

## **Modelo de Negócio/bCNPJ**

### **Sumário**

1 . Nome do Serviço.....	3
2 . Descrição do Serviço.....	3
3 . Apresentação da Dataprev.....	3
3.1 . Dados Seguros, Atuais e Sempre Disponíveis.....	3
3.2 . Tecnologia de Ponta.....	4
4 . Escopo.....	4
4.1 . Características e papéis.....	4
4.1.1 . Normatização do serviço.....	5
4.2 . Modalidades do serviço.....	6
4.2.1 . Gestão e sustentação de um nó blockchain, para leitura, em uma rede privada (membro Observador Premium).....	6
4.2.2 . Acesso para leitura a uma rede blockchain privada (membro Observador Básico).....	6
4.3 . Implantação Assistida.....	7
4.3.1 . Implantação com carga de dados na base local.....	7
4.3.2 . Implantação sem carga de dados na base local.....	8
4.4 . Não é Escopo do bCNPJ.....	8
5 . Regime de Operação.....	8
6 . Nível de Serviço.....	9
7 . Disponibilização do Serviço.....	10
7.1 . Entrega do Ambiente ao cliente.....	10
8 . Procedimentos de Suporte.....	11
9 . Procedimento de Cancelamento.....	11
10 . Responsabilidades do cliente.....	11
11 . Responsabilidades da Dataprev.....	12
12 . Diretrizes e Consequências das Responsabilidades.....	13
13 . Premissas.....	13

## **Modelo de Negócio/bCNPJ**

<a href="#">Anexo A . Tabelas de Preços e Serviços.....</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">Anexo B . Acordo de Nível de Serviço.....</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">Anexo C . Minuta de Contrato de Adesão.....</a>	<a href="#">24</a>
<a href="#">Anexo D . Aprovação.....</a>	<a href="#">38</a>

### **1 Nome do Serviço**

Serviço de Distribuição de informações de cadastro com tecnologia Blockchain - bCNPJ.

### **2 Descrição do Serviço**

Fornecimento de acesso e infraestrutura tecnológica de alto desempenho, capacidade e disponibilidade voltada para compartilhamento e atualização de dados da base do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) em meio seguro utilizando a tecnologia Blockchain.

### **3 Apresentação da Dataprev**

A Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Dataprev, empresa pública vinculada ao Ministério da Economia, com sede no Distrito Federal e estrutura para atendimento em todo o Brasil, possui a melhor infraestrutura tecnológica para sustentação e operação de *Data Centers* do Governo Federal, projetada para operar nos mais altos padrões de disponibilidade e segurança operacional do mundo.

A Dataprev vem sendo considerada a melhor empresa de Tecnologia da Informação do Governo Federal pela mídia especializada. Além disso, vem obtendo melhores desempenho e qualidade frente a outras empresas do mercado privado sendo, na comparação com estas, também a melhor empresa de Tecnologia do mercado brasileiro.

A Dataprev presta serviços digitais de relevância estratégica para seus clientes, dentre os quais podem ser citados: Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Secretaria de Receita Federal do Brasil (SRFB), Secretaria da Previdência (Sprev) – Ministério da Economia, Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), entre outros.

#### **3.1 Dados Seguros, Atuais e Sempre Disponíveis**

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

A Dataprev é responsável pela base de dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), que possui 26,6 bilhões de registros de dados cadastrais e laborais do cidadão brasileiro, sendo, portanto, a maior base de dados de informações sociais do Brasil, além de processar a maior folha de pagamento da América Latina.

A Dataprev também é responsável pelo SIRC – Sistema Nacional de Informações de Registro Civil, que tem por finalidade captar, processar e tornar disponíveis as informações relativas a registros civis (nascimento, casamento e óbitos) oriundas de todo o Brasil, contribuindo para qualificação das bases de dados do Governo Federal.

### **3.2 Tecnologia de Ponta**

A Dataprev possui três *Data Centers*, localizados no Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal, sendo a única empresa pública a obter o selo TIER III *Operations*<sup>1</sup>, certificada e conferida pela organização internacional *Uptime Institute*, especializada em tecnologias de operação de infraestruturas de TI para sistemas de missão crítica.

## **4 Escopo**

### **Características e papéis**

Uma rede privada Blockchain é composta por uma ou mais organizações que se associam para manter um registro comum e compartilhado de transações de interesse do grupo. Estes membros poderão exercer um dos seguintes papéis: **Fundador**, **Colaborador** ou **Observador**. Os membros **Observadores** são habilitados apenas a receber as transações registradas na blockchain. A modalidade Fundador não está disponível para comercialização e a modalidade Colaborador, por sua vez, está fora do escopo deste documento e o ingresso na rede neste papel depende de autorização formal do Fundador.

Estão previstas duas categorias de sustentação da infraestrutura dos nós da rede Blockchain: **Premium** e **Básico**. Na categoria **Premium**, a sustentação da infraestrutura do nó será provida pela Dataprev; na categoria **Básico**, o cliente pode participar da rede utilizando sua própria infraestrutura, sob determinadas condições.

---

<sup>1</sup> Informações sobre Tier 3 em português disponíveis em <https://uptimeinstitute.com/publications/asset/tier-standard-topology-pt>

**Modelo de Negócio/bCNPJ**

Vale ressaltar que todos os nós, independente da categoria, serão habilitados a receber as transações registradas na rede (realizar leitura de dados) e também deverão ter capacidade suficiente para realizar operações de mineração. Por esta razão, é necessário que os nós de categoria **Básico** disponham de uma infraestrutura com capacidade de processamento suficiente para atender este requisito; suas configurações serão informadas pelo Agente de Negócio da Dataprev.

Um resumo das definições apresentadas é exibido na Tabela 1. Foram incluídas apenas modalidades disponíveis para comercialização.

Papéis	Categorias	Registra transações	Sustentação da infraestrutura
Observador	Premium	Não	Dataprev
Observador	Básico	Não	Cliente

**Tabela 1: Papéis x Categorias de serviço contratado**

A Dataprev garante a implantação do serviço em modalidade de ambiente logicamente segregado, preservando o sigilo dos dados.

**4.1.1 Normatização do serviço**

Ao contratar o serviço, o cliente se compromete a seguir o estabelecido pelas Portarias RFB 1384/2016 e COTEC/RFB 54/2017, em especial os trechos que tratam:

- Da responsabilidade do cliente quanto à correta utilização dos dados e somente em atividades que são de sua competência em virtude de lei;
- Da garantia pelo cliente da total rastreabilidade dos dados recebidos;
- Da implementação de mecanismos de segurança para acesso aos dados recebidos e equipamentos que os hospedam;
  - Mais detalhes podem ser consultados na Seção 5.
- Da proibição da transferência total ou parcial dos dados a terceiros e da divulgação de qualquer forma ou a qualquer título;

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

- Do imediato cancelamento da disponibilização do serviço em caso de utilização em desconformidade com a legislação pertinente.

## ***Modalidades do serviço***

### **4.1.2 Gestão e sustentação de um nó blockchain, para leitura, em uma rede privada (membro Observador Premium)**

Consiste na disponibilização, gestão e sustentação de um nó blockchain integrante de uma rede privada para clientes que exercerão o papel de **Observador Premium** (ver Tabela 1), a depender de sua necessidade e autorização formal do Fundador, tendo seu nó hospedado em uma infraestrutura fornecida pela Dataprev (em um dos seus 3 (três) Data Centers) com capacidade de validar novos blocos gerados, em um ambiente seguro e possuindo interfaces de comunicação redundantes.

O faturamento se dará por **taxa mensal** fixa, com valor disponível no 14. A contratação desta modalidade já inclui o procedimento de carga inicial de dados na base, sem custo adicional, para utilização no âmbito deste serviço.

### **4.1.3 Acesso para leitura a uma rede blockchain privada (membro Observador Básico)**

Consiste na autorização de um nó hospedado em infraestrutura externa à Dataprev se integrar a uma rede blockchain privada. O cliente contratante desta modalidade, caso autorizado formalmente pelo Fundador, exercerá o papel de **Observador Básico** na rede (ver Tabela 1).

O nó sustentado pelo cliente (em ambiente externo à Dataprev) deve necessariamente ter capacidade computacional para validar os blocos gerados pela rede. É de responsabilidade do cliente também o provimento de uma chave segura de acesso à rede privada.

Esta modalidade é comercializada por **taxa mensal** fixa, no valor apresentado no 14, e requer a contratação adicional da Implantação Assistida, nos termos descritos na Seção 6.

#### **Observações:**

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

Ao contratar esta modalidade, o cliente se compromete a atender às exigências da Portaria COTEC 54/2017, suas supervenientes e outras que substituïrem-nas, em especial os Arts. 8º e 9º, que dispõem sobre a necessidade de acesso por meio de certificado digital ICP-Brasil, o uso de protocolos criptografados para armazenamento e backup de dados, a necessidade de mecanismo eletrônico para identificação e controle aos equipamentos que recebem os dados e sobre a proteção destes com ativos de segurança, entre outros itens.

### ***Implantação Assistida***

Aos clientes optantes da categoria **Básico** (infraestrutura externa à Dataprev), é requerida a contratação do serviço de Implantação Assistida, que consiste na instalação, no ambiente do cliente (de maneira presencial), de todas as ferramentas para que o nó se conecte corretamente ao bCNPJ, além de testes de funcionalidade e treinamento para operação do ambiente.

A critério exclusivo do cliente, este serviço pode ser executado com uma carga de dados na base local do nó sustentado pelo cliente<sup>2</sup> ou sem esta carga, conforme apresentado nas subseções a seguir. Em ambos os casos, após a correta execução do serviço, o cliente deverá assinar o **Termo de Aceite** do serviço. Eventuais problemas ocorridos após a instalação realizada não serão de responsabilidade da Dataprev. Caso o cliente tenha necessidade de suporte e gestão na infraestrutura de seu nó, isto é, correções de quaisquer problemas que ocorrerem após a instalação do ambiente, é oferecida a modalidade do serviço na categoria de sustentação **Premium** (ver Seção 5).

O faturamento se dará em **pagamento único**, no início do período de vigência do contrato, nos valores disponíveis no 14 (variando de acordo com a modalidade contratada). Vale salientar que estes valores são válidos apenas para capitais e regiões metropolitanas do território nacional; caso a localização do cliente (em que ocorrerá a execução do serviço) se dê fora destas regiões, os valores apresentados não são válidos, devendo haver negociação entre as partes antes da contratação.

---

<sup>2</sup> Sempre que for feita menção ao nó sustentado pelo cliente, deve ser entendido que trata-se de ambiente externo à Dataprev, salvo indicação contrária.

## **Modelo de Negócio/bCNPJ**

### **4.1.4 Implantação com carga de dados na base local**

Nesta modalidade do serviço, a responsabilidade da Dataprev na execução da Implantação Assistida inclui, além da instalação das ferramentas necessárias à conexão, a carga de dados na base local do nó sustentado pelo cliente. Sendo assim, o **Termo de Aceite** a ser assinado pelo cliente, após a execução do serviço, deve contemplar o completo funcionamento do nó, incluindo o recebimento das atualizações diárias que fazem parte do serviço bCNPJ.

### **4.1.5 Implantação sem carga de dados na base local**

Esta modalidade é uma opção para clientes que já dispõem de uma versão da base de CNPJ e desejem realizar a carga desta versão na base local do seu nó.

Neste caso, não ocorrerá qualquer intervenção da Dataprev na base de dados local do ambiente do nó do cliente: a carga nesta base deve ser realizada pelo próprio cliente e a responsabilidade da Dataprev se restringe à instalação das ferramentas necessárias à conexão ao serviço e testes de funcionalidade. O **Termo de Aceite** a ser assinado pelo cliente, após a execução do serviço, contemplará apenas a referida instalação. Eventuais falhas ocorridas durante esta carga, assim como eventuais incompatibilidades detectadas, não serão de responsabilidade da Dataprev.

## **4.2 Não é Escopo do bCNPJ**

- Fornecer software\*/hardware necessário para consumo dos serviços prestados;
- Fornecimento de camada de segurança e chave de acesso à rede a clientes da categoria **Básico**.

\* Ressalta-se que a Dataprev não se responsabiliza pelo fornecimento, manutenção e sustentação de quaisquer softwares (sistema operacional, servidores web, aplicação, banco de dados etc) necessários para o funcionamento do ambiente do cliente, ou seja, da infraestrutura externa à Dataprev com a finalidade de integrar-se a rede blockchain privada.

## **5 Regime de Operação**

O ambiente do bCNPJ estará disponível em regime 24x7, exceto durante as janelas de manutenção programada previamente informadas, que ocorrem normalmente em finais de

**Modelo de Negócio/bCNPJ**

semana e feriados. Durante este regime, estarão disponíveis o portal de gestão e os dados armazenados.

Situações nas quais o ambiente permaneça inoperante após o prazo estipulado para manutenção programada, serão consideradas indisponibilidade do ambiente, ocasionando descontos no faturamento de acordo com o especificado na Seção 8.

**6 Nível de Serviço**

Aos clientes contratantes da categoria **Básico**, o escopo do Acordo de Nível de Serviço será restrito ao acesso do nó à rede bCNPJ, uma vez que a sustentação da infraestrutura do nó é responsabilidade do cliente. Aos contratantes da categoria **Premium**, por sua vez, está assegurada a disponibilidade integral da infraestrutura do nó sustentado pela Dataprev.

Em ambos os casos, o índice de disponibilidade será de 99% dentro dos horários previstos no regime de operação (Seção 7); além disso, a cada 15 segundos, o nó contratado pelo cliente deverá receber um bloco que pode ter entre 0 e 3.000 transações registradas.

Caso a Dataprev não atinja o nível de disponibilidade dos itens de sua responsabilidade (a qual varia de acordo com a categoria de sustentação contratada pelo cliente), aplicam-se a estes membros os descontos apresentados na Tabela 2.

<b>Nível de disponibilidade verificado</b>	<b>Desconto no preço cobrado</b>
Maior ou igual a 99%	0
Entre 98,9 e 95%	0,5%
Entre 94,9 e 92%	1%
Entre 91,9 e 82%	1,5%
Entre 81,9 e 72%	2%
Entre 71,9 e 62%	2,5%
Menor ou igual a 61,9%	3%

**Tabela 2: Política de descontos do serviço relativa à disponibilidade observada**

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

Todos os cálculos de aferição da disponibilidade são explicitados no Acordo de Nível de Serviço (ANS) do contrato em referência. Mais detalhes sobre o Acordo de Nível de Serviço definido é apresentado no 14.

## **7 Disponibilização do Serviço**

A utilização do serviço pelo cliente deve seguir o estabelecido pela Portaria RFB 1384/2016, em especial o Art. 4º, que estabelece que *"compete ao órgão ou entidade solicitante a prévia celebração de contrato com o prestador de serviços de tecnologia da informação da RFB, responsável pela operacionalização do fornecimento dos dados, bem como a assunção dos custos dele decorrentes"*.

Para solicitações dentro da capacidade disponível na Dataprev, o serviço será disponibilizado em até 30 dias corridos a partir da assinatura do contrato pelo cliente. Vale ressaltar que, conforme mencionado nas Seções 3 e 5, o ingresso do cliente na rede deve se dar apenas mediante autorização formal do **Fundador**, sem a qual não poderá ser firmado contrato entre a Dataprev e o cliente.

O cliente também deverá fornecer uma lista de usuários (contendo nome, CPF, e-mail principal e e-mail alternativo) que terão permissão de administrador do ambiente, sendo estes os únicos a poderem criar usuários locais e abrir chamados para a Dataprev.

Para solicitações fora das modalidades de catálogo ou que excedam a disponibilidade de recursos da Dataprev no momento da formalização da solicitação, será iniciado estudo da viabilidade do atendimento, abrangendo aspectos técnicos e de permissionamento junto ao Fundador. No momento do fechamento da demanda, haverá confirmação dos prazos, em virtude de eventuais sobrecargas de provimento do serviço na empresa. Em caso de viabilidade confirmada, será elaborada Proposta Técnica com preço e prazos específicos e com as especificações necessárias para a entrega do serviço.

### **7.1 Entrega do Ambiente ao cliente**

Após a ativação do serviço, o cliente da categoria **Premium** deverá receber do Agente de Negócio, por meio do Termo de Entrega, informações sobre o processo de conectividade ao

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

ambiente do serviço. O cliente terá 3 (três) dias para realizar a homologação do ambiente entregue. Após esse período, o ambiente será considerado homologado (entregue de maneira funcional e pronto para uso). Falhas detectadas posteriormente deverão ser notificadas segundo o suporte usual apresentado na Seção 8.

Quanto aos clientes de categoria **Básico**, a entrega se dará conforme descrito na Seção 6.

## **8 Procedimentos de Suporte**

O suporte operacional ao bCNPJ pelas equipes da Dataprev é composto dos seguintes procedimentos:

- Registro de indisponibilidade do ambiente central;
- Reestabelecimento do acesso ao ambiente em caso de indisponibilidade.

A Dataprev oferece uma plataforma eletrônica para abertura de solicitações e registro de incidentes que são tratadas 24 h por dia 7 dias por semana. Para os casos de orientações e dúvidas sobre o serviço, é ofertado um canal de atendimento que funciona sob o regime comercial de 7:00 às 19:00 horário de Brasília, de segunda a sexta-feira exceto feriados nacionais, conforme calendário oficial.

## **9 Procedimento de Cancelamento**

O serviço poderá ser cancelado por necessidade do cliente ou da Dataprev. A outra parte deverá ser formalmente notificada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e o cancelamento obedecerá às diretrizes estabelecidas na Lei 8.666/93. Requisitos específicos para a desativação do serviço devem constar em contrato, tais como guarda ou inutilização de dados.

Clientes que contratarem a categoria de sustentação **Premium** não terão direito ao recebimento dos dados armazenados na base de dados do serviço após o cancelamento do contrato, apenas tendo sua posse para utilização no âmbito do serviço durante a vigência do contrato.

## **Responsabilidades do cliente**

- Para membros da categoria **Básico**:

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

- Manter instalada e ativa a infraestrutura disponibilizada pela Dataprev;
- Obedecer as determinações de segurança definidas pela RFB, em especial as explicitadas nas Portarias RFB 1.384/2016 e COTEC 54/2017 e suas supervenientes;
- Gerir a capacidade contratada;
- Assinar o Termo de Aceite ao final da execução da Implantação Assistida.
- Fornecer e manter atualizadas informações sobre responsáveis pelo serviço;
- Comunicar a DATAPREV de qualquer incidente ou situação anormal que venha a ser detectada nos serviços;
- Definir a senha de acesso ao serviço contratado de acordo com os procedimentos descritos no Termo de Entrega, adotando senhas fortes, conforme as melhores práticas de segurança;
- Manter em sigilo todas as informações técnicas sobre o ambiente operacional da Dataprev a que eventualmente tenha acesso por ocasião da prestação dos serviços.

### **Responsabilidades da Dataprev**

- Prestar o serviço conforme as especificações de catálogo;
- Atender ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) contratado (ver Seção 8);
- Fornecer relatórios mensais para gerenciamento do ANS praticado;
- Fornecer o calendário de Paradas de Manutenção Programadas;
- Enviar lembrete de confirmação da próxima parada programada com antecedência de pelo menos 48 horas;
- Avisar sobre paradas extraordinárias preferencialmente com antecedência de pelo menos 7 dias;
- Avisar sobre paradas emergenciais preferencialmente com antecedência de pelo menos 48 horas;
- Avisar sobre paradas emergenciais imediatas via telefone ao gestor do serviço;
- Administrar e configurar os ativos de rede de propriedade da Dataprev;
- Para membros da categoria **Premium**:

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

- Obedecer as determinações de segurança definidas pela RFB, em especial as explicitadas nas Portarias RFB 1.384/2016 e COTEC 54/2017 e suas supervenientes, inclusive garantir a infraestrutura adequada com controle de incêndio, climatização e controle de acesso, incluindo o acesso físico de responsáveis autorizados pelo serviço às instalações da Dataprev;
- Garantir a infraestrutura adequada com controle de incêndio, climatização e controle de acesso, incluindo o acesso físico de responsáveis autorizados pelo serviço às instalações da Dataprev
- Para membros da categoria **Básico**, fornecer o Termo de Aceite ao final da execução da Implantação Assistida.

## **10 Diretrizes e Consequências das Responsabilidades**

- A Dataprev registrará as indisponibilidades apuradas para constar no Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço. O relatório será encaminhado ao cliente mensalmente para acompanhamento. A Dataprev calculará os descontos caso a disponibilidade fique abaixo do nível contratado.
- Se for identificada qualquer forma de invasão ou ataque, contaminação da rede de dados pelos equipamentos de segurança da empresa ou uso indevido, de forma a prejudicar outros ambientes e máquinas, a máquina identificada será desligada e terá seu acesso da rede retirado, sem comunicação prévia ao cliente.

## **11 Premissas**

- Clientes da categoria **Premium** apenas terão a posse dos dados utilizados no âmbito do serviço, não recebendo-os após o cancelamento do contrato ou o fim de sua vigência;
- Clientes da categoria **Básico** se comprometem a seguir as determinações da Portaria RFB 1384/2016 e COTEC 54/2017, relativas à implementação de mecanismos de segurança de acesso aos dados recebidos e às máquinas que os hospedam, e suas supervenientes;
- A Dataprev comunicará o cliente sobre quaisquer situações imprevistas;



### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

- As ações para prestação dos serviços adotam como referencial a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Dataprev;
- A Dataprev informará ao cliente sobre interrupção do fornecimento de energia elétrica a partir da comunicação oficial das concessionárias do serviço.

**Modelo de Negócio/bCNPJ****Anexo A Tabelas de Preços e Serviços**

<b>Itens</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>Preço</b>
Gestão e sustentação de um nó blockchain, para leitura, em uma rede privada (membro Observador Premium)	Taxa mensal	R\$ 28.327,24
Acesso para leitura a uma rede blockchain privada (membro Observador Básico)	Taxa mensal	R\$ 985,21

**Implantação Assistida (para membros da categoria Básico)**

<b>Itens</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>Preço</b>
Implantação sem carga de dados na base local – capitais e regiões metropolitanas	Pagamento único	R\$ 4.318,34*
Implantação com carga de dados na base local – capitais e regiões metropolitanas	Pagamento único	R\$ 24.775,63*

\* Valores válidos para capitais e regiões metropolitanas do território nacional. Caso a localização do cliente se dê fora destas regiões, deve haver negociação entre as partes antes da contratação.

Além disso, os preços dos serviços, das tabelas acima (anexo A), são exclusivos para comercialização com órgãos públicos.

**Anexo B Acordo de Nível de Serviço****Introdução**

O Acordo de Nível de Serviços – ANS é um documento pactuado entre as partes envolvidas na prestação de serviços que estabelece condições e metas de qualidade ao prestador de serviços, dentro das expectativas e condições estipuladas pelo cliente. O propósito do ANS é o de definir uma estrutura para a gestão da qualidade e da quantidade dos serviços entregues e, por conseguinte, atender a demanda do cliente a partir de regras e condições claramente expressas.

## **Modelo de Negócio/bCNPJ**

O ANS serve também como instrumento de comunicação e prevenção de conflitos, sendo um documento vivo (deve ser sempre atualizado de acordo com a necessidade do serviço, mediante negociação, ajuste e/ou acordo) e é a base para garantir que ambas as partes usarão os mesmos critérios para avaliar a qualidade dos serviços.

## **Objetivo**

Este documento tem como objetivo definir as responsabilidades e procedimentos que deverão ser seguidos pelas partes envolvidas, visando o acompanhamento dos Níveis de Serviços Acordados, em complementação às obrigações constantes para o serviço. Além disso, se subordina aos conceitos definidos no ITIL V3, devendo ser este o instrumento a ser usado para pacificar e detalhar a compressão dos termos apresentados neste documento.

O presente ANS tem por finalidade especificar critérios, pesos e parâmetros para a avaliação dos serviços a serem executados pela DATAPREV para o cliente.

## **Definições**

Para os fins do Nível Mínimo de Serviço, os termos abaixo têm os seguintes significados:

### Paradas

São paralisações do ambiente de produção do serviço em operação, visando adequações e/ou manutenções. As paradas podem ser classificadas de acordo com a sua natureza em:

- **Paradas Programadas:** são aquelas previamente agendadas e divulgadas no cronograma anual de paradas pela área da Dataprev responsável pela implantação de soluções e planejamento de mudanças;
- **Paradas Emergenciais:** são paradas não previstas ocasionadas por eventos inesperados, a exemplo de problemas de hardware, reorganizações emergenciais em bases de dados para atendimento de exigências legais, dentre outros.

Para ambos os casos, a Dataprev deverá informar ao cliente com antecedência de 48 h.

### Incidente

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

Todo e qualquer evento inesperado, que não faça parte do funcionamento padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção, parada ou redução de qualidade de um produto ou serviço.

#### Usuário Final

Usuários que utilizam os serviços diariamente.

#### Gestor do Contrato

Pessoa designada pelo cliente responsável por, entre outras atribuições, aferir os níveis de serviços dispostos no Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviços, que deverão ser emitidos pela Dataprev.

#### Gestor do Serviço

Representante de uma unidade administrativa do cliente, responsável pelas definições e regras de negócio dos sistemas, produtos ou serviços.

#### Interrupção

Qualquer parada ou anomalia no funcionamento normal dos serviços.

#### Meta

Nível mínimo de qualidade esperado para os serviços.

#### Regime de Operação

Os horários de funcionamento definidos para um serviço. Estes podem variar em função da natureza e da missão crítica do serviço e indicam o horário em que os serviços deverão estar disponíveis.

Para efeito deste documento, serão tratados os regimes de operação conforme Tabela 3.

<b>Regime de operação</b>	<b>Horário de funcionamento</b>	<b>Janelas de manutenção</b>
<b>Integral</b>	24 horas por dia, 7 dias por semana	Programadas preferencialmente nos fins de semana, feriados e a partir das 0 h (meia-noite).

**Modelo de Negócio/bCNPJ**

		Quando necessário, em dias úteis.
<b>Horário Comercial</b>	Segunda à sexta-feira, das 7 h às 19 h	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir das 22 h. Quando necessário, em dias úteis.
<b>Horário Estendido</b>	Segunda a sábado, das 7 h às 22 h	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir das 22 h. Quando necessário, em dias úteis.

**Tabela 3: Regimes de operação tratados na Dataprev**Disponibilidade

É o tempo total, durante o período de um mês, em que os sistemas/serviços estão disponíveis para uso, ou seja, capazes de aprovisionar novos recursos e acessar/gerenciar os que já foram aprovisionados. A disponibilidade é aferida por meio dos incidentes abertos que são criados a partir do monitoramento ativo da empresa ou chamados do cliente. A disponibilidade de um serviço deve considerar o regime de operação definido no NMS, excluídas as paradas programadas e emergenciais até o limite de sua franquia. A disponibilidade de um serviço é definida de acordo com o seu horário de funcionamento (Regime de Operação) e nas condições e metas estabelecidas para cada serviço, de acordo com as fórmulas de cálculo estabelecidas.

Tempo de Atendimento

Consiste no tempo entre a abertura de um incidente ou requisição de serviço pelo cliente e o seu fechamento final, com o cliente sendo informado, de acordo com registros no sistema de atendimento da Dataprev, a ser fornecido sem ônus adicional para o cliente.

Premissas e Pré-Requisitos para Prestação dos Serviços

Todos os horários considerados neste documento estão baseados no horário de Brasília-DF.

Responsabilidades das Partes

Da Dataprev

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

Sem prejuízo das demais obrigações assumidas no Termo de Referência e no Contrato, a Dataprev deverá comprometer-se com os seguintes termos:

- Disponibilizar estrutura de atendimento WEB (internet) para abertura de chamados implantada sob sistemas/softwarees especialistas e que permita o acompanhamento da situação dos chamados.
- Acompanhar a evolução das métricas de níveis de serviço propostas, apresentando nos Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviço – RGNS, os resultados obtidos no período.
- Apresentar ao cliente o Plano Anual de Paradas Programadas para manutenção da infraestrutura de produção, no início de cada ano contratual.

#### Do cliente

- Dispor de equipe técnica responsável pela avaliação e validação dos Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviços – RGNS.
- Comunicar imediatamente a Dataprev, através dos canais formais de informação estabelecidos neste Plano, toda e qualquer anomalia verificada nos serviços.
- Viabilizar o acesso de técnicos da Dataprev à infraestrutura que se encontre sob gestão do cliente e disponibilizar equipe especializada para que possa auxiliar na detecção e resolução de problemas no que tange aos serviços constantes deste NMS.

#### Condições Especiais

A seguir estão relacionadas algumas condições especiais que, de algum modo, modificam os termos estabelecidos neste Nível Mínimo de Serviço.

- A Dataprev não será responsabilizada por atrasos ou problemas na prestação de serviços decorrentes de falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob sua gestão.
- Não serão consideradas na apuração as indisponibilidades de responsabilidade da Dataprev causadas por problemas de infraestrutura no cliente (ou contratados com terceiros), a exemplo de falta energia elétrica, ocorrências com a rede local e estações



### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

de trabalho e hardware em geral, que não estejam sob a gestão da Dataprev, bem como manutenções prediais do cliente.

- As paradas programadas ou emergenciais acordadas com o cliente não serão consideradas no cálculo da disponibilidade, de acordo com a fórmula apresentada no item Disponibilidade.

**Modelo de Negócio/bCNPJ****Produção****Indicadores e Metas de Serviço**

<b>Indicador</b>	
Disponibilidade da infraestrutura do nó e de acesso à rede para tráfego de dados (clientes da categoria <b>Premium</b> )	
<b>Área Gestora</b>	
(informar área gestora do cliente)	
<b>Regime de Operação</b>	<b>Meta</b>
Integral	99%

<b>Indicador</b>	
Disponibilidade ao acesso à rede para tráfego de dados (clientes da categoria <b>Básico</b> )	
<b>Área Gestora</b>	
(informar área gestora do cliente)	
<b>Regime de Operação</b>	<b>Meta</b>
Integral	99%

**Mensuração e Comprovação dos Serviços**

As medições desses indicadores serão realizadas com base nos registros de incidentes apurados pelas partes, considerando o ambiente central de processamento do serviço.

A comprovação dos serviços será aferida por meio de relatório técnico, elaborado e emitido pela Dataprev contendo, ao menos, as seguintes informações:

- a) Incidentes ocorridos no período de apuração;
- b) Data/hora de início;

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

- c) Data/hora fim;
- d) Impactos decorrentes dos mesmos; e
- e) Índice de disponibilidade.

### **Condições de Exceção**

Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:

- As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas num período de 48 horas e com anuência do cliente, bem como as paradas de responsabilidade do cliente.
- Situações provocadas por ações do cliente sem prévia notificação à Dataprev.
- Situações provocadas por agentes externos.

### **Cálculo dos Indicadores**

Fórmula de cálculo da disponibilidade

$$DA(\%) = \frac{[TMC(m) - TIA(m)]}{TMC(m)} \times 100$$

**Onde:**

*DA* = Índice de disponibilidade apurada (percentual);

*TMC* = Total de Minutos Contratados no mês;

*TIA* = Tempo total das interrupções do serviço durante o regime de operação, em minutos.

Será computada a quantidade de minutos em que o serviço ficou indisponível, considerando os registros de indisponibilidade, a fim de se calcular o tempo total das interrupções durante o regime de operação (*TIA(m)*).

Não serão computadas como indisponibilidades os eventos ocorridos em ambientes que não estejam sob a gestão da DATAPREV (incluindo ambientes dos clientes da categoria **Básico**), bem como as indisponibilidades ocorridas fora do regime de operação e devido a paradas programadas e acordadas entre as partes.

### **Registro de Incidentes**

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

A Dataprev deverá fornecer ferramenta especializada de *service desk* para registro de incidentes de indisponibilidade da aplicação, com acesso para até 10 usuários.

O registro de incidentes será sempre realizado pelo cliente, podendo, a critério deste, ser realizada a liberação do serviço para abertura de chamados diretamente pelas demais áreas finalísticas.

Somente os usuários do cliente, previamente cadastrados, poderão realizar a abertura de chamados no sistema disponibilizado para essa finalidade.

### **Anexo A Minuta de Contrato de Adesão**

#### **CONTRATO Nº xxx/xxxx**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM XXXXXXXX E A EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV.**

Aos XX dias do mês de XXXXXXXXXXXX de XXXX, de um lado, a (Razão Social da Contratante), inscrita no CNPJ/MF sob o nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx, neste ato representada por seu (Cargo do Representante da Contratante), Sr. xxxxxxxxx, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, e de outro lado, a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – DATAPREV, Empresa Pública Federal vinculada ao Ministério da Fazenda – MF, constituída nos termos da Lei 6.125, de 04/11/1974, alterada pela Medida Provisória MP nº 2.216-37, de 31/08/2001, e com Estatuto aprovado pela 3ª Assembleia Geral Extraordinária da Dataprev, realizada em 13 de novembro de 2017, com alteração aprovada na 2ª Assembleia Geral Ordinária da Dataprev, realizada em 26 de abril de 2018, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.422.253/0001-01, estabelecida na cidade de Brasília - DF, no Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, blocos E/F, neste ato representada por seu Presidente, Sr. XXXXXXXXXXXX, portador da cédula de identidade nº XXXX, e do Cadastro de Pessoa Física-MF nº XXX.XXX.XXX-XX, e por seu Diretor de XXX, Sr. XXXXXXXXXXXX, portador da cédula de identidade nº XXXXX, e do Cadastro de Pessoa Física-MF nº XXX.XXX.XXX-XX, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, têm entre si, justo e avençado, e celebram, em conformidade com o constante do Processo nº XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX, o presente Contrato de prestação de serviços estratégicos de tecnologia da informação, que se regerá pelas disposições da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e pelas seguintes cláusulas e condições:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

Prestação de serviços estratégicos de solução de tecnologia da informação (TI) pela CONTRATADA à CONTRATANTE, conforme especificações técnicas descritas nos Anexos referenciados na Cláusula Vigésima Primeira deste Contrato, visando atender os objetivos estratégicos da CONTRATANTE.

**Modelo de Negócio/bCNPJ****CLÁUSULA SEGUNDA – DA DISPENSA DE LICITAÇÃO**

Foi dispensada a licitação, por ato do (Cargo do representante da contratante), com fulcro no inciso XVI, do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, tendo em vista ser a CONTRATADA entidade integrante da Administração Pública.

A dispensa de licitação foi ratificada pelo (Cargo do representante da contratante) da CONTRATANTE, em despacho exarado no Processo nº XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX, conforme art. 26 da Lei no 8.666, de 1993.

ou

Vinculam-se a este Contrato a Dispensa de Licitação nº XX/XXXX, com fulcro no art. 24, inciso XVI, da Lei nº 8.666/93, Proposta Comercial da CONTRATADA e demais elementos constantes no Processo nº 00000.000000/0000-00.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA**

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante Termo Aditivo, por períodos subsequentes até o limite de 60 meses, na forma prevista no inciso II do artigo 57 da Lei no 8.666, de 1993 e suas alterações.

**CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO**

O valor total estimado dos serviços a serem prestados é de **R\$ xxxx (xxxxx)**, conforme tabela abaixo:

Descrição	Unidade de Medida	Valor Unitário	Periodicidade de Faturamento	Quantidade Mensal Estimada	Valor Mensal Estimado	Quantidade Total Estimada	Valor Total Estimado
		R\$			R\$		R\$
		R\$			R\$		R\$
		R\$			R\$		R\$
<b>TOTAL</b>							<b>R\$</b>

**Parágrafo Único** – A renovação deste Contrato para igual vigência e valor global presumirá a renovação idêntica de todo os itens, quantidades e valores expressos na tabela acima.

**CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DA NOTA DE EMPENHO**

Foram emitidas inicialmente, em XXXXXX de 201X, as Notas de Empenho nº XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXXXX à conta dos Programas de Trabalho XXXXX, XXXX e XXXX, elemento de despesa XXXX - para fazer frente às despesas do Contrato no exercício de 20XX.

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

**Parágrafo Único.** Serão indicados, por meio de Termo de Apostilamento, a dotação orçamentária e as Notas de Empenho a serem emitidas para atender as despesas com a execução deste Contrato, nos exercícios subsequentes, em caso de prorrogação de vigência.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES**

São atribuições e responsabilidades das partes:

##### **I – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**a)** Assegurar recursos financeiros necessários à realização dos serviços previstos neste Contrato, por meio de dotação orçamentária específica;

**b)** Prover instalações elétricas, de rede, comunicação e de infraestrutura adequadas em seus ambientes, bem como os equipamentos computacionais, seus periféricos e todos os demais insumos a serem utilizados.

**c)** Solicitar, formalmente, as providências que impliquem alterações contratuais;

**d)** Exercer a gestão e fiscalização da execução deste Contrato, pelos fiscais designados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e requisitando as medidas corretivas necessárias.

**e)** Acompanhar a utilização dos recursos contratuais, adotando as providências necessárias para adequação e otimização de consumo dos serviços contratados.

**f)** Gerir, organizar, monitorar e controlar a disponibilização dos recursos deste Contrato dentre seus órgãos e departamentos internos;

**g)** Acusar, formal e tempestivamente, qualquer irregularidade verificada na prestação dos serviços;

**h)** Manter a CONTRATADA informada, em tempo hábil, acerca da edição de lei ou ato normativo, ou qualquer ato ou fato que possa interferir, direta ou indiretamente, nos serviços contratados;

**i)** Atestar os serviços nos prazos determinados neste Contrato;

**j)** Atestar a documentação de cobrança correspondente aos serviços realizados, observados os prazos previstos;

**k)** Efetuar os pagamentos dos serviços realizados, nos valores, prazos, e condições estabelecidos, observados os termos das Cláusulas Nona, Décima e Décima Primeira deste Contrato;

**l)** Manter controle sobre os softwares, equipamentos e demais bens da CONTRATADA, porventura instalados em locais sob responsabilidade da CONTRATANTE ou de terceiros, a quem esta tenha autorizado a utilização, responsabilizando-se pela guarda, danos motivados por mau uso ou extravios;

**m)** Adotar providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto deste Contrato;

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

n) Fornecer à CONTRATANTE, completa e tempestivamente, as informações necessárias e demais subsídios congêneres indispensáveis à execução dos serviços;

o) Avaliar, aprovar, acompanhar, supervisionar e controlar os cronogramas de prestação de serviços;

p) Verificar e homologar os serviços prestados frente à aderência às especificações acordadas, nos prazos pactuados nos cronogramas de execução;

q) Adotar as plataformas de gestão de serviços padronizadas, baseadas nas ferramentas que a CONTRATADA disponibilizar, como forma de identificação, comunicação, notificação e tratamento de acionamentos e solicitações de usuários. No caso de definição de outra ferramenta, a adoção pela CONTRATANTE ocorrerá conforme cronograma acordado entre as partes.

r) Assegurar, através de autorização expressa, a necessária intervenção na base de dados alcançada pelo objeto deste Contrato, por empregado formal ou agente formalmente indicado pela CONTRATADA.

s) A referida autorização deve estabelecer todos os critérios necessários ao acesso à base de dados; e eventual indisponibilidade que decorrer destes critérios não acarretará em responsabilização da CONTRATADA.

Fica resguardado o direito da CONTRATANTE de realizar auditorias periódicas, de escopo definido em conjunto e previamente agendadas, junto à CONTRATADA para verificar a conformidade dos serviços objeto deste Contrato.

### **II – OBRIGAÇÕES CONJUNTAS (CONTRATANTE e CONTRATADA):**

a) adotar as providências e mobilizar os recursos cabíveis, de modo a viabilizar a execução do objeto do Contrato;

b) elaborar, quando couber, cronogramas detalhados envolvendo as etapas dos serviços, em conformidade com as especificações técnicas descritas nos Anexos;

c) Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização;

d) tomar as medidas cabíveis para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes; e

e) zelar para que os órgãos integrantes de sua estrutura observem, rigorosamente, os procedimentos formalizados neste instrumento para o encaminhamento das solicitações de serviços e quaisquer outras comunicações à outra parte;

### **III – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

a) Manter regular sua situação junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos da Instrução Normativa SLTI nº 2, de 11 de outubro de 2010, e

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições que o habilitaram e qualificaram para a prestação do serviço;

**b)** Prestar à CONTRATANTE os serviços objeto deste Contrato, nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados nos Anexos deste Contrato;

**c)** Assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, informações e sistemas informatizados, inclusive de todas as suas alterações, manuais, programas-fonte e objeto, bases de dados ou outros recursos, pertencentes à CONTRATANTE, armazenados ou sob a gestão da CONTRATADA;

**d)** Zelar pelo cumprimento de obrigações relacionadas com sigilo e segurança dos dados, informações e sistemas relacionados com o objeto deste Contrato, para que se façam protegidos contra ações ou omissões intencionais ou acidentais que impliquem em perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alteração indevidos. O mesmo nível de proteção deve ser mantido, independentemente dos meios nos quais os dados trafeguem, estejam armazenados ou nos ambientes em que sejam processados;

**e)** Tomar as medidas cabíveis para assegurar que as informações de propriedade da CONTRATANTE não sejam divulgadas ou distribuídas pelos empregados ou agentes da CONTRATADA;

**f)** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente Contrato;

**g)** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua comprovada culpa ou dolo na execução do Contrato;

**h)** Apresentar à CONTRATANTE, mediante solicitação e conforme periodicidade requerida, Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviço que contemplem os resultados apurados pela CONTRATADA dos indicadores do ANS, bem como os descontos cabíveis;

**i)** Designar formalmente o preposto e seu substituto eventual, para representá-la perante a CONTRATANTE, com a missão de garantir o regular andamento dos serviços, os quais reportar-se-ão diretamente ao Gestor do Contrato;

**j)** Emitir faturamento observando o quantitativo atestado pela CONTRATANTE ou avençado após o tratamento das glosas interpostas por esta;

**k)** Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados; e

**l)** Disponibilizar o pessoal para prover a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

**m)** A CONTRATADA somente poderá intervir na base de dados alcançada pelo objeto deste Contrato, mediante autorização expressa da CONTRATANTE, nos termos da alínea “r”, do subitem I, da Cláusula Sexta, para reparação, correção, remoção, reconstrução ou substituição.

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

n) A CONTRATADA deve manter um plano de continuidade que garanta a disponibilidade dos sistemas de dados, desde que implantados e armazenados em suas dependências, excluídos os que estejam sob a guarda e responsabilidade da CONTRATANTE ou de terceiros.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS**

Os níveis de serviços contratados encontram-se discriminados nos Anexos XXXXX do presente Contrato.

**Parágrafo Único.** A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramenta especializada disponibilizada pela CONTRATADA, cuja apuração tem início com a abertura do chamado pela CONTRATANTE e término com a resolução registrada pela CONTRATADA.

### **CLÁUSULA OITAVA – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Os serviços, objeto deste Contrato serão realizados por intermédio dos estabelecimentos da CONTRATADA.

### **CLÁUSULA NONA – DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO**

A CONTRATANTE deverá designar em até 30 dias após a assinatura deste Contrato, por Portaria (ou ato equivalente), servidores de sua estrutura para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, atestar os serviços prestados e as faturas/notas fiscais correspondentes.

**Parágrafo Primeiro** – Os servidores designados anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços objeto deste Contrato, solicitando às partes a adoção das medidas necessárias para a regularização das falhas ou defeitos observados.

**Parágrafo Segundo** – As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos servidores designados deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para adoção das medidas que couberem.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

O monitoramento da execução do Contrato dar-se-á, pela CONTRATANTE, com base na legislação vigente e em procedimentos acordados entre as partes.

**Parágrafo Único.** Os prazos, datas e demais fluxos procedimentais definidos conjuntamente poderão ser formalizados por Portaria (ou ato equivalente) da CONTRATANTE, em termos acordados entre as partes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Os serviços objeto deste Contrato serão prestados observando-se os seguintes critérios de segurança:

a) A comunicação de dados será realizada através de canais seguros, com a utilização de recursos de criptografia e mecanismos de restrição de acesso, sendo dever da CONTRATANTE indicar formalmente seus responsáveis;

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

**b)** Toda documentação, código e script elaborados para atendimento às demandas solicitadas, devem ser encaminhadas para a CONTRATANTE utilizando os canais apropriados de comunicação externa;

**c)** Intervenções nos códigos e scripts, objetos deste contrato, devem ser autorizadas pela CONTRATANTE, ainda que tenham o objetivo de eliminar vícios, defeitos ou incorreções, independentemente da origem da causa;

**d)** Nos serviços de cruzamento de informações entre bases de dados, caso haja alguma base que não seja de propriedade ou responsabilidade da CONTRATANTE, é necessária a autorização formal do proprietário ou responsável pela base de dados para execução do planejamento, desenvolvimento, homologação, execução e autorização.

**e)** A CONTRATANTE deve apresentar os critérios de retenção dos *logs* de banco de dados em até xxx dias a partir da assinatura deste contrato.

**f)** Os logs dos bancos de dados serão retidos por XX anos, e, com o advento do termo, a CONTRATADA está autorizada a realizar seu descarte.

**g)** A CONTRATANTE deve apresentar os critérios e frequência para realização de *backups* das bases de dados em até xxx dias a partir da assinatura deste contrato.

**h)** Na solicitação de apuração especial, a CONTRATANTE deve especificar o nível de criticidade dos dados que serão extraídos da base de dados e indicar os responsáveis pela recepção do resultado da apuração.

**i)** No caso de a CONTRATANTE optar por realizar a comunicação dos dados de forma diferente da estabelecida na alínea “a”, todo o procedimento deve estar pormenorizado na solicitação, isenta a CONTRATADA de responsabilidade sobre eventos relacionados à segurança do procedimento.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA APURAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

O período de apuração dos serviços objeto deste Contrato compreende o intervalo entre o 6º (sexto) dia do mês anterior até o 5º (quinto) dia do mês da prestação dos serviços.

**Parágrafo Primeiro** – Encerrado o período de apuração, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, em meio físico ou digital, os Relatórios de Aprovação de Serviços – doravante denominado RAS.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATANTE disporá de até 10 (dez) dias para análise dos serviços apresentados para aprovação. Caso a entrega dos relatórios ocorra em meio digital e físico, o prazo iniciar-se-á a partir da primeira entrega.

**Parágrafo Terceiro** – Em ato contínuo à análise, os Relatórios de Aprovação de Serviços (RAS) deverão ser atestados pelos fiscais técnicos, cogestores contratuais ou fiscais administrativos, conforme Portaria de Designação exarada pela CONTRATANTE, e devolvidos, conforme prazo estabelecido, à CONTRATADA para emissão de Fatura e Notas Fiscais.

**Parágrafo Quarto** – Caso a CONTRATANTE verifique inconsistências ou discorde dos serviços apresentados no RAS, deve realizar seus apontamentos de forma quantificada, valorada e

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

inequívoca em campo específico do relatório, encaminhando-os, dentro do prazo estabelecido, à CONTRATADA para análise e manifestação.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA deverá analisar as alegações apontadas pela CONTRATANTE e, também em campo específico do RAS, manifestar sua concordância ou discordância acerca dos apontamentos.

**Parágrafo Sexto** – Caso a CONTRATADA considere procedente as glosas formalizadas pela CONTRATANTE, deverá realizar as deduções, acréscimos ou ajustes necessários e dar seguimento à emissão da Fatura e Notas Fiscais. No expediente que acompanha a Fatura deverá ser enviado o RAS contendo a manifestação formal da CONTRATADA sobre as glosas e a forma de adequação dos serviços.

**Parágrafo Sétimo** – Assumindo as glosas como não procedentes, a CONTRATADA deverá manifestar-se formalmente em campo específico do RAS e devolver este relatório à CONTRATANTE para tréplica. Se acatadas as justificativas da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá realizar o atesto do RAS e devolvê-lo à CONTRATADA para emissão da Fatura e Nota Fiscal. Porém, mantendo-se a dissensão, far-se-á necessária a celebração de reunião para discussão e conciliação.

**Parágrafo Oitavo** – O prazo para tréplica pela CONTRATANTE é de 30 (trinta) dias, prorrogável mediante acordo entre as partes.

**Parágrafo Nono** – Estabelecendo-se a divergência relativa à glosa, conforme descrito no Parágrafo Sétimo, é permitido à CONTRATADA faturar a quantidade e valor incontroverso.

**Parágrafo Décimo** – Com o advento da conciliação sobre a glosa, caso existam ajustes, deduções ou acréscimos financeiros a serem realizados, estes deverão ser efetivados na competência em que se der a conclusão da conciliação. Nesta hipótese pode ocorrer o faturamento complementar das quantidades que encontravam-se em controvérsia.

**Parágrafo Décimo Primeiro** – Caso a CONTRATADA não recepcione os Relatórios de Aprovação de Serviços dentro do prazo definido de 10 (dez) dias da emissão do RAS, considerar-se-ão como aceitos pela CONTRATANTE o quantitativo e demais informações constantes nos RAS. Desta forma, fica a CONTRATADA autorizada a emitir Faturas e Notas Fiscais conforme os relatórios por ela enviados.

**Parágrafo Décimo Segundo** – A hipótese descrita no Parágrafo Décimo Primeiro desta Cláusula não impede que a CONTRATANTE apresente posteriormente o RAS com apontamentos de glosas referentes aos serviços. Neste caso, contudo, todas e quaisquer correções, ajustes, deduções ou acréscimos resultantes da análise das glosas poderão ser efetivados somente nos períodos de apuração dos serviços seguintes daquele em que o RAS glosado foi recebido.

**Parágrafo Décimo Terceiro** - A qualquer tempo, durante a vigência contratual, nos termos da legislação vigente, eventuais inconformidades detectadas pela CONTRATANTE nos serviços prestados, não identificadas dentro do respectivo período de apuração, serão objeto de encaminhamento e análise pela CONTRATADA e, se cabíveis, providências para correção.

**Parágrafo Décimo Quarto** – Caso a data de início e término de vigência deste Contrato ocorram em dia divergente do primeiro ou último dia do período de apuração, considerar-se-ão diferentes intervalos de dias, menores que 30 dias, para o primeiro e para o último período de apuração do Contrato.

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

**Parágrafo Décimo Quinto** – Todos os cálculos quantitativos para fracionamento de períodos de apuração considerarão o mês comercial, de 30 dias.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PAGAMENTO**

Os pagamentos serão realizados mensalmente e em moeda corrente nacional, com base nos serviços executados e mediante Fatura e Nota Fiscal emitidas pela CONTRATADA.

**Parágrafo Primeiro** – Considerar-se-ão como serviços executados aqueles efetivamente atestados pela CONTRATANTE, em conformidade com o presente contrato e seus anexos.

**Parágrafo Segundo** – Nos casos de glosas nos Relatórios de Aprovação de Serviços - RAS, considerar-se-á serviço executado aquele avençado após concluída a conciliação relativa à glosa.

**Parágrafo Terceiro** – As Faturas e Notas Fiscais serão encaminhadas à CONTRATANTE, acompanhadas de toda documentação comprobatória da prestação dos serviços, devendo contemplar:

- a) os serviços efetivamente executados dentro do período de apuração;
- b) os descontos aplicados em razão de descumprimento dos ANS;
- c) as eventuais compensações decorrentes de faturamento a maior ou menor em meses anteriores ao da apuração.
- d) os eventuais ajustes, deduções ou acréscimos referentes à conciliação de glosas do período de apuração corrente ou de períodos de apuração anteriores;

**Parágrafo Quarto** – As Faturas, Notas Fiscais e toda documentação comprobatória acima listada, poderão ser encaminhadas por meio eletrônico, certificado eletronicamente, para os destinatários designados pela CONTRATANTE, e cujas cópias produzirão os mesmos efeitos que as originais, desde que devidamente assinadas pela CONTRATANTE. Caso o envio também ocorra por meio físico, considerar-se-á, para todos os fins, a data do primeiro evento.

**Parágrafo Quinto** – Todas as despesas administrativas, operacionais, diárias, passagens, encargos, tributos e outras que se fizerem necessárias, para a execução do Contrato por parte da CONTRATADA, estão contempladas no preço dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE nenhum outro tipo de pagamento.

**Parágrafo Sexto** – O pagamento das Faturas/Notas Fiscais será efetuado em até 10 (dez) dias, contados da data de recebimento pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Sétimo** - Caso a Fatura seja emitida pela CONTRATADA com valores divergentes daqueles atestados pela CONTRATANTE, o pagamento será realizado:

- a) apenas da parte reconhecida pela CONTRATANTE desde que esta tenha cumprido o prazo para encaminhamento do atesto do RAS definido na Cláusula Décima Primeira, devendo a CONTRATADA ser imediatamente comunicada; ou

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

b) na totalidade caso a CONTRATANTE não tenha respeitado o prazo para envio do RAS atestado estabelecido na Cláusula Décima Primeira. Neste caso o valor divergente deverá ser registrado pela CONTRATANTE para ajuste em faturamentos seguintes e imediatamente informado à CONTRATADA.

**Parágrafo Sétimo** – Os pagamentos serão realizados pela CONTRATANTE mediante código de barra presente no boleto bancário constante na Fatura. Excepcionalmente o pagamento poderá ser realizado por Ordem Bancária, neste caso é imprescindível que a CONTRATANTE comunique imediatamente a CONTRATADA especificando detalhadamente o pagamento realizado.

**Parágrafo Oitavo** - Não ocorrendo o pagamento dentro do prazo estipulado no Parágrafo Quinto desta Cláusula, o valor devido será acrescido de encargos financeiros, que contemplam:

a) juros de mora de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, não capitalizáveis, sobre o valor faturado *pro rata die*, apurado a partir a data de vencimento até o dia do efetivo pagamento, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do contrato; e

b) atualização monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA.

**Parágrafo Nono** - Se houver atraso no pagamento da Fatura, incidirão automaticamente os encargos moratórios definidos no parágrafo anterior. Neste caso, os pagamentos devem ser realizados mediante ordem bancária ou TED, exceto se houver indicação expressa de outro meio pela CONTRATADA.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

A CONTRATADA ficará sujeita à aplicação das seguintes penalidades, garantida a prévia defesa, por inexecução total ou parcial do Contrato, em conformidade com o art. 87 da Lei 8.666/1993, sem prejuízo dos descontos por descumprimento dos níveis de serviços contratados:

1. advertência;
2. multa de até 1,0% (um por cento) do valor proporcional mensal do item contratado ou da demanda, quando tratar-se de serviços desta natureza, excluídos os descontos abrangidos pelo ANS;

**Parágrafo Primeiro** - As multas deverão ser recolhidas por meio de Guia de Recolhimento da União, a ser preenchido de acordo com instruções da CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666 de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

**Parágrafo Terceiro** - Se o valor da multa aplicada não for recolhido pela CONTRATADA no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da notificação, a CONTRATADA será comunicada pela CONTRATANTE e o valor poderá ser descontado no próximo recebimento a que a CONTRATADA fizer jus.

**Parágrafo Quarto** – A totalidade das sanções aplicadas não poderá exceder, mensalmente, o valor de 3% (três por cento) do valor mensal do Contrato.

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

**Parágrafo Quinto** – As penalidades não serão aplicáveis se as inexecuções contratuais forem provocadas por calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou por outras causas que as excluam, previstas na Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO REAJUSTE DO VALOR CONTRATUAL**

Os preços inicialmente contratados serão reajustados após o período de um ano, contado da data da apresentação da Proposta Comercial, utilizando-se, para tanto, o índice IPCA/IBGE, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = \frac{V(I - I^o)}{I^o}$$

onde:

$R$  = Valor do reajuste;

$V$  = Valor constante da proposta;

$I$  = Índice relativo ao mês do reajustamento;

$I^o$  = Índice relativo ao mês da proposta.

**Parágrafo Primeiro** – Os reajustes subsequentes ao primeiro serão efetuados quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre do último reajuste.

**Parágrafo Segundo** – No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

**Parágrafo Terceiro** – Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

**Parágrafo Quarto** – Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

**Parágrafo Quinto** – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

**Parágrafo Sexto** – O reajuste será realizado por meio de Termo de Apostilamento, exceto se coincidir com a prorrogação contratual, quando será feito por Termo Aditivo

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VALIDADE E EFICÁCIA**

A publicação do presente Contrato e de seus eventuais Termos Aditivos deverá ser providenciada, a sua conta, pela CONTRATANTE, em extrato no Diário Oficial da União até o 5º

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

(quinto) dia útil do mês seguinte ao das respectivas assinaturas, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, conforme disposto no Parágrafo Único do artigo 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESCISÃO**

O presente Contrato poderá ser rescindido, observadas as razões, as formas e os direitos estabelecidos nos artigos 77 a 80, da Lei nº 8.666, de 1993.

**Parágrafo Primeiro** – A rescisão deste Contrato deverá ser acompanhada do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos, dos compromissos já estabelecidos e das tratativas acerca de sua finalização e faturamento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, desenvolvidos pela CONTRATADA, relativos exclusivamente às regras de negócio dos sistemas relacionados à execução dos serviços ora contratados, formuladas pela CONTRATANTE durante a vigência deste Contrato, serão de titularidade da CONTRATANTE, nos termos do art. 4º da Lei nº 9.609, de 1998.

**Parágrafo Primeiro** – Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, desenvolvidos pela CONTRATADA, a partir de necessidades identificadas por ela, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio aos sistemas relacionados com os serviços ora contratados, constituirão propriedade intelectual da CONTRATADA, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema, bem como afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema.

**Parágrafo Segundo** – De modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, desenvolvidos pela CONTRATADA, anterior ou posteriormente ao presente Contrato, sem vinculação com os serviços ora contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante solicitação formal da CONTRATANTE, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal deste Contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo da CONTRATADA.

**Parágrafo Terceiro** - Todos os dados e informações armazenados nos bancos de dados da CONTRATANTE, hospedados na CONTRATADA, são de titularidade daquela. A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações, salvo se expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS COMUNICAÇÕES**

Todas as comunicações relativas ao presente Contrato serão consideradas regularmente feitas desde que entregues ou enviadas via ofício, carta protocolada, telegrama, fac-símile ou e-mail, devidamente confirmados.

**Parágrafo Primeiro** - Qualquer mudança de endereço deverá ser imediatamente comunicada à outra parte, sob pena de desconsideração das comunicações realizadas após a mudança.

**Parágrafo Segundo** - As reuniões realizadas entre representantes credenciados das partes, que possam ter implicações neste Contrato, serão registradas em forma de ata, assinada pelos referidos representantes.

### **Modelo de Negócio/bCNPJ**

**Parágrafo Terceiro** – Serão consideradas ainda comunicação formal entre as partes aquelas realizadas dentro dos sistemas de gestão de incidentes ou demandas cuja utilização foi acordada entre as partes.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS ANEXOS**

Constituem parte integrante do Contrato, independente de transcrição, os seguintes artefatos, do planejamento da contratação, constantes do processo mencionado no preâmbulo deste Contrato:

10. Anexo I – Especificação do Serviço de Produção dos Sistemas;
11. Anexo II – Especificação do Serviço XXXXXXXX;
12. Anexo III – Acordo de Níveis de Serviço;
13. Anexo IV – Detalhamento dos Preços; e
14. Proposta Comercial nro 000/0000 datada de 00/00/0000;

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO**

As partes elegem o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir toda e qualquer dúvida oriunda da interpretação do presente instrumento com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**Parágrafo Único** – Antes de serem submetidas à apreciação do Poder Judiciário, eventuais controvérsias jurídicas decorrentes do presente ajuste serão dirimidas em sede administrativa, pela Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal, nos termos do Decreto nº 7.392, de 13 de dezembro de 2010, e Portaria/AGU nº 1281, de 27 de setembro de 2007.

E assim, por estarem justas e contratadas as partes assinam o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito legal, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

CONTRATANTE

---

NOME

Cargo

CONTRATADA



**Modelo de Negócio/bCNPJ**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor de XXX

TESTEMUNHAS :

1) \_\_\_\_\_ 2) \_\_\_\_\_

NOME:

NOME:

CNPJ Nº:

CNPJ Nº:

**Anexo A Aprovação**

<b>Signatário 1</b>	<b>Signatário 2</b>
---------------------	---------------------