1.20 Kanban: método de gerenciamento visual que ajuda a controlar o fluxo de trabalho e a eficiência em processos produtivos.

## **2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

- 2.1 O Serpro+ é uma solução em nuvem de governo, projetada para facilitar a colaboração, armazenamento, comunicação e streaming por meio de um conjunto unificado de ferramentas. Com foco na digitalização do trabalho e ganho de produtividade no setor público. A solução permite que seus usuários armazenem e compartilhem arquivos, editem documentos de forma colaborativa, realizem videoconferências e se comuniquem via chat em um ambiente corporativo, seguro e centralizado. Além disso, o Serpro+ permite a integração com sites externos (simulando embedded), caixa de e-mail corporativa SerproMail e outras soluções.

## **3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

- 3.1 O Serpro+ funciona como uma plataforma em nuvem integrada e modular que entrega armazenamento, colaboração, comunicação e streaming por meio de uma interface centralizada e intuitiva.
- 3.2 Os usuários acessam o Serpro+ por meio de um painel web, onde podem armazenar, compartilhar, editar documentos de forma colaborativa, além de realizar comunicação interna e externa via chat, videoconferência, e-mail e streaming.
- 3.3 A gestão de permissões e identidades é controlada através de LDAP ou Active Directory (serviço de diretório otimizado para consultas), garantindo que o acesso aos dados e funcionalidades seja restrito conforme o perfil, grupo e/ou CLIENTE. A plataforma oferece backup, versionamento, rastreabilidade, segurança e auditoria das ações realizadas. Além de suporte e evolução oferecidos diretamente pelo SERPRO, garantindo que o serviço opere de maneira contínua, segura e soberana.
- 3.4 Benefícios do Serpro+
  - 3.4.1 Gestão Centralizada de Colaboração e Comunicação.
  - 3.4.2 Segurança e Soberania dos Dados.
  - 3.4.3 Fácil Implementação e Administração.
  - 3.4.4 Redução de Custos Operacionais.
  - 3.4.5 Ganho de Produtividade e Automação.
  - 3.4.6 Auditoria e Controle Completo.
  - 3.4.7 Plataforma Integrada e Personalizada.

- 3.5 Vantagens competitivas do Serpro+
  - 3.5.1 Armazenamento de Dados em Nuvem de Governo.
  - 3.5.2 Integração com Sistemas Governamentais e Sites externos.
  - 3.5.3 Dispensa de Licitação para Órgãos Públicos.
  - 3.5.4 Alta Disponibilidade e Suporte Especializado.
  - 3.5.5 Segurança, Conformidade e Soberania.

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

- 4.1 Após a assinatura do contrato, o SERPRO, em caso de necessidade, inicia um briefing com o CONTRATANTE para entender o melhor cenário para a criação dos seus usuários na plataforma SERPRO+. O prazo para disponibilização é iniciado em até 10 dias úteis após a formalização do contrato.
- 4.2 Após o direcionamento dado pelo SERPRO, o CONTRATANTE inicia o processo de criar seus usuários no portal de usuários do SERPRO+ ou realizará o upload de um arquivo de cadastro em massa dos mesmos, nesse segundo caso, após a validação do arquivo por mecanismos de segurança e conformidade pelo SERPRO, é iniciada a criação dos usuários na plataforma.
- 4.3 É desejável que o CONTRATANTE indique um representante para realizar testes de acessos e garantir que seus usuários foram criados dentro da plataforma SERPRO+.

#### **5 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DESTA OFERTA**

- 5.1 O backup é limitado às funcionalidades nativas da ferramenta, sem suporte adicional.
- 5.2 Não comprehende suporte para migração de dados.

#### **6 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

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

#### **7 DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 7.1 O tratamento e proteção de dados deste serviço seguirão as disposições definidas no ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (A).

#### **8 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF



CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## ANEXO – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO – CIDADES GOV

### **1 DEFINIÇÕES BÁSICAS**

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.5 CMS - Content Management System: Sistema de Gestão de Conteúdo, é um sistema online que permite criar, gerenciar e modificar conteúdo digital na plataforma.

### **2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

- 2.1 O Cidades GOV.BR é uma plataforma de serviços disponibilizada por meio de um portal com padrões e marca GOV.BR.
- 2.2 Essa plataforma permite ao município relacionar os serviços públicos ofertados tanto na esfera municipal quanto na federal, inserir novos serviços para o cidadão, fazer toda a gestão de conteúdo de notícias e informações do município, e gerenciar as solicitações desses serviços de forma integrada..
- 2.3 O serviço disponibiliza um portal único e seguro com design system e autenticação integrada por meio do GOV.BR (Login único do Governo Federal) para o município contratante, onde o cidadão poderá acessar serviços digitais, permitindo melhorias na gestão pública municipal.
- 2.4 A disponibilização dos serviços será realizada por meio de um portal web contendo plataforma de serviços. No portal, o município poderá gerenciar o conteúdo e as notícias de interesse do cidadão. Na plataforma, ele gerenciará os diversos serviços ofertados, além de gerir as solicitações dos cidadãos, possibilitando um controle melhor da demanda de serviços do município.
  - 2.4.1 Somente será disponibilizado acesso à aplicação por meio da integração Acesso GOV.BR, sendo necessária anuência do usuário do uso de alguns de seus dados pessoais para utilização das funcionalidades.
  - 2.4.2 Será disponibilizada uma base para armazenamento de novas Secretarias nas quais os serviços a serem criados devem ser vinculados.
  - 2.4.3 Será disponibilizado um canal de comunicação por e-mail para envio de mensagens da Plataforma de Serviços para o usuário/cidadão dos serviços,

sendo o SERPRO meramente o remetente dos e-mails enviados de forma “no reply”.

- 2.5 O ambiente objeto da prestação dos serviços será disponibilizado no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o envio inicial das informações essenciais sobre o CLIENTE, constantes do Anexo – Identificação do CLIENTE.

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

- 3.1 O portal CMS é um portal de conteúdo unificado com link aos serviços digitais padronizados. Além disso, um conjunto de recursos e ferramenta CMS (gestão de conteúdo) que a prefeitura poderá utilizar para diagramar páginas em seu portal para divulgação de notícias e serviços.
- 3.2 O conteúdo do Portal gerido pela solução de CMS do Cidades GOV.BR será composto basicamente por registros armazenados em seus bancos de dados. Além disso, alguns registros são compostos também por arquivos e imagens, bem como demandará serviço de SMTP para envio de e-mail para notificações diversas.
- 3.3 A Plataforma de Serviços é um gerenciador de serviços e acompanhamento de solicitações para os municípios. Esses serviços são chamados pelos usuários através do Portal CMS das prefeituras e possuem autenticação do login único GOV.BR e Design System do GOV.BR.

### **4 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1 O produto é disponibilizado pela internet através de acesso por navegadores de internet, inclusive por dispositivos móveis.
- 4.2 O SERPRO deverá prover e sustentar infraestrutura para o bom funcionamento da plataforma e serviços.
- 4.3 O CLIENTE deverá prover as informações de comunicação no portal CMS, e atendimento ao usuário/cidadão da plataforma Cidades GOV.BR.
- 4.4 O CLIENTE deverá possuir URL cadastrada no domínio Registro.br.
- 4.5 É necessário possuir computador com acesso à internet. Não será fornecido pelo SERPRO software de apoio para as demandas específicas do CLIENTE.
- 4.6 A não utilização pelo CLIENTE, dos serviços objeto deste termo de adesão, não caracteriza descumprimento das responsabilidades do SERPRO.
- 4.7 Eventual solicitação de desativação de ambientes deverá ser realizada pelos canais de comunicação indicados neste Anexo, pelo responsável legal ou agente devidamente autorizado pelo Cliente. A desativação se concretizará até o último dia do mês subsequente ao da solicitação. Demais casos de excepcionalidade serão acordados previamente entre as partes.

### **5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

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



## **6 DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 6.1 O tratamento e proteção de dados deste serviço seguirão as disposições definidas no ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (A).

## **7 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## ANEXO – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO – SERPRO MAIL

### **1 DEFINIÇÕES BÁSICAS**

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja Serpro: Website de venda dos produtos e serviços Serpro, acessível pelo endereço eletrônico: [loja.serpro.gov.br](http://loja.serpro.gov.br).
- 1.4 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: [cliente.serpro.gov.br](http://cliente.serpro.gov.br).

### **2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

- 2.1 O SerproMail é um sistema de correio eletrônico e produtividade baseado no software de código aberto Zimbra Network Edition. Possui recursos de e-mail, catálogo de endereços, tarefas, calendário, suíte de escritório - editor de textos, planilhas e apresentações -, drive para armazenamento e compartilhamento de arquivos, mensagens instantâneas e vídeo chamada. O SerproMail pode ser acessado a partir da interface web, clientes de e-mail - MS Outlook, Mozilla Thunderbird, além de também ser acessado por dispositivos móveis.
- 2.2 O SerproMail é dotado de arquitetura tecnológica robusta para suportar o crescimento da demanda e se adaptar às mudanças de negócio com rapidez e custos adequados, com toda sua infraestrutura instalada em solo brasileiro nos centros de dados do SERPRO e submetida à legislação do país, segundo políticas rígidas de segurança. Isso assegura a auditabilidade, a veracidade, a confiabilidade e confidencialidade das informações trafegadas e armazenadas.

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

- 3.1 O SerproMail utiliza os conceitos de computação em nuvem, cujos componentes de infraestrutura são dotados dos recursos de balanceamento de carga e escalabilidade horizontal permitindo atender grandes volumes de contas de usuários (caixas postais).
- 3.2 O SerproMail faz uso de servidores virtuais e cada componente do serviço pode realizar sua função suportado por múltiplos servidores.
- 3.3 A arquitetura dispõe de:
  - 3.3.1 banco de Dados para suportar tarefas, agendas pessoais e corporativas;
  - 3.3.2 diretório (LDAP) para suportar autenticações e os catálogos de endereços pessoais e corporativos;

- 3.3.3 balanceamento de carga para distribuir a carga de trabalho uniformemente entre os servidores;
- 3.3.4 backup para o serviço;
- 3.3.5 solução de arquivamento de longo prazo (archiving);
- 3.3.6 monitoramento de toda a cadeia produtiva do serviço;
- 3.3.7 autenticação de usuários por senha ou por certificado digital;
- 3.3.8 recurso anti robô que impede ataque massivo com intenção de prejudicar a execução do serviço;
- 3.3.9 recursos de criptografia, que permite ao usuário cifrar digitalmente seus e-mails;recursos antispam e antivírus.
- 3.4 O ambiente de comunicação eletrônica do SERPRO faz uso de diversos protocolos, tais como:
- 3.4.1 WEB para hospedar a aplicação e receber os acessos dos usuários;
- 3.4.2 HTTPS na comunicação com os servidores;
- 3.4.3 SMTPS para o envio e recebimento de e-mails;
- 3.4.4 IMAPS para hospedar os e-mails dos usuários.
- 3.5 O SerproMail visa atender às expectativas de diversos órgãos. Um dos grandes benefícios do serviço é a concentração do dispêndio em uma única estrutura, neste caso, no centro de dados do SERPRO.
- 3.6 Existem duas opções para o gerenciamento de contas no SerproMail:
- 3.6.1 primeira contempla a administração e gestão do serviço por equipes do SERPRO. Nesta opção, será disponibilizada equipe especializada para promover a migração do serviço de correio eletrônico para a nuvem do SERPRO, garantindo a disponibilidade e a integridade das caixas postais já existentes. Essa opção é nomeada como Administração Delegada.
- 3.6.2 A segunda opção refere-se à administração e gestão sendo realizada pelo próprio CLIENTE, permitindo que seus técnicos possam gerenciar suas contas. Para essa escolha, o CLIENTE deve ter disponibilidade de profissionais especializados em atividades de TI.
- 3.7 As funcionalidades do SerproMail junto com o tamanho das caixas postais são divididas conforme o quadro abaixo:

RECURSOS	BÁSICA 1GB	INTERMEDIÁRIA 2GB	AVANÇADA 5GB
Interface Web	X	X	X
Catálogo de endereços e contatos	X	X	X
Calendário e tarefas	X	X	X
Editor de textos, planilhas e apresentações	-	X	X
Drive para armazenamento de arquivos	-	X	X
Mensageria instantânea	-	X	X
Videochamada	-	X	X

RECURSOS	BÁSICA 1GB	INTERMEDIÁRIA 2GB	AVANÇADA 5GB
Acesso por cliente desktop	X	X	X
Acesso por dispositivos móveis	X	X	X
Antispam e antivírus	X	X	X
Assinatura digital	-	X	X
Compartilhamento de calendário, pastas e arquivos	-	X	X
Busca em anexos	-	X	X
Busca avançada	-	-	X
Conector para Outlook	-	-	X

3.8 Existem duas opções para o gerenciamento de contas no SERPROMAIL:

- 3.8.1 A gestão do armazenamento das caixas postais é de responsabilidade do CLIENTE. A quantidade de armazenamento (GB) total das caixas ativas (em uso) pode ser administrada de acordo com a necessidade específica do CLIENTE por meio do painel de administração do SERPROMAIL. O espaço de armazenamento de uma caixa postal desativada não pode ser utilizado e nem realocado até que essa caixa seja ativada.

  - 3.8.1.1 A primeira contempla a administração e gestão do serviço por equipes do SERPRO. Nesta opção, será disponibilizada (por meio de consultoria) equipe especializada para promover a migração do serviço de Correio Eletrônico para a Nuvem do SERPRO garantindo a disponibilidade e a integridade das caixas postais já existentes. Essa opção é nomeada como Administração Delegada.
  - 3.8.1.2 A segunda opção se refere à administração e gestão sendo realizada pelo próprio CLIENTE, permitindo que seus técnicos possam gerenciar suas contas. Para essa escolha, o CLIENTE deve ter disponibilidade de profissionais especializados em atividades de TI.

### 3.9 Serviços Adicionais

#### 3.9.1 Administração Delegada

Consiste na contratação do SERPRO para realizar o atendimento ao CLIENTE para a gestão das contas contratadas. Na Administração Delegada, estão contemplados os seguintes serviços:

- 3.9.1.1 Criação, exclusão, ampliação da capacidade de armazenamento, mudança de nome da caixa postal, alteração de senha e recuperação de mensagens apagadas.
- 3.9.1.2 Administração do ambiente, das bases de contas e dos dados de usuários.
- 3.9.1.3 Atendimento e orientação a usuários do SerproMail. Esse serviço consiste no atendimento para esclarecer dúvidas e na orientação para a utilização do SerproMail.

#### 3.9.2 Armazenamento Adicional

Consiste na contratação de espaço adicional relativo à cota total disponível ao CLIENTE.

A distribuição do espaço adicional contratado é de responsabilidade do CLIENTE, que poderá repassar a execução ao SERPRO caso tenha contratado o serviço de Administração Delegada.

### 3.9.3 Guarda Por Tempo

Consiste no armazenamento de backup dos dados de e-mails, documentos, agenda, tarefas e contatos por período superior a 6 meses.

### 3.9.4 Treinamentos

Há 2 (duas) modalidades de treinamento:

#### 3.9.4.1 Capacitação para administração do sistema.

#### 3.9.4.2 Capacitação para o usuário final.

Os treinamentos devem ser contratados como consultoria técnica.

### 3.9.5 Serviços Suplementares

Os serviços a seguir relacionados são suplementares ao objeto deste contrato e deverão ser prestados por meio de consultoria técnica demandada, a critério e necessidade do CLIENTE.

#### 3.9.5.1 Migração de Dados

Consiste na migração de caixas postais, pastas particulares, agenda e catálogo de endereços para o SerproMail, sendo para sua contratação, necessário avaliação da equipe técnica para cada caso.

#### 3.9.5.2 Instalação, distribuição e configuração de aplicativos

Consiste na contratação do SERPRO para configurar aplicativos clientes de e-mail (Mozilla Thunderbird, MS Outlook e outros) em estações de trabalho ou em dispositivos móveis do CLIENTE.

#### 3.9.5.3 Consultoria Técnica

O serviço de Consultoria Técnica, consiste no assessoramento técnico especializado em Tecnologia da Informação, com disponibilização de um analista de TI, com conhecimento especializado para apoiar o CLIENTE na configuração dos objetos de acesso ao serviço, com conhecimento especializado para prover a capacitação dos usuários/Administradores do SerproMail.

O item faturável relacionado à “Consultoria Técnica” será prestado sob demanda do CLIENTE e cobrado em horas, conforme sua utilização no período definido na cláusula de ateste, respeitando os preços da tabela constante no item 5.1 Tabela de Preços.

Somente poderá ser contratado o serviço de consultoria observando-se a quantidade mínima de 16 horas dentro do período definido na cláusula de ateste.

O valor total mensal a ser pago para esse item será o resultado da multiplicação do tipo de consultoria escolhida pela quantidade de horas utilizadas.



Caso o CLIENTE já tenha contratado o serviço Expresso, não será cobrado o serviço de migração de dados.

#### **4 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1 As equipes técnicas do SERPRO disponibilizarão o SerproMail em até 10 dias úteis após assinatura de contrato.
- 4.2 As estações de trabalho do CLIENTE deverão seguir a matriz de compatibilidade do SerproMail , tendo as seguintes características mínimas:
  - 4.2.1 Navegador web Mozilla Firefox (versão mais recente ou até 2 versões anteriores).
  - 4.2.2 Navegador Google Chrome versão (versão mais recente ou até 2 versões anteriores).
  - 4.2.3 Navegador Microsoft Edge versão (versão mais recente ou até 2 versões anteriores).

#### **5 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DESTA OFERTA**

- 5.1 Sem suporte para ActiveSync e Certificado Digital.
- 5.2 Não inclui migração de dados.
- 5.3 O backup é semanal com retenção de 30 dias.
- 5.4 Sem funcionalidades de chat, vídeo, drive ou office.

#### **6 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

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

#### **7 DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 7.1 O tratamento e proteção de dados deste serviço seguirão as disposições definidas no ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (A).

#### **8 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## ANEXO – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO – WAN+

### 1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 Partes: todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Central de Ajuda: website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5 Área do Cliente: canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>
- 1.6 SD-WAN: *Software-Defined Wide Area Network* (Rede de Longa Distância Definida por Software). Arquitetura de redes que simplifica o gerenciamento e a operação da conexão. Com o uso desta arquitetura, o cliente terá possibilidade de otimizar os custos relacionados à operação da rede, explorando diversos tipos de tecnologias de infraestrutura, com alguma garantia de performance e redução de vulnerabilidades de segurança.
- 1.7 Roteador Wan+: equipamento instalado no cliente e que permite a implementação do uso de vários enlaces de diferentes tecnologias, o qual permite o tráfego de dados, acesso internet com total segurança e alto desempenho no roteamento de tráfego de dados em situações críticas.
- 1.8 Concentrador Wan+: cluster de roteadores responsável pelo recebimento dos túneis IPSec de todos os pontos de acesso que compõem a rede do cliente.
- 1.9 Firewall Wan+: equipamento responsável por garantir as políticas de segurança aplicáveis a cada cliente.
- 1.10 Backbone: infraestrutura de rede do Serpro que possibilita o acesso ao DataCenter e às demais localidades do cliente nele conectadas.
- 1.11 Conexões de Acesso: circuitos de comunicação de dados dedicados (mais roteador) e acesso banda larga ou de acesso à internet que interligam as unidades operacionais ao Data Center.

### 2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1 Wan+ é uma solução do tipo SD-WAN que engloba o gerenciamento pró-ativo e conectividade segura sobre quaisquer tecnologias de circuitos de comunicação de dados, definição de preferência do tráfego corporativo e de internet conforme disposição dos circuitos e cenários em operação, permitindo a otimização dos recursos de rede do cliente.

- 2.2 A flexibilidade para o uso de diversas tecnologias de conectividade permite ao Gestor de Tecnologia da Organização o gerenciamento de seus recursos e orçamentos de forma a atender às prioridades para suportar a inovação e expansão de seu negócio. E assim, em vez de tratar a infraestrutura de conectividade como um ativo que devia ser reduzido por questões orçamentárias, ele passa a ser visto como oportunidade de negócio para criação de valor. O que proporciona a Organização ampliar e diversificar seu negócio, tornando unidades móveis integradas à sua intranet permitindo explorar a mobilidade de seus processos produtivos.
- 2.3 Em termos tecnológicos, as vantagens que o SD-WAN proporciona são a escalabilidade dessas conexões, garantia de disponibilidade do acesso e flexibilidade para variar as tecnologias que estão na camada mais baixa da conexão. Como esta arquitetura SD-WAN opera em camada superior à conexão física disponível, é possível manter a confiabilidade e robustez.

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

- 3.1 Para a execução dos serviços pode ser necessária a alocação de equipamentos de borda (roteadores, concentradores e similares) nas instalações do CLIENTE.
  - 3.1.1 O CLIENTE se responsabiliza pelo zelo destes equipamentos e manutenção do bom estado no ambiente onde os mesmos forem instalados (incluindo suas respectivas conectividades físicas: elétrica, cabeamentos de comunicação etc.) pelo Serpro para prestação deste serviço.
  - 3.1.1.1 Em caso de falhas nos equipamentos e conexões decorrentes de mau uso, falta de zelo ou quaisquer outras ações e inações comprovadamente causadas pelo CLIENTE, este deverá ressarcir ao SERPRO pelos ativos danificados por meio de troca, conserto ou aquisição de novo equipamento similar para substituição do danificado, conforme o caso.
- 3.2 Trechos de conexões (circuitos) fora da gestão do Serpro (sem cobertura contratual específica) podem afetar o desempenho da solução, o SERPRO não se responsabiliza por tais trechos nem também por eventuais efeitos em cascata decorrentes de falhas originadas nestes trechos.
- 3.3 Arquitetura do Serviço
  - 3.3.1 O novo modelo de serviço pode ser composto por dois cenários, onde basicamente a diferença refere-se ao tipo de conexão, enlaces de circuitos envolvidos e os serviços agregados na solução.
  - 3.3.2 Em todos os cenários, existe a necessidade e obrigatoriedade dos equipamentos envolvidos na solução (roteador de acesso, concentrador e Firewall) serem de propriedade e operados pelo Serpro. Na situação em que houver a existência da conexão Banda Larga, esta conexão necessariamente será feita através de um túnel criptografado (VPN).
  - 3.3.3 Nos cenários que contenham mais de um circuito, será definido um caminho preferencial para cada tráfego. No modelo de operação do serviço Wan+, deverá obedecer à seguinte política de tráfego:

- 3.3.3.1 Na presença de Circuito Dedicado, o tráfego corporativo ocorrerá prioritariamente nesse enlace;
- 3.3.3.2 Na presença de conexão Banda Larga, o tráfego internet ocorrerá prioritariamente nesse enlace;
- 3.3.3.3 Se o enlace de Banda Larga estiver indisponível, o tráfego internet poderá ser direcionado para o enlace Dedicado, havendo banda disponível;
- 3.3.3.4 Se o enlace do Circuito Dedicado estiver indisponível, o tráfego corporativo será direcionado ao enlace de Banda Larga.
- 3.3.4 Poderá haver modificação dos parâmetros acima, de acordo com as políticas de acesso do cliente e a sua aplicabilidade deverá ser de âmbito geral para toda a rede do cliente.
- 3.3.5 Por padrão, o serviço Wan+ não permitirá acesso externo pela conexão da Banda Larga a rede local do cliente, salvo em comum acordo firmado entre Serpro e o cliente. Adicionalmente, o tráfego da rede local, pela conexão Banda Larga, será controlado utilizando-se uma política do tipo Lista Exclusiva, de no máximo 30 sítios web, sincronizada em âmbito nacional e explicitadas pelos seus endereços IPs e/ou Domínios que serão indicados pelo cliente, usando como diretriz o bloqueio a todos sites, exceto as liberações pontuais e explícitas através dos IPs e/ou Domínios autorizados pelo cliente.
- 3.3.6 O serviço Wan+ garante a banda trafegada pelo túnel VPN até o limite de 80% da respectiva vazão total dos circuitos Banda Larga.
- 3.3.7 Cada ponto de acesso do cliente que possuir o serviço Wan+, poderá conectar até duas conexões de Banda Larga e obrigatoriamente cada ponto de acesso deverá estabelecer uma conexão direta com o concentrador Wan+ hospedado no Serpro. Por padrão, os cenários mais comumente disponibilizados aos clientes serão os do Tipo 1 e 2. Os cenários do Tipo 3 e 4 serão disponibilizados através de projeto específico entre Serpro e cliente.
- 3.3.8 TIPO 1: Modelo padrão Wan+ (Circuito dedicado + Acesso Internet)
  - 3.3.8.1 Neste cenário, é obrigatória que uma das conexões seja de um Link Dedicado.
  - 3.3.8.2 São combinadas conexões em Banda Larga ou de circuito com acesso à internet com uma conexão de Circuito Dedicado. O tráfego definido como corporativo é identificado e encaminhado pelo Circuito Dedicado, enquanto que o tráfego definido como Internet é encaminhado pelo circuito em Banda Larga.
  - 3.3.8.3 É possível o uso de múltiplas conexões em banda larga combinadas com o Circuito Dedicado.
  - 3.3.8.4 Em caso de falha em uma das conexões, Banda Larga ou de acesso à internet e Circuito Dedicado, a outra conexão poderá assumir a totalidade do tráfego de rede da unidade.
- 3.3.9 TIPO 2: Modelo Wan+ utilizando apenas Acessos Internet
  - 3.3.9.1 Nesse cenário, o cliente estará conectado exclusivamente por uma ou múltiplas conexões de circuitos Banda Larga ou com acesso a internet. Caso mais de uma conexão seja utilizada, o tráfego será priorizado com base em diferentes

critérios, a serem definidos pelo cliente. Ainda, em caso de falha em uma das conexões, as remanescentes podem assumir todo o tráfego necessário à conectividade da localidade. Independente se em uma ou múltiplas conexões de Banda Larga ou com acesso a internet, o tráfego corporativo sempre será encaminhado através de um túnel criptografado.

3.3.10 TIPO 3: Modelo Wan+ com conexão dedicada entre níveis hierárquicos dos Clientes e Acesso Internet

3.3.10.1 Nesse cenário, é criada uma topologia hierárquica entre a localidade que fará uso do Serviço Wan+, identificada como Rede Nível 2, e uma localidade tradicional, identificada como Rede Nível 1. Apesar da conexão direta entre as Redes Nível 1 e Nível 2, essa também possui uma conexão em Banda Larga ou com acesso internet com o Serpro. Assim, a Rede Nível 2 tem pelo menos dois caminhos de tráfego até o Serpro, através da conexão direta com a Rede Nível 1 ou através da conexão em Banda Larga ou com acesso a internet. É possível o uso de múltiplas conexões em banda larga ou com acesso a internet, combinadas com a conexão direta que define a hierarquia entre as Redes.

3.3.10.2 Neste cenário, pode haver a necessidade de aumento do circuito dedicado e backbone do cliente referente ao Nível 1. A Rede Nível 1 é por premissa conectada à rede Serpro através de um Circuito Dedicado, sobre o qual acumulam-se, não somente o tráfego dessa própria rede, como também o tráfego das Redes Nível 2 hierarquicamente ligadas a ela.

3.3.11 TIPO 4: Modelo Wan+ com conexão dedicada entre níveis hierárquicos dos Clientes

3.3.11.1 Nesse cenário, é criada uma topologia hierárquica entre a localidade que fará uso do Serviço Wan+, identificada como Rede Nível 1, e uma localidade tradicional, identificada como Rede Nível 2. A conexão entre a Rede Nível 1 e o Serpro é feita através de um Circuito Dedicado e de um ou mais links com acesso a internet. A conexão entre a Rede Nível 2 e a Rede Nível 1 é feita necessariamente por um Circuito Dedicado.

### 3.4 Portal de Gerenciamento de Serviços

3.4.1 O Serpro disponibiliza um portal de acompanhamento do desempenho do serviço aos clientes, nesse portal é possível obter informações sobre:

3.4.1.1 Quando a conexão física for responsabilidade contratual do Serpro;

3.4.1.1.1 Disponibilidade diária dos circuitos (quando forem de responsabilidade do Serpro);

3.4.1.1.2 Consumo de banda dos circuitos (entrada e saída) com os valores de pico e médios separados por dia, semana e mês;

3.4.1.1.3 Latências dos circuitos com valores de momento, médios e de pico.

3.4.1.2 A operação do serviço Wan+:

3.4.1.2.1 Disponibilidade e desempenho diário do roteador Wan+, com consumo das bandas dos circuitos;

3.4.1.2.2 Disponibilidade e desempenho diário do concentrador Wan+ e seu respectivo consumo;

3.4.1.2.3 Disponibilidade mensal dos incidentes.

3.5 Características comuns para os tipos de conexões:

3.5.1 A tecnologia da conexão de rede de acesso é indiferente no Modelo de Serviço:

3.5.1.1 Banda Larga: comum ou empresarial (xDSL, Ethernet, Cabo, etc.);

3.5.1.2 LTE: 3G, 4G e 5G;

3.5.1.3 Satélite: Banda Ka e Ku;

3.5.1.4 Circuito Dedicado: MPLS, Metro Ethernet, Satélite, Rádio etc;

3.5.1.5 Circuito de Internet Dedicado (observação: será considerado como uma conexão de Banda Larga).

3.5.2 Mais de uma conexão de rede de acesso pode ser utilizada para uma única localidade, ainda que de diferentes tecnologias;

3.5.3 Os Serviços Avançados Wan+ do segmento de Segurança (Firewall e IPS) serão comercializados com apenas 1 unidade dos mesmos para toda a rede (preço fixo por cliente) até 200 pontos de rede, e a partir de 200 pontos de rede devem ser consideradas 2 unidades;

3.5.4 Os roteadores SD-WAN utilizarão túneis IPsec usando chaves pré-compartilhadas (pre-shared key - PSK) e/ou com certificado digital ICP Brasil;

3.5.5 Na Conexão Wan+ Básica apenas o tráfego destinado ao Serpro será transmitido pelo Túnel VPN (IPs privados e redes públicas do Serpro);

3.5.6 Na Conexão Wan+ Avançada todo o tráfego será transmitido pelo Túnel VPN e será submetido à política de segurança corporativa do Serpro e/ou Cliente, sendo submetido à política de segurança corporativa do Serpro e/ou Cliente;

3.5.7 Serviços de Rede Local são preservados (servidor, antivírus, administração de switches etc);

3.5.8 Todos os modelos podem ser implantados para um mesmo cliente, a critério do interesse ou necessidade técnica de cada localidade.

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

4.1 Premissas:

4.1.1 A conexão de rede de acesso pode ser de propriedade do Serpro ou do Cliente (commodities);

4.1.2 Em todos os cenários de tecnologia, os ativos Roteador, Concentrador e Firewall são de propriedade do Serpro (necessários para a conectividade da solução Wan+);

4.1.3 Especificamente, quando o uso pelo enlace de dados ocorrer por tecnologia de Banda Larga contratada pelo próprio cliente, a operadora contratada deverá disponibilizar serviço de Acesso Internet.

#### 4.2 Restrições

4.2.1 Os circuitos dedicados devem ser de propriedade e ofertados pelo Serpro.

### 5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

### 6 DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento e proteção de dados deste serviço seguirão as disposições definidas no ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (A).

### 7 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO Belo Horizonte, CNPJ: 33.683.111/0007-94

Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal -Belo Horizonte/Minas Gerais

CEP: 31035-536

Endereço: Regional SERPRO Belém, CNPJ: 33.683.111/0003-60

Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme- Belém/Pará

CEP: 66077-830

Endereço: Regional SERPRO Curitiba, CNPJ: 33.683.111/0010-90

Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro - Curitiba/Paraná

CEP: 80520-170

Endereço: Regional SERPRO Florianópolis, CNPJ: 33.683.111/0019-28

Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde

Floripa Shopping (piso L2) - Florianópolis/Santa Catarina

CEP: 88032-000

Endereço: Regional SERPRO Fortaleza, CNPJ: 33.683.111/0004-41

Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape - Fortaleza/Ceará

CEP: 60130-240

Endereço: Regional SERPRO Porto Alegre, CNPJ: 33.683.111/0011-70

Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/Rio Grande do Sul



CEP: 90010-390

Endereço: Regional SERPRO Recife, CNPJ:33.683.111/0005-22

Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim - Recife/Pernambuco

CEP: 52.060-901

Endereço: Regional SERPRO Salvador, CNPJ: 33.683.111/0006-03

Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 - Paralela

Salvador/Bahia

CEP: 41130-530

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

Endereço: Regional SERPRO Rio de Janeiro, CNPJ: 33.683.111/0008-75

Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico - Rio de Janeiro/RJ

CEP: 22460-905

## ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (A)

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

### 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).
- 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 CLIENTE será:
- 2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

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

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

#### **3.1 São deveres das PARTES:**

- 3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;
- 3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:
- 3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.
- 3.1.3 O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

#### **3.2 São deveres do CLIENTE:**

##### **3.2.1 Responsabilizar-se:**

- 3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- 3.2.1.2 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;
- 3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;
- 3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;
- 3.2.1.5 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;

- 3.2.1.6 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;
  - 3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.
- 3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.
- 3.3 São deveres do SERPRO:
- 3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
  - 3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:
    - 3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;
    - 3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;
    - 3.3.2.3 Em razão de determinação legal.
  - 3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
  - 3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;
  - 3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;
  - 3.3.6 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.
  - 3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE 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 CLIENTE.

#### **4 DOS COLABORADORES DO SERPRO**

- 4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE 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:
  - 4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e
  - 4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.
- 4.2 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.
- 4.3 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 CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTE 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 clientes do CLIENTE 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 accidentais 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 CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE 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 CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

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

- 7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

## **8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE**

- 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 CLIENTE, 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.
- 10.1.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

## 11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:
- 11.2 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.

## APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

## 1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

## 2 DEFINIÇÕES

- 2.1 Para efeitos deste documento, 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, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.
  - 2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
  - 2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.
  - 2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.
  - 2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizado, 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 accidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
  - 2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.
  - 2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.
  - 2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.
  - 2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e

sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

- 2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- 2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, “Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.
- 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, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.
- 2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

### **3 DOS COLABORADORES DAS PARTES**

- 3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:
  - 3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;
  - 3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.
- 3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.
- 3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.
- 3.4 O Importador de Dados 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 a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

#### **4 DOS PARCEIROS E OPERADORES**

- 4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.
- 4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

#### **5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

- 5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão 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.
- 5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados 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 accidentais 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. Será designado 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.
- 5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível

obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se 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.

- 5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

## **6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

- 6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:
- 6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.
  - 6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.
  - 6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.
  - 6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.
  - 6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.
  - 6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

- 6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:
  - 6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.
  - 6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.
  - 6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.
  - 6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.
  - 6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.
  - 6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.
  - 6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:
    - 6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.
    - 6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

- 6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:
  - 6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;
  - 6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;
  - 6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.
- 6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:
  - 6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:
    - 6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
    - 6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;
    - 6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.
    - 6.3.1.4 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;
    - 6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.
  - 6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.
  - 6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.
  - 6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória,

no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

- 6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.
- 6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.
- 6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:
  - 6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
  - 6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
  - 6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

## 7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

- 7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.
- 7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.
- 7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.
- 7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:
  - 7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;
  - 7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

- 7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;
  - 7.4.4 Uma decisão definitiva que não admite recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;
  - 7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.
- 7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.
- 7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

## **8 DAS RESPONSABILIDADES**

- 8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.
- 8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.
- 8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.
- 8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## **9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

- 9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.
- 9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.
- 9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- 9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.
- 9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:
  - 9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;
  - 9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (B)

Parecer Jurídico SERPRO 0247/2022

### 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 anexo, serão consideradas as seguintes definições:

- 2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.
- 2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 2.1.3 Dados Pessoais - significam qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao contrato.
- 2.1.4 Serviço - refere-se à contraprestação, nos termos do contrato.
- 2.1.5 Colaborador - significa qualquer empregado, funcionário ou terceirizado, representante ou preposto, 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 accidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- 2.1.7 Autoridade Fiscalizadora - 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 Controlador, na qualidade de pessoa jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- 2.2.2 Para os efeitos deste anexo, o CLIENTE é o usuário dos serviços prestados.
- 2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de

dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

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

#### 3.1 São deveres da parte Controladora:

- 3.1.1 Responsabilizar-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular; (ii) pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas; (iii) pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular, caso por este solicitado, ou através de sua política de privacidade divulgada ao público, que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste contrato.
- 3.1.2 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
- 3.1.3 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados do CLIENTE, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento da Solução:
  - 3.1.3.1 Até o limite necessário para fornecer a Solução;
  - 3.1.3.2 Conforme permitido segundo o contrato celebrado entre as PARTES;
  - 3.1.3.3 Se for exigido pela Legislação Aplicável. Se uma das PARTES for obrigada pela Legislação Aplicável a transferir, divulgar ou permitir o tratamento de dados por terceiros, notificará prontamente a outra parte antes de atender tal exigência, e cooperará no sentido de limitar a extensão e o âmbito de tal transferência, divulgação ou tratamento.
- 3.1.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD que diga respeito ao serviço em questão e na medida em que se referiram aos dados do CLIENTE, corrigindo, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas;
- 3.1.5 Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

### **4 DOS COLABORADORES**

- 4.1 O SERPRO assegura que o tratamento dos Dados Pessoais 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:
  - 4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e
  - 4.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações, incluindo as do presente anexo.

- 4.2 Todos os Colaboradores das PARTES, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.
- 4.3 O SERPRO não poderá ser punida e não será responsabilizada, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável.

## 5 DOS COOPERADORES

- 5.1 O CLIENTE 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 CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicados.
- 5.2 O SERPRO notificará previamente o CLIENTE, caso deseje adicionar ou remover algum dos provedores parceiros.

## 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, o SERPRO 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 clientes do CLIENTE 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 accidentais 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 CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE 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.

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

- 7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

## **8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE**

- 8.1 O SERPRO se compromete, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, a prontamente dar por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, eliminar 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 pela parte que for responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum Titular de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, faça sua requisição à parte não responsável, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente à outra parte, para que esta proceda com o atendimento da requisição feita.
- 10.2 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.
- 10.3 Para os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 6 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 Prevalecem as cláusulas e disposições do contrato, naquilo que não conflitarem com o disposto neste Instrumento.
- 11.3 As PARTES ajustarão variações a este anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- 11.4 Caso qualquer disposição deste anexo seja inválida ou inexequível, o restante deste anexo permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

### 1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

### 2 DEFINIÇÕES

- 2.1 Para efeitos deste documento, 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, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.
- 2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.
- 2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, 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 - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

- 2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.
- 2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.
- 2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.
- 2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- 2.2 Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular", "Relatório de Impacto à Proteção de Dados", "Controlador", "Operador" e "Transferência Internacional de Dados" terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.
- 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, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.
- 2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

### **3 DOS COLABORADORES DAS PARTES**

- 3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:
  - 3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;
  - 3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.
- 3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.
- 3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

- 3.4 O Importador de Dados 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 a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

#### **4 DOS PARCEIROS E OPERADORES**

- 4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.
- 4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

#### **5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

- 5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão 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.
- 5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados 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 accidentais 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. Será designado 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.

- 5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se 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.
- 5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

## 6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

- 6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:
  - 6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.
  - 6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.
  - 6.1.3 Serão evidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.
  - 6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.
  - 6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

- 6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.
- 6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:
  - 6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.
  - 6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.
  - 6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.
  - 6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham accordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.
  - 6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.
  - 6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

- 6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:
- 6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.
  - 6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.
- 6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:
- 6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;
  - 6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;
  - 6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.
- 6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:
- 6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:
    - 6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
    - 6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;
    - 6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.
    - 6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;
    - 6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.
  - 6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

- 6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.
- 6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.
- 6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.
- 6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.
- 6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:
  - 6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
  - 6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
  - 6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

## 7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

- 7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação impõe impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.
- 7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.
- 7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

- 7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:
- 7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;
  - 7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;
  - 7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;
  - 7.4.4 Uma decisão definitiva que não admite recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;
  - 7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.
- 7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.
- 7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

## 8 DAS RESPONSABILIDADES

- 8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.
- 8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.
- 8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

- 8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## **9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.
- 9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.
- 9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.
- 9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- 9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.
- 9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:
- 9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;
- 9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.



## ANEXO I

### TABELA DE PREÇOS

Item Faturável	Unidade de Medida	Valor (R\$)
Proc.Dados - Programa Prefeitura + Digital - Assinatura NeoSigner	Fluxo de Assinatura	R\$ 0.00
Proc.Dados - Programa Prefeitura + Digital - Portal e Gerenciador de Serviços	Assinatura/Mês	R\$ 0.00
Proc.Dados - Programa Prefeitura + Digital - SerproID	Certificado Emitido	R\$ 0.00
Proc.Dados - Programa Prefeitura + Digital - SerproMail	Caixa Postal/Mês	R\$ 0.00
Proc.Dados - Programa Prefeitura + Digital - Serpro Mais	Valor Mensal	R\$ 0.00
Proc.Dados - Programa Prefeitura + Digital - WAN Mais	Valor Mensal	R\$ 0.00



## ANEXO II

### CLIENTE / CONTATOS

CLIENTE	
Razão Social	MUNICIPIO DE TEODORO SAMPAIO
CNPJ	13.824.248/0001-19
Logradouro	PRACA JAIME BARROS
Complemento	
Município	TEODORO SAMPAIO
CEP	44280000
Inscrição Municipal	ISENTO
Inscrição Estadual	ISENTO
Substituto Tributário	NÃO

CONTATOS					
Tipo Contato	CPF	Nome	E-mail	Telefones	
Técnico Produção	599.812.535-53	JOSÉ GILSON BARBOSA PEREIRA DE JESUS DOS SANTOS	gilsonbarbosajesus@hotmail.com	(71)987141448	
Representante Legal	681.441.215-20	JOAO PAULO VAZ GOES	gabineteprefeito@teodorosampaio.ba.gov.br	(71)987141448	
Financeiro Corporativo	681.441.215-20	JOAO PAULO VAZ GOES	gabineteprefeito@teodorosampaio.ba.gov.br	(71)987141448	