

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

Plataforma CBIO

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 CONTRATADO, representado pelo seu Superintendente de Relacionamento com clientes – Novos Negócios, **Xxxxxx Xxxxxx**, portador da carteira de identidade RG **00000000** SSP/XX e CPF nº **000.000.000-00**, conforme designação interna nº **00000-001**, de **00** de **xxxx** de **2000**, e pelo seu Gerente do Departamento de Negócio para Mercado Privado, Sr. **Xxxxxx Xxxxxx**, portador da carteira de identidade RG **00000000** SSP/XX e CPF nº **000.000.000-00**, em razão da designação nº **00000-001**, de **00/00/2000**, e a Empresa Produtora ou Importadora de Biocombustíveis signatária do presente CONTRATO DE ADESÃO por intermédio de identificação por certificado digital, mediante credenciamento prévio realizado pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, doravante denominada CONTRATANTE, resolvem celebrar o presente termo contratual, que se regerá, no que couber, pelas disposições da Lei nº 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro) e suas atualizações; pelo disposto na Lei nº 13.576/2017, que rege a Política Nacional de Biocombustíveis; e pelas cláusulas a seguir especificadas

1. DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por finalidade o provimento de solução que viabiliza o cadastramento de notas fiscais eletrônicas (NF-e) emitidas pelo CONTRATANTE, para fim de constituição de lastro destinado à emissão de Crédito de Descarboxinação (CBIO), conforme detalhamento da solução dado no Anexo 1 – Descrição dos Serviços, deste contrato.

2. DAS OBRIGAÇÕES

2.1 São obrigações do CONTRATANTE:

2.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados;

2.1.2 Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, através dos Canais de Atendimento expostos no Anexo 1, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do CONTRATANTE a sua aceitação;

2.1.3 Efetuar o correto pagamento dentro dos prazos especificados para os serviços efetivamente prestados;

2.1.4 Monitorar e manter operantes os endereços postais eletrônicos (e-mails) informados, bem como informar atualizações destes ao CONTRATADO por intermédio de acesso à Área do Cliente, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste Contrato;

2.2 São obrigações do CONTRATADO:

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

serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento;

2.2.2 O envio, por e-mail, do relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado. Em caso de não recebimento, a segunda via deverá ser obtida na Área do Cliente;

2.2.3 Comunicar, formalmente, qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

2.2.4 Postar avisos sobre modificações nos termos deste contrato, com um aviso de alteração, sobre os termos adicionais dentro do Serviço aplicável.

3. DO PRAZO DE INÍCIO DE EXECUÇÃO

3.1 O prazo para implantação do serviço está disposto no Anexo 1 – Descrição dos Serviços; e

3.2 O CONTRATANTE receberá do CONTRATADO uma notificação eletrônica com as instruções para realizar o primeiro acesso à Área do Cliente.

4. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1 Os Níveis Mínimos de Serviço e suas especificidades estão descritos no Anexo 1 – Descrição dos Serviços, deste contrato.

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTURAL

5.1 Os programas de computador, soluções em tecnologia da informação e componentes que venham a ser desenvolvidos pelo CONTRATADO para realizar a integração entre os serviços, objeto deste contrato, constituirão propriedade intelectual do CONTRATADO.

6. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

6.1 O CONTRATADO compromete-se a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação recebida relativa à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES;

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

6.2.1 Todas as informações e conhecimentos aportados pelo CONTRATADO para a execução do objeto deste contrato são tratados como confidenciais, assim como todos os seus resultados;

6.2.2 A confidencialidade implica a obrigação do CONTRATADO não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual sem autorização expressa por escrito do CONTRATANTE, na forma que dispõe a Lei nº 9.279/96, art. 195, XI;

6.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que foram comprovadamente conhecidas por outra fonte de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa do CONTRATADO no contexto deste contrato;

6.3.1 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível com a anuência prévia e por escrito do CONTRATANTE para que o CONTRATADO encaminhe a terceiros

determinada informação, ficando desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização das informações confidenciais a terceiros nos casos de exigências legais;

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

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

6.6 O não cumprimento do estipulado nesta cláusula pelo CONTRATADO ensejará a aplicação das sanções legais cabíveis.

7. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato serão realizados no estabelecimento do CONTRATADO, relacionado abaixo:

Regional Serpro Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

Endereço: SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF CEP 70830-900

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

8. DO VALOR DO CONTRATO

8.1 Os preços referentes aos serviços contratados estão disponíveis na Tabela de Preço no portal Área do Cliente (<https://cliente.serpro.gov.br>);

8.2 Os preços praticados são os estipulados no Despacho ANP nº 1.047, de 5 de dezembro de 2019, publicado no Diário Oficial da União – DOU de 6 de dezembro de 2019, Seção 1, página 122, ou em despacho posterior da ANP que o substitua.

8.3 A unidade de medida para apuração do valor mensal dos serviços prestados será “NF-e analisada”;

8.3.1 Uma NF-e submetida à Plataforma CBIO para análise será objeto de faturamento, mesmo que não tenha sido objeto de emissão de Créditos de Descarbonização pelas instituições escrituradoras;

8.3.2 Uma mesma NF-e submetida em duplicidade à Plataforma CBIO para análise será faturada tantas vezes quanto tenham sido as submissões repetidas;

8.4 Após apurado o volume de consumo a cada período, a cobrança mensal se dará pelo produto entre essa quantidade aferida de “NF-e analisada” e o preço unitário em vigor para cada “NF-e analisada”, conforme estabelecido em despacho específico emitido pela ANP na época do período a ser faturado.

9. DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

9.1 As notas fiscais de prestação de serviços serão encaminhadas mensalmente por correspondência eletrônica aos endereços de e-mail do CONTRATANTE cadastrados, e também publicadas no portal Área do Cliente.

9.2 Somente serão cobrados os serviços efetivamente prestados.

9.3 Caberá ao CONTRATANTE manter atualizadas as informações necessárias à emissão e envio eletrônico de notas fiscais e guias de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

9.4 Nas notas fiscais emitidas, o nome do CONTRATANTE apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

9.5 O período de apuração dos serviços prestados, ou período faturador, será compreendido entre o dia 21 (vinte e um) do mês anterior e o dia 20 (vinte) do mês atual, ou mês de referência.

9.6 O prazo para emissão e envio das notas fiscais pelo CONTRATADO encerra-se no último dia útil do mês de referência.

9.7 O prazo para pagamento das faturas/GRU pelo CONTRATANTE é de 20 (vinte) dias corridos contados a partir da data de emissão das notas fiscais pelo CONTRATADO.

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

9.9 Os pagamentos serão efetuados por meio das guias de pagamento próprias, devidamente preenchidas e anexadas à(s) nota(s) fiscal(is) eletrônica(s), e que devem ser acessadas na Área do Cliente, antes da data de vencimento, pelo funcionário cadastrado como Financeiro Corporativo do CONTRATANTE.

9.10 O não recebimento dos documentos de cobrança mensais por correspondência eletrônica não isentará o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá acessar os documentos para efetivação do pagamento no portal Área do Cliente, onde estarão disponíveis.

9.11 Em caso de eventual emissão de fatura com inconsistências, os valores serão ajustados no mês subsequente, podendo ser compensados ou descontados conforme a situação.

10. DO ATRASO NO PAGAMENTO

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

10.1.1 Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die);

10.1.2 Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo, para os atrasos com 30 (trinta) ou mais dias; e

10.2 A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP)$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

M = Multa por atraso;

VP = Valor da parcela em atraso;

JM = Juros de mora, assim apurado: 12/100/365;

N = Número de dias entre a data prevista e a do efetivo pagamento; e

I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).

11. DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

11.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá à CONTRATANTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico do CONTRATADO: gestaotributaria@serpro.gov.br, podendo ainda esses serem encaminhados via correspondência postal, para o seguinte endereço:

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

12. DA VIGÊNCIA

12.1 O presente contrato tem vigência por prazo indeterminado a partir da sua assinatura.

13. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

13.1 Reajustes no preço dos serviços se darão por intermédio de despachos expedidos pela Agência Nacional do Petróleo – ANP, que serão referenciadas no portal Área do Cliente (<https://cliente.serpro.gov.br>).

13.2 Os preços atualizados dos serviços também poderão ser publicados na Área do Cliente.

14. DA RESCISÃO

14.1 Caso o CONTRATANTE deixe de ter o Certificado da Produção Eficiente de Biocombustíveis, o contrato será imediatamente rescindido e o serviço deixará de ser prestado.

14.2 O contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por simples manifestação de vontade de qualquer uma das partes, desde que comunicado formalmente com antecedência mínima de 30 dias, por meio dos Canais de Atendimento expostos no Anexo 1 deste contrato.

14.3 O CONTRATADO reserva-se o direito de modificar os termos aplicáveis ao serviço para buscar conformidade com alterações legais ou quaisquer outras mudanças que impactem os serviços por ela prestados.

14.3.1 Caso o CONTRATANTE não concorde com as modificações, poderá solicitar a rescisão do contrato nos termos desta cláusula.

14.3.2 Caso não haja manifestação por parte do CONTRATANTE após as modificações serem aplicadas, as partes passam a concordar com as novas condições impostas.

15. DA COMUNICAÇÃO FORMAL

15.1 Para comunicação formal junto ao CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá utilizar quaisquer dos canais de atendimento disponibilizados no Anexo 1 deste contrato.

16. DO INADIMPLEMENTO

16.1 O atraso de pagamento pelo CONTRATANTE, quando igual ou superior a 15 (quinze) dias corridos contados a partir do 1º dia de inadimplemento, possibilitará a suspensão imediata dos serviços prestados pelo CONTRATADO, não isentando o CONTRATANTE de responder pelo pagamento dos serviços já prestados, bem como dos encargos financeiros consequentes.

16.2 Em caso de cobrança judicial, caberá ao CONTRATANTE arcar com os custos processuais e honorários advocatícios despendidos pelo CONTRATADO.

17. DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

17.1 Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços por iniciativa do CONTRATANTE, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

17.2 A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços será feita pelo CONTRATANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

18. DOS CASOS OMISSOS

18.1 A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais, com aplicação dos princípios da Teoria Geral dos Contratos e das disposições de Direito Privado.

19. DO FORO

19.1 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 oriundas do presente contrato.

CONTRATADO
(Assinatura digital)

CONTRATADO
(Assinatura digital)

CONTRATANTE
(Assinatura Digital)

ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1 **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 CONTRATADO.
- 1.2 **Portal** - canal eletrônico acessível por meio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo CONTRATADO.
- 1.3 **API** (Application Programming Interface) - conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web.
- 1.4 **Área do Cliente** - Área de relacionamento do CONTRATADO com o CONTRATANTE.
- 1.5 **Certificado da Produção Eficiente de Biocombustíveis** - documento emitido exclusivamente por firma inspetora como resultado do processo de Certificação de Biocombustíveis.
- 1.6 **Nota de Eficiência Energético-Ambiental** - valor atribuído no Certificado da Produção Eficiente de Biocombustíveis, individualmente, por emissor primário, que representa a diferença entre a intensidade de carbono de seu combustível fóssil substituto e sua intensidade de carbono estabelecida no processo de certificação.
- 1.7 **Firma Inspetora** - organismo credenciado pela ANP para realizar a Certificação de Biocombustíveis e emitir o Certificado da Produção Eficiente de Biocombustíveis e a Nota de Eficiência Energético-Ambiental.
- 1.8 **Emissor Primário** - produtor ou importador de biocombustível, autorizado pela ANP, habilitado a solicitar a emissão de Crédito de Descarbonização em quantidade proporcional ao volume de biocombustível produzido ou importado e comercializado, relativamente à Nota de Eficiência Energético-Ambiental constante do Certificado da Produção Eficiente de Biocombustíveis, nos termos definidos em regulamento.
- 1.9 **Produtor de Biocombustível** - agente econômico, nos termos do art. 68-A da Lei nº 9.478/1997, autorizado pela ANP a exercer a atividade de produção de biocombustível, conforme o regulamento próprio da ANP.
- 1.10 **Importador de Biocombustível** - agente econômico autorizado pela ANP a exercer a atividade de importação de biocombustível, nos termos do regulamento.
- 1.11 **Escriturador** - banco ou instituição financeiro contratado pelo produtor ou pelo importador de biocombustível responsável pela emissão de Créditos de Descarbonização escriturais em nome do emissor primário.
- 1.12 **Crédito de Descarbonização (CBIO)** - instrumento registrado sob a forma escritural, para fins de comprovação da meta individual do distribuidor de combustíveis de que trata o art. 7º da Lei nº 13.576/2017.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO E REQUISITOS:

2.1 A solução “Plataforma CBIO” é um serviço que proverá suporte sistêmico às atividades definidas na Política Nacional de Biocombustíveis (RenovaBio), instituída pela Lei nº 13.576, de 26 de dezembro de 2017, especificamente nos procedimentos atribuídos pela Lei aos produtores e importadores de biocombustíveis, que contarão com funcionalidades para registro de notas fiscais eletrônicas (NF-e) emitidas na comercialização de biocombustíveis, as quais assumirão papel de lastro para a emissão de Créditos de Descarbonização por Biocombustíveis (CBIO). As funcionalidades providas aos produtores e importadores estarão disponíveis por interface API e por aplicação WEB,

ambas requerendo autenticação por certificado digital e credenciamento prévio para que possam ser utilizadas.

2.2 A “Plataforma CBIO” dispõe também de funcionalidades destinadas às instituições escrituradoras, para consultas às notas fiscais eletrônicas registradas, analisadas e validadas, que constituirão lastro para a emissão dos Créditos de Descarbonização a serem comercializados em Bolsa de Valores.

2.3 É requisito prévio para a contratação do serviço que o CONTRATANTE possua o certificado digital de pessoa jurídica, o qual possibilitará a autenticação e o não repúdio para todas as operações realizadas, assegurando a integridade das informações registradas.

2.4 É requisito prévio para a contratação e credenciamento de uso do serviço que o CONTRATANTE disponha de Certificado da Produção Eficiente de Biocombustíveis válido e vigente, emitido por firma inspetora credenciada pela ANP.

2.5 Não será fornecido pelo CONTRATADO software de apoio para as demandas específicas do cliente.

2.6 A contratação do serviço se dará por meio eletrônico, mediante cadastramento do Contratante, observada a exigência dada no item 2.4 acima, e pelo registro de aceitação deste Contrato de Adesão.

2.7 A não utilização pelo CONTRATANTE dos serviços objeto deste termo de adesão não caracterizará descumprimento das responsabilidades pelo CONTRATADO.

3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

3.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CONTRATANTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

Indicador	Definição	Prazo de Atendimento	Fórmula de Cálculo	Aferição	Nível Contratado	Sanções
Disponibilidade do serviço – Ambiente de Produção	Disponibilidade mensal do serviço – Ambiente de Produção	15 horas x 5 dias da semana x dias do mês	$\% = (\text{THD} / \text{THP}) \times 100$ Onde: THD = Total de horas de disponibilidade contabilizada no mês THP = Total de horas de disponibilidade prevista no mês	Relatório Executivo	95% ao mês	0,5% sobre o valor do serviço mensal faturado
Percentual de atendimento aos incidentes	Tempo médio gasto para solucionar uma indisponibilidade de alta severidade.	Tempo Recuperação em até 02 horas.	$\%AP = (1 - \text{TAF} / \text{TA}) \times 100$ Onde: %AP = % de atendimentos no prazo TAF = Total de atendimentos fora do prazo TA = Total de atendimentos	Relatório Executivo	80% ao mês	0,4% sobre o valor do serviço mensal

3.2 Não serão consideradas na apuração do nível de serviço as indisponibilidades previamente comunicadas pelo CONTRATADO com pelo menos 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

3.3 Fica previamente acordado o período de parada programada semanal aos domingos entre as 0h0 e 8h0.

3.4 Não serão considerados descumprimentos de níveis de serviço os casos em que a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivo fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE.

3.5 Não serão considerados descumprimentos de níveis de serviço os casos em que a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivo de indisponibilidade dos sistemas ou bases de dados disponíveis em ambientes externos ao CONTRATADO, mas que possuem integração com a Plataforma CBIO e não são geridos pelo CONTRATADO.

4. NORMAS COMPLEMENTARES

4.1 Os serviços prestados pelo CONTRATADO estão amparados pelas disposições contidas na Nota Técnica nº 21/2019/SBQ/ANP-RJ, emitida pela Superintendência de Biocombustíveis e Qualidade de Produtos da Agência Nacional do Petróleo – ANP em 14 de outubro de 2019.

5. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 O serviço será disponibilizado em até 7 dias úteis após assinatura deste contrato.

6. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

6.1 É composto pelo atendimento em 1º, 2º e 3º nível com equipe especializada para o tratamento de solicitações de serviços e incidentes sob a responsabilidade do CONTRATADO, conforme última versão publicada referente a Biblioteca ITIL®, com atuação realizada por meio de canais dispostos neste documento.

6.2 A atuação dos níveis de atendimento se dará por escalonamento dos acionamentos abertos ou de acordo com a complexidade da resolução, conforme disposto abaixo:

Nível de atendimento	Atividades
1º nível	<ul style="list-style-type: none">• Registro, tratamento e resolução dos acionamentos;• Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos;• Elaboração de relatório padrão de atendimento em 1º nível;• Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos serviços e sistemas para as áreas competentes do CONTRATADO que tem a responsabilidade de avaliar o desempenho e atuar na melhoria do atendimento ou serviços e sistemas.
2º nível	<ul style="list-style-type: none">• Encaminhamento de tíquetes para as equipes de gestão de solução;• Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento na ferramenta de workflow;• Elaboração e atualização de scripts para o atendimento sob responsabilidade da CONTRTADA;

Nível de atendimento	Atividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível; • Correção de desvios dos tíquetes internalizados no CONTRATADO; • Aferição dos níveis de serviços de atendimento contratados; • Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento à equipe de gestão da solução para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o atendimento.
3º nível	Solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço, desde que estejam dentro das competências do CONTRATADO como prestadora de serviços relacionados ao objeto deste contrato

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

6.4 Será aberto um acionamento para cada situação reportada, sendo iniciada a contagem de tempo de atendimento a partir da hora do acionamento.

6.5 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do CONTRATADO classificará este chamado em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	<p>Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários e chats.</p> <p>Acesse os tutoriais do CONTRATADO: https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadosuario</p>
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/plataformacbio	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
	https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, indisponibilidade da área do cliente e dúvidas sobre o produto.
Telefone	0800 728 2323	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
E-mail	css.serpro@serpro.gov.br	<p>Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail.</p> <p>No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.</p>