Registro de Documentos Contratuais

HISAQ - Histórico de Aquisições

Registro Nº 254906	Cliente: COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE			
	Objeto: SERVIÇO - PLATAFORMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO Nº PS-1054/25			
	Tp Doc. Contratual: CONTRATO DE RECEITA			
	Data Registro: 15/10/2025	Data Assinatura: 13/10/2025	UG Emitente:	Vigência: 13/10/2025 a 12/10/2026
	UG Executora:	UG Responsável: SUNNG	Contrato: null	Valor: R$ 12.649.724,71
	Fundamentações Legais :			

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", 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 devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 13.303/2016 e nº 10.406/2002 e suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº I-002/2025 - SEI Nº 5140.01.0002483/2025-53.

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

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 13.303/2016, 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.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Este contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no Conforme previsão em cláusula específica, art. 29, da Lei nº 13.303/2016.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 Conforme inc. I, art. 42, da Lei nº 13.303/2016, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

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

6.1.5 O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

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

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

6.2 São obrigações do SERPRO:

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

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

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

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

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

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

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

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

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

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

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

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

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

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

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

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

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

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

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

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

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 O CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizará a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

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

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 12.649.724,71 (doze milhões, seiscentos e quarenta e nove mil, setecentos e vinte e quatro reais e setenta e um centavos).

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

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

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

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

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

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

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

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

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

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

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

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

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

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

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

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

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

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

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

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

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado no caput do art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

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

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: N/A.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

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

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

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

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

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

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

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

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

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

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

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

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

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

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

16.7 De acordo com o disposto no art. 81, §7º da Lei nº 13.303/2016, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

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

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

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

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

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

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 Ao SERPRO fica facultado aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Observadas as demais condições desta cláusula, o presente contrato poderá ser rescindido sem ônus e a qualquer tempo, com 30 (trinta) dias de antecedência, por simples manifestação de vontade de qualquer das PARTES por meio de comunicação formal efetivada pelos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços”.

18.2 Para efeito da contagem de prazo para a rescisão, serão considerados o primeiro dia do início da prestação dos serviços e a data de recebimento da comunicação emitida pela outra parte ou da solicitação da rescisão registrada por meio de comunicação formal.

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

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

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

20.3.1 Constituirá:

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

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

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

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

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação gradativa das sanções eventualmente cabíveis que estão descritas neste item, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

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

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

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

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

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

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

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

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

22.1 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000.

22.1.1 O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

22.2 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

22.3 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o SERPRO, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.4 O CLIENTE está ciente de que o SERPRO poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.5 As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no Inciso X do art. 69 da Lei nº 13.303/2016, 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.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

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

26 DO FORO

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

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 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.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar a publicação deste contrato nos termos da Lei nº 13.303/2016.

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

Belo Horizonte/MG, 8 de outubro de 2025



THIAGO DELMONTE DE BAERE
Superintendente de Relacionamento com Clientes
SERPRO



DANIEL SILVA ANTONELLI
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura Avançada
ROBERTO TOSTES REIS
CPF: 800.***.***-53
13/10/2025
Serpro

ROBERTO TOSTES REIS
CLIENTE

NEOSIGNER Assinatura Avançada
CASSIO LUIZ MATOSO DE OLIVEIRA
CPF: 459.***.***-72
13/10/2025
Serpro

CASSIO LUIZ MATOSO DE OLIVEIRA
CLIENTE (Opcional)

NEOSIGNER Assinatura Avançada
ORLANDO MOREIRA BASTOS
CPF: 238.***.***-91
08/10/2025
Serpro

Nome: Orlando Moreira Bastos

NEOSIGNER Assinatura Avançada
BRUNO SILVA DE OLIVEIRA
CPF: 539.***.***-34
08/10/2025
Serpro

Nome: Bruno Silva de Oliveira

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0501/2025

1 ASPECTOS COMUNS DA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

1.1 Eventuais definições deste anexo de descrição de serviços, em desacordo com o estabelecido na seção geral deste contrato, sobrepõem as regras definidas na seção geral.

1.2 São partes integrantes da solução os seguintes serviços:

1.2.1 Dialoga: plataforma de atendimento, comunicação e colaboração em tempo real que oferece soluções integradas para empresas, organizações governamentais e outras instituições, oferecendo multicanalidade, permitindo que os cidadãos se comuniquem com o governo através de diversos canais, como chat na web, e-mail, WhatsApp, SMS e redes sociais.

1.2.2 Plataforma Whatsapp Business: permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala. No contexto de governo, ela permite que empresas e órgãos públicos ofereçam seus serviços aos cidadãos por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp.

1.2.3 Serpro Bots: Plataforma completa para construção, gestão e evolução de chatbots que possibilita que instituições públicas criem, operacionalizem e gerenciem seus próprios chatbots, assim como a realização de curadoria de conteúdo, a qual contribui no enriquecimento da inteligência artificial de um assistente virtual.

2 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

2.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO e seus parceiros, exceto para casos de customizações decorrentes da prestação dos serviços profissionais previstos neste contrato.

3 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 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

4 ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

4.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas

por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

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

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

4.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

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

4.6 Os acionamentos relativos ao objeto contratado deverão ser demandados serviço a serviço.

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

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

5 CANAIS DE ATENDIMENTO

5.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

6 DOS SERVIÇOS COMPONENTES

6.1 Abaixo são apresentados os aspectos específicos dos respectivos serviços.

ANEXO - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - DIALOGA

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.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 O Dialoga é uma plataforma de atendimento, comunicação e colaboração em tempo real que oferece soluções integradas para empresas, organizações governamentais e outras instituições.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O que faz?

3.1.1 Para o cidadão (Atendimento Omnichannel):

3.1.1.1 Do ponto de vista de atendimento e comunicação com o cidadão, ela proporciona uma série de funcionalidades que facilitam e aprimoram a interação entre entidades governamentais e a população. Primeiramente, a plataforma oferece multicanalidade, permitindo que os cidadãos se comuniquem com o governo através de diversos canais, como chat na web, e-mail, WhatsApp, SMS e redes sociais. Isso garante que os cidadãos possam escolher o meio de comunicação mais conveniente para suas necessidades, aumentando a acessibilidade e a satisfação no atendimento.

3.1.1.2 Além disso, o Dialoga proporciona respostas automatizadas e scripts, que ajudam a agilizar o atendimento de consultas comuns, fornecendo informações consistentes e rápidas. A plataforma também conta com ferramentas de categorização e priorização de atendimentos, permitindo que as solicitações dos cidadãos sejam organizadas de acordo com a urgência e o tema, garantindo respostas mais eficientes e dentro dos prazos estabelecidos. Com análises em tempo real e painéis de controle, as entidades governamentais podem monitorar o desempenho do atendimento, identificar gargalos e ajustar processos para melhorar a eficiência e a transparência. A integração com chatbots, como os criados pelo SerproBots, também permite um atendimento inicial automatizado, liberando os atendentes humanos para lidarem com questões mais complexas.

3.1.2 Para o Agente Público (Colaboração entre Times):

3.1.2.1 Do ponto de vista de comunicação e colaboração entre os agentes públicos, o Dialoga oferece uma série de funcionalidades que facilitam a interação eficiente e segura dentro das organizações governamentais. A plataforma proporciona canais de comunicação interna, que permitem a criação de grupos privados e públicos onde os agentes podem trocar mensagens, compartilhar documentos e colaborar em tempo real. Esses canais podem ser configurados de acordo com as necessidades específicas dos departamentos, promovendo uma comunicação segmentada e organizada.

3.1.2.2 Além disso, o Dialoga suporta ferramentas de colaboração em tempo real, como chats em grupo e videoconferências, que facilitam reuniões e discussões, independentemente da localização física dos participantes. A plataforma atua como um hub centralizado de informações, onde documentos importantes, atualizações e recursos são armazenados e facilmente acessíveis para todos os membros da equipe, melhorando a gestão do conhecimento e a distribuição de informações. A segurança é uma prioridade, com canais de comunicação seguros que garantem a privacidade das conversas e a proteção de dados sensíveis através de controles de acesso e criptografia. As capacidades de análise e relatórios robustas permitem que os gestores acompanhem as tendências de comunicação, identifiquem gargalos e otimizem os fluxos de trabalho, promovendo uma colaboração mais eficiente e informada entre os agentes públicos.

3.1.3 Funcionalidades:

3.1.3.1 Este item aborda as características e especificações técnicas detalhadas da solução em questão. Ele inclui uma análise dos principais componentes, capacidades e funcionalidades. As especificações técnicas são essenciais para entender a qualidade, desempenho e eficiência da solução.

3.1.4 Comunicação Multicanal:

3.1.4.1 Integração de Canais: A plataforma suporta vários canais de comunicação, como webchat, e-mail, WhatsApp, Voz e Vídeo, SMS e redes sociais (Facebook Messenger, Twitter, etc.). Isso permite que os cidadãos escolham o meio mais conveniente para se comunicar com as entidades governamentais.

3.1.4.2 Transferência Suave entre Canais: A plataforma garante que as conversas possam ser transferidas suavemente entre diferentes canais sem perda de informação, proporcionando uma experiência contínua e consistente para os cidadãos.

3.1.5 Automação e Respostas Automatizadas:

3.1.5.1 Respostas Predefinidas e Scripts: Possibilidade de configurar respostas automáticas para perguntas frequentes e scripts para orientar os agentes no atendimento, agilizando o processo de resposta e garantindo informações consistentes.

3.1.5.2 Bots e Automação: Integração com chatbots, como os desenvolvidos pelo SerproBots, que podem realizar triagens iniciais, responder a perguntas comuns

e encaminhar questões mais complexas para agentes humanos, melhorando a eficiência e reduzindo a carga de trabalho dos agentes.

3.1.6 Categorização e Priorização de Atendimentos:

3.1.6.1 Organização de Atendimentos: Ferramentas para classificar e organizar as consultas recebidas por categorias, tais como tipo de solicitação, urgência e departamento responsável, assegurando que cada consulta seja tratada pelo setor apropriado.

3.1.6.2 Análises em Tempo Real: Painéis de controle em tempo real que permitem aos gestores monitorarem o volume de consultas, tempos de resposta e carga de trabalho dos agentes, ajustando rapidamente as prioridades conforme necessário.

3.1.6.3 Distribuição Automática de Atendimentos: Os atendimentos são automaticamente distribuídos para atendentes ativos nos grupos designados, formando uma fila de atendimento eficiente.

3.1.7 Segurança e Conformidade:

3.1.7.1 Controles de Acesso e Permissões: Sistemas de controle de acesso que permitem definir permissões específicas para cada usuário com base em seu papel e responsabilidades, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessar informações sensíveis.

3.1.7.2 Criptografia e Privacidade: Uso de criptografia para proteger dados durante a transmissão e armazenamento, bem como conformidade com regulamentações de privacidade de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

3.1.7.3 Gestão de Atendentes: Registro e organização dos atendentes ativos, com a possibilidade de distribuí-los em grupos personalizados por temas, serviços, canais ou regiões geográficas.

3.1.8 Ferramentas de Colaboração Interna:

3.1.8.1 Chats em Grupo e Videoconferências: Recursos que permitem aos funcionários do governo realizarem chats em grupo e videoconferências, facilitando a colaboração e a tomada de decisão, independentemente da localização dos participantes.

3.1.8.2 Hub Centralizado de Informações: Um repositório central onde documentos importantes, políticas, manuais e outras informações essenciais são armazenados e facilmente acessíveis para todos os funcionários, promovendo uma comunicação interna eficaz.

3.1.9 Capacidades de Análise e Relatórios:

3.1.9.1 Relatórios Personalizados: Ferramentas que permitem a criação de relatórios detalhados personalizados de acordo com as necessidades da organização, incluindo métricas de desempenho e indicadores-chave de performance (KPIs).

3.1.9.2 Métricas e KPIs: Monitoramento de métricas essenciais como tempos de resposta, volume de consultas, satisfação do cliente (CSAT), e eficiência dos agentes, ajudando os gestores a tomar decisões baseadas em dados para melhorar os serviços.

3.1.9.3 Feedback do Cidadão: Cada interação de serviço permite avaliação pelo cidadão, além de aplicar pesquisas de satisfação para coletar feedback valioso.

3.1.10 Flexibilidade e Personalização

3.1.10.1 Integração com Sistemas Existentes: A plataforma pode ser integrada com sistemas governamentais já existentes, como CRMs, ERPs, e sistemas de gestão documental, proporcionando uma visão unificada e facilitando a automação de processos.

3.1.10.2 Customização de Funcionalidades: A plataforma é altamente personalizável, permitindo que cada entidade governamental adapte as funcionalidades às suas necessidades específicas, incluindo a criação de fluxos de trabalho personalizados e a definição de suas próprias categorias de tickets.

3.1.11 Gestão de serviço (incidentes, eventos, problemas, etc.):

3.1.11.1 Envolve a administração e coordenação de recursos, processos e funções para garantir a qualidade e eficiência dos serviços de TI. Isso inclui o gerenciamento de incidentes, onde são tratadas e resolvidas interrupções inesperadas ou reduções na qualidade dos serviços.

3.1.12 Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo:

3.1.12.1 Fornecimento e gestão da infraestrutura em nuvem 100% nacional, garantindo a soberania dos dados.

3.1.13 Gestão da Segurança:

3.1.13.1.1 Envolve a implementação de protocolos rigorosos de segurança, incluindo a utilização de tecnologias de criptografia avançada e autenticação robusta para garantir a integridade e a confidencialidade das informações. Além disso, a gestão da segurança engloba a realização regular de auditorias de segurança e análises de vulnerabilidade, visando identificar e mitigar riscos potenciais de forma proativa.

3.1.13.2 Serprobots ou Plataforma Whatsapp Business:

3.1.13.2.1 Soluções de atendimento automatizado do Serpro e plataforma de integração com a API do WhatsApp, respectivamente.

3.1.13.3 Central de serviços:

3.1.13.3.1 Ponto centralizado para usuários solicitarem suporte, relatarem incidentes ou buscar informações relacionadas à solução. Todos os acionamentos (incidente, atendimento, reclamação, problemas etc.), de qualquer natureza, serão concentrados na central de serviços do Serpro. Para simplificar a entrega do serviço, acompanhar a performance global dos níveis de serviço e otimizar os gastos fazendo o bom uso do processo de gestão de serviços.

3.1.13.4 Centro de Comando:

3.1.13.4.1 Equipe que configura e acompanha o monitoramento dos serviços para garantir a devida resposta aos processos de gestão de serviço, principalmente de eventos e incidentes de forma a garantir a maior disponibilidade possível.

3.1.13.5 Atendimento e Suporte 1º nível:

3.1.13.5.1 Atendimento realizado por equipes que seguem os scripts de atendimento e buscam otimizar eficiência na entrega do serviço sem aumentar o gasto com equipes especializadas. Os scripts deste nível, são elaborados e repassados pelo responsável no 2º e 3º níveis de atendimento.

3.1.13.6 Gestão Contratual:

3.1.13.6.1 Administração dos aspectos contratuais, garantindo que os termos e condições sejam cumpridos e mantendo uma relação transparente entre o provedor da solução e seus clientes.

3.1.13.7 Faturamento:

3.1.13.7.1 Processo de emissão de faturas para os clientes, levando em consideração o uso de recursos e serviços associados à solução. Neste processo, o emissor controla os acordos de nível de serviço levando em consideração a disponibilidade da solução, aplicando quando devido dos descontos e/ou adições necessárias no período.

3.1.13.8 Cobrança:

3.1.13.8.1 Gestão do processo de cobrança, assegurando a precisão e a pontualidade na cobrança de serviços prestados. É responsável pelo recebimento do cliente final e repasse/pagamento para PARCEIRA.

3.1.13.9 Relacionamento com cliente:

3.1.13.9.1 Equipe que entende as necessidades do cliente, apresentando resultados e benefícios da solução, propondo melhorias de recursos e upgrade, colhendo feedbacks para melhoria contínua. Atua também como um facilitador para gerar agilidade e fluidez nas demandas do cliente, fazendo interface com as equipes de gestão do dia a dia, garantindo a satisfação ao longo do tempo.

3.1.13.10 Solução de Integração:

3.1.13.10.1 A plataforma responsável pela integração, fornecendo uma experiência omnichannel para o usuário.

3.1.13.11 Customização da Solução:

3.1.13.11.1 A customização da solução refere-se ao processo de adaptação e modificação de um produto ou serviço para atender às necessidades específicas e preferências de um cliente ou mercado.

3.1.13.11.2 Evolução do Roadmap:

3.1.13.11.2.1 Evolução com novas funcionalidades ou otimização da solução.

3.1.13.12 Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível:

3.1.13.12.1 Resolução de problemas complexos que exigem expertise técnica mais avançada, garantindo a estabilidade e a performance da solução.

3.1.13.13 Orientação de implementação:

3.1.13.13.1.1 É a implementação de soluções baseadas em Rocket.Chat conforme as melhores práticas e experiência da própria Rocket.Chat. Este serviço inclui: revisão de requisitos técnicos e de negócios, plano de design e

implementação da solução, melhores práticas, orientação para o desenvolvimento do projeto e extensões de integrações.

3.1.13.14 Início rápido de operações:

3.1.13.14.1 É o suporte para implantação em produção e outros ambientes para implementação mais rápida. Este serviço inclui: revisão de arquitetura/ambiente, instalação, configuração, segurança, monitoramento, assistência à integração e transferência de conhecimento.

3.1.13.15 Atualização e escalabilidade:

3.1.13.15.1 Este serviço inclui a revisão de arquitetura/ambiente, o plano e execução de atualização, as melhores práticas e a revisão de personalizações e integrações.

3.1.13.16 Serviço de sessões de design:

3.1.13.16.1 É o serviço de criar um design de solução robusto com base em casos de uso, objetivos de negócios e outros fatores críticos. Este serviço inclui: discussão do caso de uso, requisitos comerciais e técnicos, arquitetura de referência, melhores práticas e exercício de dimensionamento.

3.1.13.17 Serviço de migração:

3.1.13.17.1 Este serviço inclui revisão de arquitetura/ambiente, migração de dados, instalação e configuração, segurança, monitoramento, assistência à Integração e transferência de conhecimento.

3.1.13.18 Prospecção:

3.1.13.18.1 Estratégia de go-to-market comercial e apoio técnico através de apresentações, demonstrações e PoCs, que serão realizadas pelar áreas comerciais do SERPRO e da Parceira.

3.1.13.19 Consultoria:

3.1.13.19.1 Prestação de serviços consultivos para otimizar a implementação, melhorar a eficiência operacional e fornecer insights estratégicos para o cliente. O Serviço de Consultoria visa apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados, relacionados à implementação da solução. Serviços de Consultoria podem ser necessários em um projeto de implantação, como requisitos específicos (não padrão) para o atingimento das metas observadas no Assessment. Podem também surgir na fase de pós-venda, como resultado da identificação de novas necessidades.

3.1.13.20 Marketing:

3.1.13.20.1 Desenvolvimento e execução de estratégias de marketing para promover a solução, atrair clientes potenciais e expandir a base de usuários. Envolve campanhas cooperadas em eventos patrocinados, encontros imersivos de experiência e material publicitários de apoio nos processos de pré-venda, onboarding, mídia (on e offline) e outros.

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

4.1 A consultoria especializada estará disponível para ser acionada conforme a necessidade do cliente, oferecendo flexibilidade e suporte adaptado às demandas específicas. Essa abordagem garante que os clientes tenham acesso à assistência profissional e orientação especializada sempre que necessário, proporcionando uma solução dinâmica e ágil para suas questões ou desafios.

5 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PAGAMENTO/COBRANÇA

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

6 NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	90% ≤ Disp < 93%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	88% ≤ Disp < 90%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	0% ≤ Disp < 88%	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

6.2 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

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

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS

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.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: 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: cliente.serpro.gov.br.

1.6 Ambiente Gerenciador de Negócios (Business Manager – BM): Conta corporativa no Meta Business Suite que agrupa várias WABAs de clientes Serpro, centralizando permissões, faturamento e consolidação de volume para descontos.

1.7 Botão de CTA (Call-to-Action Button): Elemento clicável em anúncios ou páginas do Facebook/Instagram que abre o WhatsApp já direcionado ao órgão público, iniciando a conversa.

1.8 Cloud API: Ambiente disponibilizado pela Meta para uso dos BSPs para disponibilização das APIs da WhatsApp Business Platform. Visa substituir o ambiente on-premise anteriormente disponibilizado pelos BSPs, diminuindo custo da solução para o BSP e facilitando a manutenção da solução e atualização dos softwares instalados.

1.9 Custo Operacional Serpro: Valor fixo por mensagem destinado a infraestrutura, monitoramento, backups, gestão de risco e suporte; soma-se à Tarifa Meta para compor o preço final.

1.10 FEP – Free Entry Point Window (Janela de Ponto de Entrada Gratuita): Intervalo de 72 h sem Tarifa Meta iniciado quando o órgão responde, em até 24 h, à primeira mensagem originada por um Botão de CTA. Dentro dessa janela qualquer template (Utilidades, Marketing, Autenticação) permanece gratuito em relação à Meta.

1.11 Graph API: A Graph API é a principal forma de os aplicativos lerem e gravarem no gráfico social do Facebook. Todos os SDKs e produtos da Meta interagem com a Graph API de algum modo, e outras APIs disponibilizadas pela Meta são extensões dela.

1.12 ID de Template (Template ID): Código gerado pela Meta ao aprovar o template; usado na API para disparos programáticos.

1.13 Índice de Qualidade (Quality Rating): Pontuação calculada pela Meta com base em bloqueios, denúncias e engajamento; influencia limites de envio e pode gerar restrições se ficar baixo.

1.14 Janela de Atendimento (Customer Service Window): Período de 24 h que se abre sempre que o cidadão envia ou responde a uma mensagem. Durante essa janela o órgão pode responder ilimitadamente e enviar templates Utilidades sem Tarifa Meta, arcando apenas com o Custo Operacional Serpro.

1.15 Limite de Mensagens (Messaging Limit): Faixas que definem quantos usuários únicos uma WABA pode alcançar por dia com templates proativos (ex.: 1 K, 10 K, 100 K). Evolui conforme histórico de qualidade e verificação do negócio.

1.16 Mensagens de Modelo / Templates (Template Messages): Mensagens estruturadas aprovadas pela Meta, usadas para envios proativos ou fora da Janela de Atendimento. Classificam-se em Utilidades, Marketing e Autenticação.

1.17 Mensagens de Serviço (Service Messages): Respostas enviadas pelo órgão dentro da Janela de Atendimento. Não geram Tarifa Meta; apenas o Custo Operacional Serpro se aplica.

1.18 Mensagens Proativas (Proactive Messages): Templates enviados sem interação do usuário nas últimas 24 h. Requerem opt-in e seguem a fórmula de preço: Tarifa Meta + impostos + Custo Operacional Serpro.

1.19 Namespace de Template (Template Namespace): Identificador único vinculado à conta e ao idioma de um template; facilita controle de versões e traduções.

1.20 OBO - On Behalf Of: Modelo de atuação onde uma empresa realiza ações em nome da outra (on behalf of). Considerando o contexto da Plataforma WhatsApp Business, o Serpro pode, com concenso do cliente, realizar operações e cadastros nos dados, números e outras informações na WABA do cliente, facilitando alguns processos para validações de conta, número, nome de exibição, entre outros.

1.21 Opt-in: Consentimento expresso do cidadão, obtido fora do WhatsApp ou por mensagem de serviço, que autoriza o envio de mensagens proativas.

1.22 Opt-out : Ação pela qual o usuário revoga o opt-in (palavra-chave, botão “sair” ou recurso nativo do app). O órgão deve sempre oferecer instruções claras de descadastramento.

1.23 Provedor de Soluções Parceiro (Partner Solution Provider – PSP): Empresa autorizada pela Meta a oferecer e gerenciar a Plataforma WhatsApp Business. O Serpro atua como PSP para contas governamentais.

1.24 Selo Azul – Conta Comercial Oficial (Official Business Account): Distintivo que exibe o nome da entidade em vez do número, sinalizando autenticidade e aumentando a confiança do cidadão.

1.25 Status do Número de Telefone (Phone Number Status): Estado operacional do número: Connected, Flagged, Restricted ou Disabled. “Flagged” indica qualidade baixa; “Disabled” bloqueia todo o tráfego.

1.26 Tarifa Meta (Meta Fee): Preço unitário oficial divulgado pela Meta para cada categoria de template e país, já com ICMS, PIS/COFINS e ISS inclusos; repassado integralmente ao cliente.

1.27 Tipos de Mensagem (Message Categories):

1.27.1 Utilidades (Utility) – Notificações transacionais específicas do usuário (protocolo, lembrete). Gratuitas na Janela de Atendimento; tarifadas como proativas fora dela e elegíveis a desconto por volume.

1.27.2 Marketing (Marketing) – Promoções, newsletters ou comunicados sem contexto individual. Sempre tarifadas; não participam de tiers de volume; sujeitas a limite diário por usuário.

1.27.3 Autenticação (Authentication) – Códigos OTP ou verificações em duas etapas. Tarifadas por template, com preços decrescentes conforme o volume mensal consolidado.

1.27.4 Serviço (Service) – Respostas dentro da Janela de Atendimento; isentas de Tarifa Meta.

1.28 Verificação da Empresa (Business Verification): Procedimento de validação documental no Business Manager, pré-requisito para solicitar o Selo Azul e ampliar limites de envio.

1.29 Verificação em Duas Etapas (Two-Step Verification): Senha adicional configurada na WABA para proteger contra sequestro de conta.

1.30 Webhook: URL configurada para receber em tempo real eventos do WhatsApp (mensagens, status, cliques em botões), permitindo integração com sistemas internos.

1.31 WABA – Conta WhatsApp Business (WhatsApp Business Account): Conta oficial vinculada a um número verificado na Plataforma WhatsApp Business. Cada WABA possui assinatura mensal que inclui suporte, SLA e relatórios.

1.32 WhatsApp Messenger: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado por grande parte da população no dia a dia geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.

1.33 WhatsApp Business: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado em geral por pequenas empresas e empreendedores, permite respostas automáticas e algumas outras funcionalidades, porém sem integração com sistemas.

1.34 Plataforma WhatsApp Business (WhatsApp Business Platform): Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, se trata de serviço pago, provido pela Meta, mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.

1.35 WhatsApp Business API: Se refere à WhatsApp Business Platform, o nome API era utilizado anteriormente, mas a Meta alterou a nomenclatura para WhatsApp Business Platform ou Plataforma WhatsApp Business. Em geral o nome a ser utilizado é o de Plataforma, mas ainda é comum encontrarmos quem se referencie através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 A Plataforma WhatsApp Business permite que órgãos e empresas de governo se comuniquem de forma personalizada, mais eficiente e em grande escala com o

cidadão. Ao disponibilizar serviços digitais diretamente no aplicativo de mensagens mais utilizado pelos brasileiros, o WhatsApp, ela possibilita que os cidadãos abram chamados, acompanhem solicitações e recebam alertas governamentais de forma instantânea e segura. A integração da Plataforma WhatsApp Business a sistemas do governo simplifica o acesso a serviços digitais, amplia a inclusão, reforça a transparência e otimiza recursos operacionais da administração pública.

2.2 Esta plataforma consiste em duas APIs principais:

2.2.1 WhatsApp Business API: envia e recebe mensagens de usuários.

A WhatsApp Business API possibilita a integração de chatbots treinados para dúvidas mais frequentes e de sistemas corporativos para gerar solicitações, enviar arquivos e notificar usuários. É esta API que os clientes Serpro terão maior contato.

2.2.2 API de Gerenciamento de Negócios: gerencia de forma programática as configurações e os ativos de uma conta na Plataforma WhatsApp Business, e assim recebe atualizações de status de qualidade de números de clientes.

A API de Gerenciamento de Negócios possibilita a integração de sistemas de faturamento e geração de relatórios customizados de utilização do serviço. Essa API não é consumida diretamente pelos nossos clientes, servindo como apoio ao gerenciamento da plataforma pelo Serpro, provendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 A solução é composta de uma API que atua como um middleware entre o ecossistema do WhatsApp e os sistemas que o cliente possui (como chatbots, plataformas de CRM e de marketing, dentre outros), e um gerenciador de fila de mensagens que garante a vazão adequada e a sua escalabilidade.

3.2 O usuário final da solução não precisa de nenhum software adicional instalado no seu smartphone ou computador pessoal, basta ele conhecer o número de telefone do órgão de governo para iniciar a comunicação através do aplicativo WhatsApp já instalado no seu celular.

3.3 Desde 1.º de julho de 2025 a Plataforma WhatsApp Business deixou de usar o conceito de conversa (janela de 24 h) como base de cobrança. O faturamento passa a ocorrer por mensagem (template) proativa entregue, mantendo gratuitas todas as respostas recebidas do cidadão durante a janela de atendimento. Sobre cada mensagem aplica-se ainda o custo operacional do serviço cobrado pelo Serpro. As mensagens se subdividem em quatro tipos:

3.3.1 Serviço: As mensagens de serviço são respostas enviadas pelas empresas aos usuários após o recebimento de uma mensagem iniciada pelo usuário. Elas ocorrem dentro da chamada "janela de atendimento" de 24 horas. Esse tipo de mensagem é ideal para dar continuidade a um atendimento iniciado pelo cidadão, tirar dúvidas, resolver solicitações ou encaminhar informações complementares sem nenhum custo adicional. Como são iniciadas pelo usuário, não exigem modelo aprovado nem geram cobrança, o que torna essa categoria estratégica para o relacionamento pós-venda e atendimento proativo com baixo custo;

3.3.2 Utilidades: Mensagens de utilidade são mensagens proativas enviadas pela empresa ao usuário com o objetivo de fornecer informações importantes relacionadas a uma transação, serviço ou interação em andamento. Exemplos incluem confirmação de agendamento, envio de nota fiscal, status de entrega ou lembretes de consulta médica. A cobrança é feita por mensagem enviada, mas esse tipo de mensagem permanece gratuito se for enviado dentro da janela de atendimento iniciada pelo usuário. Para ser classificada como utilitária, a mensagem deve ser objetiva, sem elementos promocionais, e conter dados específicos do usuário (como nome, número de protocolo ou detalhes de agendamento);

3.3.3 Marketing: mensagens de marketing são comunicações proativas de caráter promocional ou de engajamento enviadas pelos órgãos públicos após consentimento prévio do cidadão (opt-in) e cobradas por template entregue. No contexto governamental, podem incluir: convites para mutirões de vacinação, campanhas de atualização do CadÚnico, divulgação de novos serviços no portal gov.br, lembretes de renegociação de dívidas tributárias, abertura de audiências públicas ou “lives” de prestação de contas. O WhatsApp estabelece um limite diário de mensagens de marketing que cada cidadão pode receber (geralmente uma por dia); esse limite é aumentado se o usuário responder a esta mensagem, possibilitando novos. Por isso, recomenda-se inserir CTAs claros — por exemplo “Confirmar presença”, “Quero saber mais” ou “Responder com 1 para participar” — que incentivem a resposta, elevem o engajamento e maximizem o ROI das campanhas governamentais.

3.3.4 Autenticação: Esse tipo de mensagem é usado para validar a identidade do usuário por meio de senhas temporárias (OTP - One-Time Password), como em processos de login seguro, recuperação de senha ou verificação em dois fatores. São modelos simples e rápidos, com foco em segurança e agilidade.

4 DAS CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Restrições de Comercialização por Políticas da Plataforma

4.1.1 Conforme a política da Meta para uso político e governamental, o Serpro — na qualidade de Provedor de Soluções — deve observar e fazer cumprir as seguintes regras:

4.1.1.1 Entidades governamentais

4.1.1.1.1 Permitido: Órgãos e empresas públicas podem utilizar a Plataforma WhatsApp Business exclusivamente por intermédio de um provedor de soluções, como o Serpro.

4.1.1.1.2 O Serpro fornece a infraestrutura, o onboarding e o suporte necessários, garantindo conformidade às políticas da Meta.

4.1.1.2 Atividades e atores terminantemente proibidos

4.1.1.2.1 Políticos, partidos e campanhas eleitorais: candidatos, coligações, comitês financeiros ou qualquer comunicação de campanha.

4.1.1.2.2 Órgãos de segurança: forças policiais, instituições militares e agências de segurança ou de inteligência nacionais.

4.1.1.2.3 Prestadores de serviços políticos: empresas ou consultores que atuem em estratégia de campanha, marketing político, análise de dados eleitorais ou operações de votação eletrônica.

4.1.1.2.4 Prestadores de serviços exclusivos do governo que se enquadrem nos grupos acima também não podem operar a plataforma.

4.1.2 Responsabilidade do Serpro

4.1.2.1 Manter processos de validação de clientes para garantir que apenas entidades governamentais elegíveis entrem na plataforma.

4.1.2.2 Bloquear ou encerrar qualquer uso que infrinja as restrições acima, em alinhamento às diretrizes da Meta e aos termos contratuais.

4.1.2.3 Atualizar clientes sobre alterações de política que a Meta venha a publicar, assegurando continuidade em conformidade.

4.1.3 Importante: o não cumprimento dessas restrições pode resultar em suspensão ou desativação imediata do número do WhatsApp Business, além de sanções contratuais. Em caso de dúvida sobre elegibilidade, consulte o time de produto do Serpro antes de prosseguir com a integração.

4.2 Serviço de Instalação / Setup

4.2.1 Para a implantação do serviço deverá ser contratado o Serviço de instalação / setup que compreende consultoria para configuração do ambiente gerenciador de negócios do cliente; a criação da conta WhatsApp que representará a carteira do cliente (WABA) no ambiente gerenciador de negócios do Serpro; consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição; consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Official Business Account (selo OBA). Em cenários de portabilidade (quando o cliente já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP), o processo de instalação é um pouco diferente, mas o esforço empreendido para o resultado é equivalente.

4.2.2 Na maioria dos casos, cada CNPJ ou cliente contratante possui apenas uma WABA sendo que os números de telefone e respectivos nomes de exibição cadastrados naquela WABA precisam ter relação explícita com aquele CNPJ, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA.

4.2.3 Um cliente que necessite de múltiplas WABAs deverá fornecer um CNPJ para cada uma delas por conta desta limitação. Estes CNPJs precisam ter vínculo explícito com o cliente contratante, bem como pertencer hierarquicamente a ele, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA. Além disso, cada CNPJ precisará existir no ecossistema da Meta, possuindo Ambiente Gerenciador de Negócios próprio para possibilitar a criação de cada WABA.

4.2.4 O Serviço de instalação / setup será cobrado uma vez para cada WABA criada para este cliente, durante a execução deste serviço para aquela WABA.

4.3 Assinatura Mensal

4.3.1 Todo cliente contratará uma Assinatura mensal por WABA que compreende o gerenciamento daquela WABA; apoio na validação de modelos de mensagens para notificações; priorização no atendimento de tickets com a Meta; constante

atualização de recursos da WhatsApp Business API; e manutenções corretivas relacionadas a atualizações da API.

4.3.2 A cobrança da Assinatura mensal de uma WABA ocorrerá após a execução do Serviço de instalação / setup daquela WABA ou após 60 dias do início da execução deste serviço de instalação.

4.4 Modelo de Cobrança por Mensagens

4.4.1 Desde 1º de julho de 2025, a cobrança por uso da plataforma passa a ser calculada por mensagem. Cada envio proativo — seja ele de Utilidades, Marketing ou Autenticação — tem um custo formado pela Tarifa Meta definida para o Brasil, acrescida dos impostos aplicáveis, mais um custo operacional fixo cobrado pelo Serpro para cobrir infraestrutura, monitoramento, backups e suporte. Mensagens de serviço enviadas dentro da janela de atendimento de 24 horas permanecem isentas da Tarifa Meta, mas continuam sujeitas ao custo operacional, garantindo transparência e previsibilidade orçamentária para o cliente.

4.4.2 Estrutura de preço por mensagem

4.4.2.1 Custo final da mensagem = Tarifa Meta (tabela oficial + impostos) + Custo Operacional Serpro

4.4.2.2 Templates proativos (Mensagem Modelo de Utilidades, Marketing, Autenticação) são tarifados individualmente de acordo com essa fórmula.

4.4.2.3 Mensagens de serviço enviadas durante a janela de atendimento de 24 horas não geram Tarifa Meta, apenas o custo operacional do Serpro é aplicado.

4.5 Janela de atendimento de 24 horas

4.5.1 Sempre que o cidadão inicia um contato ou responde a uma mensagem, abre-se uma janela gratuita de 24 horas. Durante esse período, a instituição pode responder quantas vezes forem necessárias e ainda enviar templates de Utilidades sem incorrer na Tarifa Meta, arcando apenas com o custo operacional. Passadas 24 horas sem nova interação do usuário, qualquer envio volta a ser considerado template proativo, sujeito à fórmula de preço descrita acima. Para maximizar a gratuidade, recomenda-se estimular respostas do cidadão — por exemplo, com menus rápidos ou confirmações simples — e programar lembretes antes de a janela se encerrar.

4.6 Ponto de Entrada Gratuito

4.6.1 Desde 1.º de julho de 2025, a Meta mantém e oficializa a Janela de Ponto de Entrada Gratuito (do inglês, Free Entry Point Window – FEP), um intervalo de 72 horas sem cobrança da Tarifa Meta sempre que o cidadão entra no canal pelo botão de mensagem de uma Página no Facebook ou Instagram, ou por um anúncio Click-to-WhatsApp.

5 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PAGAMENTO/COBRANÇA

5.1 O período de faturamento dos serviços aqui descritos será contabilizado a partir do dia 1 até o último dia do mês de referência..

6 NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	95% ≤ Disp < 98%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	93% ≤ Disp < 95%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	0% ≤ Disp < 93%	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

6.1.1 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

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

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - SERPRO BOTS

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.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: 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: cliente.serpro.gov.br.

1.6 Chatbot: São interfaces conversacionais disponibilizadas através de canais web e mobile que permitem ao usuário fazer perguntas para obter informações através de interações que simulam o diálogo com um ser humano. Também são capazes de executar transações pelo usuário nos serviços em que o chatbot tenha sido treinado. Se beneficiam da interface visual para lidar com interações complexas com o usuário, como dar instruções e fornecer links e gráficos.

1.7 OpenAI: OpenAI é uma empresa de pesquisa de inteligência artificial estadunidense responsável pela criação do modelo GPT, utilizado pelo famoso chatbot “ChatGPT”.

1.8 GPT: “Generative Pre-trained Transformer” é um modelo de linguagem de Inteligência Artificial generativa criado pela OpenAI através de técnicas sofisticadas para produzir texto semelhante ao humano.

1.9 Token: Token é a unidade básica que os modelos GPT da OpenAI usam para calcular o comprimento de um texto.

O texto enviado e recebido pelo usuário da Plataforma Serprobots através do Componente GPT é sempre dividido em tokens. Eles podem representar caracteres, palavras ou subpalavras individuais, dependendo da abordagem específica de tokenização.

Por exemplo, a palavra "hambúrguer" é dividida nos tokens "ham", "bur" e "ger", enquanto uma palavra curta e comum como "pera" é um só token.

1.10 Plataforma WhatsApp Business: Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, que se trata de serviço pago, provido pela Meta mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.

É um produto que é oferecido a parte pelo Serpro.

1.11 PLN: Processamento de Linguagem Natural é uma técnica de aprendizado de máquina que oferece aos computadores a capacidade de interpretar, manipular e compreender a linguagem humana.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 O Serprobots é uma Plataforma completa para construção, gestão e evolução de chatbots.

2.2 Através da Plataforma Serprobots, gerenciar integrações tornou-se algo rápido e fácil, uma vez que a Plataforma oferece conexões e canais para que o assistente virtual possa ficar ainda mais inteligente e acessível.

2.3 A Plataforma Serprobots possibilita que instituições públicas criem, operacionalizem e gerenciem, de forma fácil e intuitiva, seus próprios chatbots. A Plataforma, além de permitir a configuração e instanciação de novos chatbots, possibilita a realização de curadoria de conteúdo, a qual contribui no enriquecimento da inteligência artificial de um assistente virtual.

2.4 Simplifica a operação de sistemas e reduz a necessidade e a quantidade de atendimentos presenciais ao público, reduzindo assim custos para a administração pública.

2.5 Permite que instituições públicas ofereçam modelos de atendimento simples e inteligentes, com respostas personalizadas, de forma inovadora e imediata, por meio de alguns canais preferidos pelo cidadão.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 Com o uso da Plataforma Serprobots, a gestão do desenvolvimento e da infraestrutura por trás do software de um chatbot fica abstraída. Tudo é feito de forma visual através dos módulos da plataforma.

3.2 Além de oferecer um módulo Gerenciador, a Plataforma Serprobots proporciona manter e evoluir as habilidades de um chatbot, através da interface de Curadoria, bem como acompanhar vários aspectos das conversas, tais como: estatísticas de acesso, informações analíticas, dados históricos e até análise específica de cada mensagem e conversa que ocorreu em um chatbot.

3.3 Módulo gerenciador

No módulo Gerenciador, o próprio usuário consegue criar um projeto de chatbot escolhendo e configurando os componentes conversacionais necessários para a solução, incluindo inclusive integração com motores de inteligência artificial (atualmente encontra-se disponível na plataforma o motor de inteligência da IBM, o Watson Assistant e o GPT da Open AI). O usuário também consegue disponibilizar seu chatbot em diversos canais de comunicação como: Webchat, WhatsApp, Facebook e Twitter.

3.4 Ao acessar o Gerenciador do Serprobots utilizando suas credenciais, o usuário consegue criar um chatbot. Para tanto ele precisará passar pelas etapas abaixo:

3.4.1 Cadastrar as informações gerais do chatbot.

3.4.2 Configurar a conversação escolhendo e configurando os componentes disponíveis.

3.4.3 Definir se a interface conversacional será “Informacional” e/ou “Transacional”.

3.4.3.1 Um chatbot “informacional” possui um conteúdo fixo e tem por objetivo o esclarecimento de dúvidas.

3.4.3.2 Um chatbot “transacional” tem por objetivo se integrar com sistemas transacionais a fim de obter informações específicas.

3.4.4 Configurar os canais de comunicação com o usuário. Por padrão, será utilizado o canal Web.

3.4.5 Publicar o chatbot em um ambiente (Homologação ou Produção).

3.4.5.1 Uma vez publicado, o usuário conseguirá acessar o chatbot através de uma URL ou mesmo incluir uma chamada visual ao chatbot no canto inferior do seu sistema web.

3.4.6 O Gerenciador do Serprobots também oferece seções para que usuários com perfil de Gestão possam adicionar membros na equipe de manutenção do chatbot e gerenciar informações comerciais do chatbot.

3.5 Módulo de Curadoria

3.5.1 O módulo de Curadoria proporciona aos usuários curadores uma manutenção facilitada dos componentes conversacionais, inclusive permitindo editar e configurar informações diretamente na área referente ao motor de inteligência artificial, caso algum venha a ser utilizado.

3.5.2 A curadoria do Serprobots oferece ao usuário (ou curador) a facilidade de gerenciar todos os componentes do seu chatbot numa única ferramenta e de forma visual. Não é necessário que o curador conheça outras ferramentas a fundo, como algum motor de inteligência artificial, por exemplo. Dessa forma, a gestão do chatbot se torna uma tarefa mais simples e o curador tem maior produtividade na evolução do chatbot, preparando-o para interagir da melhor forma possível com as pessoas.

3.5.3 Para acessar o módulo de Curadoria, o curador deve utilizar suas credenciais. Depois que acessar o ambiente, ele deve escolher em qual chatbot irá realizar a curadoria.

3.5.4 Uma vez que o chatbot foi selecionado, o curador pode:

3.5.4.1 Adicionar e remover componentes no fluxo de conversa.

3.5.4.2 Alterar a localização de cada componente no fluxo de conversa.

3.5.4.3 Alterar as configurações dos componentes como mensagens de respostas.

3.5.4.4 Gerenciar o motor de inteligência artificial, caso algum esteja sendo utilizado, incluindo fluxo de diálogo, intenções e entidades.

3.5.4.5 Publicar e testar em ambiente de desenvolvimento, um fluxo de conversa.

3.5.4.6 Criar e executar conjuntos de testes automatizados para o chatbot.

3.6 IBM Watson Assistant

3.6.1 O componente IBM Watson Assistant permite que a mensagem do usuário ao chatbot seja enviada a servidores externos da nuvem Cloud da IBM onde será interpretada e respondida por um motor de inteligência artificial referência de mercado com base em informações pré-cadastradas pelo gestor da empresa contratante da Plataforma Serprobots no componente.

3.6.1.1 Sua utilização não é cobrada à parte da Plataforma Serprobots pois sua cota de uso média está dentro do contrato do Serpro Multicloud com a Cloud, serviço de nuvem da IBM que disponibiliza a API.

3.7 OpenAI GPT

3.7.1 Este componente permite que seu chatbot conecte-se à nuvem da Azure e utilize o serviço de GPT da OpenAI. Através deste componente, é possível criar chatbots utilizando tudo o que o GPT é capaz de fazer, mas de forma simples e prática, permitindo que se utilize todo o poder dos modelos generativos em IA em um chatbot.

3.7.1.1 A utilização e cobrança do GPT depende da habilitação de módulo específico com cobranças adicionais de acordo com o volume de consumo do serviço.

3.7.1.2 Sua utilização também pode ser cobrada à parte da Plataforma Serprobots através do contrato do Serpro Multicloud com a Azure, serviço de nuvem da Microsoft que disponibiliza a API.

3.7.1.3 O cliente tem a opção de definir um gasto máximo mensal para evitar consumo em excesso, garantindo maior previsibilidade orçamentária.

3.7.1.4 A Plataforma Serprobots utiliza por padrão o modelo “GPT 3.5 Turbo 16k”. Portanto, o componente GPT oferece até 16.000 tokens por requisição, somando os tokens enviados e retornados em uma mesma.

3.8 Monitoração

3.8.1 Através de um painel de monitoração específico, contido no módulo de Curadoria, é possível acompanhar as seguintes informações sobre um chatbot:

3.8.1.1 Volume de conversações e mensagens.

3.8.1.2 Mensagens recorrentes que um chatbot não conseguiu responder.

3.8.1.3 Avaliação dos usuários.

3.8.1.4 Histórico de conversações e mensagens.

3.9 Processamento e armazenamento de diálogos

3.9.1 O armazenamento do histórico das conversas entre os chatbots e os cidadãos é um diferencial da solução. Essas informações poderão ser utilizadas para fins de auditoria e/ou curadoria.

3.9.2 Os logs das conversas poderão ficar armazenados em ambiente Serpro, a depender da necessidade do cliente, por um período determinado.

3.9.3 Esses logs também necessitam ser submetidos a ambiente externo para processamento por motor de inteligência de fornecedor terceiro. Esses dados ficarão armazenados fora do território nacional, por um mês, na nuvem do fornecedor. Posteriormente serão apagados.

3.9.3.1 Para ter acesso aos logs, caso seja necessário, o cliente deverá solicitar, por meio de demanda específica, a extração e entrega das informações em formato texto.

3.9.3.2 Importante destacar que o Serpro é integralmente responsável pelos deveres impostos pela LGPD (Lei Geral de Proteção dos Dados) ao cliente, relativamente ao tratamento de referida transferência internacional. Bem como, sobre os papéis de Operador, assumido pelo Serpro, e de Controlador, adotado pelo cliente, no que tange às ações dos atores da LGPD.

3.10 Transferência internacional de dados

3.10.1 A Plataforma Serprobots utiliza a solução “Watson Assistant” através da nuvem “Cloud” da empresa IBM - International Business Machines e a solução “GPT” da empresa OpenAI através da nuvem “Azure” da Microsoft. Nesse contexto, o usuário fica ciente de que os dados digitados no chat poderão ser transferidos internacionalmente e ficam armazenados na infraestrutura da empresa por um período de 30 dias. Após este período os dados são excluídos em definitivo. Tal armazenamento tem o objetivo de prover o aprendizado de máquina da ferramenta, onde as interações dos usuários no chat são utilizadas para “aprendizado” pelo serviço, que envia as respostas automáticas quando o usuário está sendo atendido por meio de chatbots que o utilizem.

3.10.2 Ao concordar com o Termo de Uso e a Política de Privacidade* da Plataforma Serprobots o usuário consentirá com a transferência internacional das informações digitadas através dos chatbots construídos por meio desta plataforma.

3.10.3 A depender do contexto dos chatbots criados pelo cliente através da Plataforma Serprobots, os usuários não são orientados e nem há necessidade de digitar qualquer informação de caráter pessoal na interação por meio do chat.

3.10.3.1 País: Estados Unidos da América, Organizações: “IBM - International Business Machines” e “OpenAI”.

3.10.4 Garantia para a transferência: consentimento específico do usuário para a transferência, com informação prévia sobre o caráter internacional da operação, distinguindo claramente esta de outras finalidades.

4 DAS CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O serviço é disponibilizado por meio de acesso aos sites de Gerenciamento, Curadoria e Monitoramento da Plataforma Serprobots. Se dará a partir do momento em que os usuários encaminhados pelo CLIENTE forem gerados pela equipe do SERPRO.

4.2 Após a contratação, a habilitação das contas específicas por cliente deverá ser efetuada em um prazo de aproximadamente 5 dias úteis.

4.3 O CLIENTE definirá um gestor da conta que poderá cadastrar novos usuários com diferentes perfis de acesso às funcionalidades da Plataforma.

5 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PAGAMENTO/COBRANÇA

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

6 NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
DISP	Índice de Disponibilidade do Serviço	Percentual de disponibilidade dos ambientes de produção dos serviços internalizados pela CONTRATADA ao longo do mês.	DISP = (TIA / TDC) * 100 onde: TIA= Tempo em horas de indisponibilidade total do ambiente (excluídas as paradas programadas) TDC= Tempo em horas de disponibilidade contratada.	Relatório de Aferição de Níveis de Serviço	Disponibilidade mínima de 95% no período	De 95% a 90,1% de disponibilidade, desconto de 2%. Disponibilidade de 90% ou menor, desconto de 3%. Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço de prestado.
TMRS	Tempo para Restaurar Serviço	Tempo para restaurar um serviço após uma falha no ambiente que venha a afetar o Índice de Disponibilidade dos Ambientes	* TMRS = (HR – HI) onde: HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade	Relatório de Aferição de Níveis de Serviço	Até 2 (duas) horas corridas dentro do Horário dos Serviços de Produção	De 2 horas e 1min até 7 horas corridas, desconto de 0,3%. De 7 horas e 1min até 8 horas corridas, desconto de 0,5%. De 8 horas e 1min até 9 horas corridas, desconto de 1%. A partir de 9 horas e 1min, desconto de 1,5% Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço e calculados a cada ocorrência, cumulativamente.
* O TMRS exclui o tempo de indisponibilidade em virtude de paradas programadas.						

6.1.1 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

6.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito

ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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 acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo 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 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 acidental ou ilícita, a perda acidental, 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 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, 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 acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. 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 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 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 admita 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 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

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

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes	Licença por Agente	0	R$ 237,3800	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 101 a 500 agentes	Licença por Agente	0	R$ 201,7800	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 501 a 1.000 agentes	Licença por Agente	0	R$ 148,4000	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 1.001 a 2.000 agentes	Licença por Agente	0	R$ 130,5700	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 2.001 a 5.000 agentes	Licença por Agente	0	R$ 116,3100	R$ 0,00
Dialoga - Licença Multicanal - Faixa acima de 5.000 agentes	Licença por Agente	0	R$ 106,9200	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 026 a 100 colaboradores	Licença por Colaborador	0	R$ 43,1700	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 101 a 500 colaboradores	Licença por Colaborador	0	R$ 40,9900	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 501 a 1.000 colaboradores	Licença por Colaborador	0	R$ 38,8300	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 1.001 a 2.000 colaboradores	Licença por Colaborador	0	R$ 34,5200	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 2.001 a 5.000 colaboradores	Licença por Colaborador	0	R$ 32,3600	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Lic. Colaboração - Faixa acima de 5.000 colaboradores	Licença por Colaborador	0	R$ 30,2000	R$ 0,00
Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação	Pacote 8 horas	0	R$ 6.008,6900	R$ 0,00
Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações	Pacote 8 horas	0	R$ 6.008,6900	R$ 0,00
Dialoga - Consultoria - Atualização e Escalabilidade	Pacote 8 horas	0	R$ 6.008,6900	R$ 0,00
Dialoga - Consultoria - Sessões de Design	Pacote 8 horas	0	R$ 6.008,6900	R$ 0,00
Dialoga - Consultoria - Migração	Pacote 8 horas	0	R$ 6.008,6900	R$ 0,00

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 1 a 10.000 destinatários	Por Tamanho da Base	0	R$ 1.911,0100	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 10.001 a 50.000 destinatários	Por Tamanho da Base	0	R$ 3.184,9400	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 50.001 a 100.000 destinatários	Por Tamanho da Base	0	R$ 5.095,9500	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 100.001 a 250.000 destinatários	Por Tamanho da Base	0	R$ 8.153,5500	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Base de 250.001 a 500.000 destinatários	Por Tamanho da Base	0	R$ 13.045,6000	R$ 0,00
Dialoga - AddOn Campanha - Pacote Disparo até 50.000 mensagens	Pacote	0	R$ 844,1300	R$ 0,00

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	1	R$ 2.000,0000	R$ 2.000,00
WhatsApp - Assinatura mensal	Valor mensal	12	R$ 450,0000	R$ 5.400,00
WhatsApp - Mensagem de Serviço	Por mensagem	98.040.000	R$ 0,0000	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Marketing	Por mensagem	18.000.000	R$ 0,6185	R$ 11.133.000,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	Por mensagem	500.004	R$ 0,0673	R$ 33.650,27
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 1 - de 250.001 até 2.000.000	Por mensagem	0	R$ 0,0643	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 2 - de 2.000.001 até 17.000.000	Por mensagem	0	R$ 0,0604	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 3 - de 17.000.001 até 35.000.000	Por mensagem	0	R$ 0,0574	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 4 - de 35.000.001 até 70.000.000	Por mensagem	0	R$ 0,0534	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 5 - a partir de 70.000.001	Por mensagem	0	R$ 0,0505	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	Por mensagem	500.004	R$ 0,0673	R$ 33.650,27
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 1 - de 500.001 até 3.000.000	Por mensagem	0	R$ 0,0643	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 2 - de 3.000.001 até 5.250.000	Por mensagem	0	R$ 0,0604	R$ 0,00

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 3 - de 5.250.001 até 10.000.000	Por mensagem	0	R$ 0,0574	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 4 - de 10.000.001 até 20.000.000	Por mensagem	0	R$ 0,0534	R$ 0,00
WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 5 - a partir de 20.000.001	Por mensagem	0	R$ 0,0505	R$ 0,00
WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem	98.040.000	R$ 0,0106	R$ 1.039.224,00
WhatsApp - Envio de Mensagem - Modelo	Por mensagem	19.000.008	R$ 0,0212	R$ 402.800,17

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
SerproBots – Franquia até 5.000 conversações inteligentes	Franquia	0	R$ 1.740,0000	R$ 0,00
SerproBots – Conversações inteligentes – Faixa 1 de 5.001 até 15.000	Por conversação	0	R$ 0,3310	R$ 0,00
SerproBots – Conversações inteligentes – Faixa 2 de 15.001 até 50.000	Por conversação	0	R$ 0,3130	R$ 0,00
SerproBots – Conversações inteligentes – Faixa 3 de 50.001 até 150.000	Por conversação	0	R$ 0,2790	R$ 0,00
SerproBots – Conversações inteligentes – Faixa 4 de 150.001 até 500.000	Por conversação	0	R$ 0,2440	R$ 0,00
SerproBots – Conversações inteligentes – Faixa 5 de 500.001 até 1.000.000	Por conversação	0	R$ 0,2090	R$ 0,00
SerproBots – Conversações inteligentes – Faixa 6 a partir de 1.000.001	Por conversação	0	R$ 0,1740	R$ 0,00
SerproBots – Tokens de processamento de IA do modelo GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	Milheiro	0	R$ 0,0583	R$ 0,00

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	16.636.540/0001-04
Razão Social:	COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRODEMGE
Endereço Completo:	Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro Savassi, Belo Horizonte/MG
CEP:	30.160-019
Inscrição Municipal:	0.306.686/001-0
Inscrição Estadual*:	062908129.00-52

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ROBERTO TOSTES REIS
CPF:	
Cargo:	Diretor-Presidente
Designação:	-
Endereço Eletrônico:	roberto.reis@prodemge.gov.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	CASSIO LUIZ MATOSO DE OLIVEIRA
CPF*:	
Cargo*:	Diretor de Operações e Infraestrutura
Designação*:	-
Endereço Eletrônico*:	cassio.matoso@prodemge.gov.br

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	Bruno Amaral Machado Gonçalves
CPF:	
Telefone:	(31) 99166-3959
Endereço Eletrônico:	bruno.machado@prodemge.gov.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Nelson Ribeiro de Carvalho Junior
CPF:	
Telefone:	(31) 99744-8892
Endereço Eletrônico:	nelson.junior@prodemge.gov.br

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	THIAGO DELMONTE DE BAERE
Cargo:	Superintendente de Relacionamento com Clientes
CPF:	
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DANIEL SILVA ANTONELLI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	PS-1054/25
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 12.649.724,71
Valor Total do Contrato por Extenso:	doze milhões, seiscentos e quarenta e nove mil, setecentos e vinte e quatro reais e setenta e um centavos
Processo Administrativo de Contratação:	I-002/2025 - SEI Nº 5140.01.0002483/2025-53
Dados da Dotação Orçamentária:	N/A
Regime de Execução:	Conforme inc. I, art. 42, da Lei nº 13.303/2016, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
Fundamento da Contratação:	Conforme previsão em cláusula específica
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	Orlando Moreira Bastos
CPF da Primeira Testemunha:	
Nome da Segunda Testemunha:	Bruno Silva de Oliveira
CPF da Segunda Testemunha:	
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Belo Horizonte/MG
Data de Assinatura:	8 de outubro de 2025

***Opcional**