

CONTRATO DE ADESÃO Nº 2019/07330100 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SERVIÇO API

As PARTES: CONTRATANTE, devidamente qualificado no Anexo II, e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, empresa pública federal, com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado **SERPRO**, doravante denominado **SERPRO**, neste ato representada pelo seu Superintendente de Relacionamento com clientes – Novos Negócios, **JACIMAR GOMES FERREIRA**, portador da carteira de identidade RG 224861517 SSP/SP e CPF nº 131.440.378-85, conforme designação interna nº 66225-001, de 01 de julho de 2016, e pelo seu Gerente de Departamento de Negócio para o Governo Estadual e Municipal, o Sr. **ANDERSON ROBERTO GERMANO**, brasileiro, portador da carteira de identidade RG nº 3.656.851 SSP/DF e CPF nº 004.641.859-80, em razão da designação nº 50465-024 de 01 de junho de 2017, resolvem celebrar o presente CONTRATO com fulcro nos princípios do direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições do direito privado, nos termos da **Lei nº 13.303/2016** (Lei Geral de Responsabilidade das Estatais) e as suas atualizações e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por finalidade o provimento do **SERVIÇO API** (*Application Programming Interface*), que disponibiliza acesso aos dados e informações, não protegidas por sigilo, conforme detalhamento no Anexo I – SERVIÇO API.

1.1.1. Os serviços contratados são os selecionados a seguir:

Descrição Serviço	Contratado
API CPF	SIM
API CNPJ	SIM

CLÁUSULA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Este contrato é celebrado por Inexigibilidade com fulcro no caput do art. 30 da Lei 13.303/2016.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO

3.1. De acordo com o processo administrativo da CONTRATANTE, **Requisição de Compra nº 24013**.

CLÁUSULA QUARTA – DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

CONTRATO – <u>SERVIÇOS API</u> SERPRO x SPTrans		CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
					1/21

8.1.7 Proceder à publicação resumida do instrumento de contrato e de seus aditamentos na imprensa oficial no prazo legal.

8.2. São obrigações do SERPRO:

8.2.1 Executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, desde que a Contratante tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento.

8.2.2 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 no portal Serpro na Área do Cliente: (<https://cliente.serpro.gov.br>).

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

8.2.4 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, tais como canais de comunicação, software para acionamento das APIs e infraestrutura de processamento.

8.2.5 Solicitar formalmente qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços.

CLÁUSULA NONA – DO PRAZO DE INÍCIO DE EXECUÇÃO

9.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato serão disponibilizados em até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de sua celebração.

9.2 O **SERPRO** poderá, a qualquer tempo, revogar a chave de acesso da **CONTRATANTE**, devendo enviar nova chave dentro do prazo de 24 horas, por questões de segurança, mediante comunicação prévia à **CONTRATANTE**.

9.3 A **CONTRATANTE** receberá uma notificação eletrônica com as instruções de acesso, bem como as informações de usuário e senha para realizar o primeiro acesso ao portal de serviços de **API** (*Application Programming Interface*).

9.4 O prazo estipulado no item **9.1** desta cláusula está condicionado às obrigações da **CONTRATANTE** previstas nos demais itens desta cláusula, assim como o eventual desenvolvimento de aplicações e infraestrutura necessárias para o acionamento da API.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1. Os Níveis de Serviço – ANS e as penalidades pelo descumprimento encontram-se definidos no Anexo I.

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

[Handwritten signature over the table]

CONTRATO – <u>SERVIÇOS API</u> SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	3/21

12.4.3. O não cumprimento do estipulado nesta cláusula por qualquer uma das partes, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, responsabilizará o responsável nos termos da lei.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO

13.1. Conforme dispõe a Lei 13.303/2016 a CONTRATANTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) para acompanhar e fiscalizar a execução deste contrato, atestar as faturas/notas fiscais e alocar os recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

13.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes designados serão imediatamente repassadas aos seus superiores para a adoção das medidas que couberem.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 O serviço que compõem o objeto deste contrato será realizado no estabelecimento da CONTRATADA relacionado a seguir:

Estabelecimento	CNPJ	Endereço
Regional Brasília	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF CEP 70830-900

14.2 Para a correta tributação, as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços foram prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO VALOR DO CONTRATO

15.1 Para formação do valor deste contrato foram aplicados os preços conforme dispostos na Tabela de Preços, disponibilizada no portal Serpro, Área do Cliente (<https://cliente.serpro.gov.br>) e no Anexo I deste contrato, e quantidade estimada de 200.000 (duzentos mil) consultas/mês na base CPF e 12.100 (doze mil e cem) consultas/mês na base CNPJ.

15.2 A primeira faixa de preços corresponde a uma franquia básica, que delimita a quantidade de acessos especificadas na tabela de preço do Anexo I.

15.2.1 Como forma de garantir o custeio mínimo necessário à gestão dos serviços correspondentes a cada serviço de API, independente de acessos realizados, serão cobradas franquias básicas dos serviços contratados no item 1.1.1 da Cláusula Primeira.

15.3 O valor mensal para a prestação dos serviços é de **R\$ 57.565,40** (cinquenta e sete mil e quinhentos e sessenta e cinco reais e quarenta centavos).

15.4 O valor anual é de **R\$ 690.784,80** (seiscentos e noventa mil e setecentos e oitenta e quatro reais e oitenta centavos), conforme representado a seguir:

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				5/21

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 16.1** O serviço será faturado a partir da data de habilitação do serviço.
- 16.2** Somente serão cobrados serviços efetivamente prestados ou a franquia mínima acordada de cada serviço contratado no item 1.1.1 da Cláusula Primeira, no caso de consumo menor do que este valor.
- 16.3** O período de apuração de serviços prestados será contabilizado para efeitos de cobrança do dia 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês seguinte.
- 16.4** Caberá à CONTRATANTE indicar todas as informações necessárias para emissão e envio eletrônico de nota fiscal e guias de pagamento correspondentes aos serviços prestados.
- 16.5** Nas notas fiscais emitidas, o nome da 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.
- 16.6** Para os órgãos ou entidades que utilizam o sistema SIAFI, os pagamentos serão efetuados por meio de GRU INTRA-SIAFI, em nome do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), UG 806030, Gestão 17205 e Código de Recolhimento 22222-4.
- 16.7** O prazo para pagamento das faturas/GRU compreende até 20 (vinte) dias corridos a partir de sua data de emissão da nota fiscal e o prazo para emissão dar-se-á até o último dia útil do mês de referência.
- 16.8** O CONTRATANTE receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado, conforme descrito no item 8.1.6 - Obrigações da Contratante.
- 16.9** Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pelo SERPRO. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação do serviço **SERPRO**.
- 16.10** Os pagamentos serão efetuados por meio das guias de pagamento próprias, devidamente preenchidas e anexadas à(s) nota(s) fiscal(is) eletrônica(s) que devem ser acessadas, antes da data de vencimento, pelo funcionário cadastrado como Financeiro Corporativo (contato financeiro) na Área do Cliente.
- 16.11** O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com o SERPRO, através do portal Área do Cliente, onde estará disponível a 2^a via dos documentos para efetivação do pagamento.
- 16.12** Em caso de emissão de fatura com inconsistências, os valores serão corrigidos no mês subsequente podendo ser compensados ou descontados de acordo com a situação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA CONTESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 17.1.** Caso ocorra rejeição parcial ou total dos serviços, após a emissão das notas fiscais, os referidos acertos serão compensados na fatura do mês subsequente. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, pagará a CONTRATADA pela diferença

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				7/21

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

21.1. O presente contrato terá sua vigência pelo prazo 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

22.1 Os recursos necessários a suportar as despesas deste contrato constam da previsão orçamentária própria da CONTRATANTE, conforme **Requisição de Compra nº 24013**.

22.1.1 Para os exercícios seguintes, ficam condicionados à aprovação das respectivas Leis Orçamentárias.

22.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação dos créditos e empenhos para sua cobertura tão logo seja possível.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

23.1 A forma e os critérios para o reequilíbrio estão descritas a seguir:

23.1.1 Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP:

Conforme determina a Portaria 6432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso o CONTRATANTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

23.1.2 Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos ou entidades não integrantes do SISP:

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

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

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

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

$$R = Vo \times Ir$$

$$V1 = Vo + R$$

Onde:

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				9/21

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

25.1. Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa da CONTRATANTE, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá a CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA RESCISÃO

26.1 O presente contrato, desde que formalmente motivado e assegurado o contraditório e a ampla defesa, poderá ser rescindido pelas partes por meio de termo específico.

26.2 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos da Lei nº 13.303/2016 e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

26.3 Em atenção a Lei 13.303/2016, a rescisão do Contrato poderá ser:

- Determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE nos casos enumerados da Lei nº 13.303/2016;
- Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo aditivo ao contrato, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE; e
- Judicial, nos termos da legislação.

26.4 A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

26.5 Em conformidade com a Lei nº 13.303/2016, quando a rescisão ocorrer, sem que haja culpa do SERPRO, será esta resarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- Devolução de garantia, se houver;
- Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- Pagamento do custo de desmobilização.

26.6 A rescisão poderá acarretar as seguintes consequências imediatas:

- Execução da garantia contratual para ressarcimento à CONTRATANTE dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ela devidas;
- Retenção dos créditos decorrentes do Contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

27.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo ainda, o inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				11/21

CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DO FORO

30.1. 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.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

31.1. Caberá a CONTRATANTE providenciar, a sua conta, a publicação resumida deste instrumento e dos seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

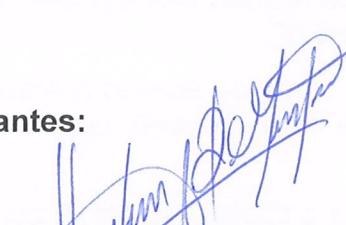
32.1 A presente contratação não retira a prerrogativa da União, exercida pelos órgãos e entidades responsáveis pelos dados e informações objeto deste contrato, de conservar a autoridade normativa e exercer controle sob as Autorizações/Convênios.

32.2 Anexos. Todos os Anexos pactuados entre o SERPRO e a CONTRATANTE constituem-se parte integrante e indissociável deste Contrato de Parceria.

E, para firmeza e prova de haverem entre si ajustado e concordado, foi lavrado o presente contrato que, depois de lido e achado conforme, é assinado em 2 (duas) vias de igual teor e forma, pelas partes e pelas testemunhas abaixo nomeadas.

Brasília/DF, 01 de outubro de 2019.

Representantes:



VLADIMIR MARTINS
Procurador – SPTrans
CONTRATANTE



DONIZETE SANTANA COSTA
Diretor Gestão da Receita e Remuneração-SPTrans
CONTRATANTE



JACIMAR GOMES FERREIRA
Superintendente – SERPRO
CONTRATADA



ANDERSON ROBERTO GERMANO
Gerente de Departamento – SERPRO
CONTRATADA *com substituição*

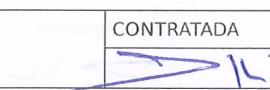
Testemunhas:

Nome: _____
RG: _____
CPF: _____

Tânia Cristina Bozetti R. da Silva
RG: 10.771.596-7

Nome: _____
RG: _____
CPF: _____

Helma Ricardo da Silva
RG: 13.474.261-8

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				13/21

3. Serviço: API de Consulta CNPJ

3.1. A Consulta CNPJ é um serviço que permite o acesso a uma base de dados, ou a uma plataforma baseada na WebAPI (*Application Programming Interface* ou Interface de Programação de Aplicação), por meio de um conjunto de rotinas de programação desenvolvidas pelo CONTRATADO.

3.2. Os dados de CNPJ são disponibilizados sem limite de requisições e podem ser facilmente incorporados a outras aplicações do CONTRATANTE.

3.3. O CONTRATADO enviará por mensagem eletrônica a conta de acesso à Área de Cliente, na qual disponibilizará a chave de acesso (pessoal e intransferível), cuja função é autenticar o Cliente em cada requisição.

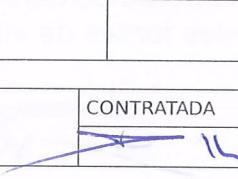
3.4. É requisito prévio para a contratação do serviço que o CONTRATANTE possua o certificado digital (e-CNPJ), o qual permitirá assinar digitalmente e transmitir dados de operações de Pessoa Jurídica, garantindo a integridade das informações.

3.5. Não será fornecido pela Contratada software de apoio para as demandas específicas do cliente.

3.6. A não utilização, pelo Contratante, dos serviços objeto deste termo de adesão, não caracteriza descumprimento das responsabilidades do CONTRATADO.

3.7. Descrição do conteúdo:

Consulta CNPJ	Número do CNPJ	Número do CNPJ
		Data abertura
		Nome empresarial
		Nome fantasia
		Cnae principal
		Código
		Descrição
		Natureza jurídica
		Código
		Descrição
		Endereço
		Logradouro
		Número
		Complemento
		CEP
		Bairro

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				15/21

** O período de mensuração para faturamento será de 21 a 20 do mês da apuração.

4.2. A taxa de transferência (*throughput*) para o serviço é de até quinze (15) requisições por segundo e o tempo de resposta é de até cinco (5) segundos.

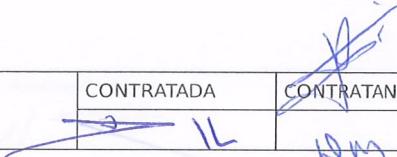
4.3. Não será considerado descumprimento de nível de serviço a ocorrência de indisponibilidade nas seguintes situações:

- a) Interrupções programadas para manutenções preventivas e configurações (*upgrade* de *hardware*, correção de desvios e adequação tecnológica, em atendimento às necessidades da Subsecretaria de Contabilidade Pública), de iniciativa do SERPRO, previamente acordadas com a própria Subsecretaria de Contabilidade Pública e comunicado ao Cliente.
- b) Incidentes que, após análise, foram descaracterizados como indisponibilidade, devidamente comprovado pelo SERPRO.
- c) Períodos de manutenção de interesse da Subsecretaria de Contabilidade Pública.
- d) Recusa de conexão, lentidão ou degradação de qualidade, nos casos em que as instalações do Centro de Dados do SERPRO estejam em perfeitas condições de disponibilidade, devidamente comprovada.
- e) Falhas ocasionadas por imperícia, imprudência, conduta negligente ou dolosa do órgão.
- f) Problemas de infraestrutura de responsabilidade do órgão.
- g) Motivos de calamidade pública, desastres naturais e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.
- h) Caso ocorra descumprimento de Nível de Serviço (ANS) por parte SERPRO não deve ser tratado como: Desconto Condisional, Desconto Incondicional, Multa ou Glosa.

5. Tabela de Preço

5.1. O serviço Consulta API CPF/CNPJ é precificado por faixa de consultas e cobrado progressivamente de acordo com a quantidade de consultas realizadas mensalmente nas respectivas faixas, conforme preços das tabelas, dispostas a seguir:

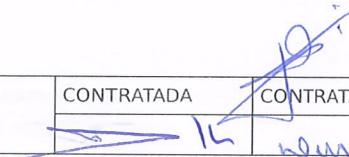
TABELA DE PREÇO 2019 – API CPF (Entes Públicos)*		
Faixa Consulta API CPF	Medida	Unitário
Faixa 1 – de 0 a 1.999 transações	Franquia Mensal	662,40
Faixa 2 - de 2.000 a 49.999 transações	Por Consulta	0,40
Faixa 3 – de 50.000 a 99.999 transações	Por Consulta	0,26
Faixa 4 – de 100.000 a 499.999 transações	Por Consulta	0,20
Faixa 5 – de 500.000 a 4.999.999 transações	Por Consulta	0,13
Faixa 6 – de 5.000.000 a 9.999.999 transações	Por Consulta	0,07
Faixa 7 – de 10.000.000 a 13.499.999 transações	Por Consulta	0,023
Faixa 8 – acima de 13.499.999 transações	Por Consulta	0,012

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				17/21

6.2. A solicitação para atendimento pelo Suporte Técnico será pelos canais a seguir:

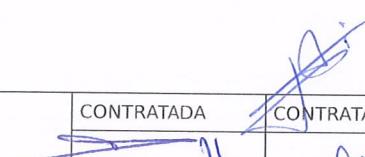
Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários, chats, etc. Acesse os nossos tutoriais <u>https://atendimento.serpro.gov.br/areado_cliente/tutorial</u>
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/toxico_logico	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço API CPF e CNPJ indisponibilidade, dúvidas sobre o serviço, etc.
	https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, 2 ^a via de documentos, relatório de prestação de contas, indisponibilidade da área do cliente, etc.
E-mail (Central de Serviços - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, você poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone; CNPJ; Nome do Serviço; Descrição da Solicitação

6.3. Caso o acionamento não seja solucionado pela CSS, este será analisado pelo gestor de solução.

CONTRATO – SERVIÇOS API SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
		16	WOM	19/21

4. Informações do CONTATO TÉCNICO

Nome Completo:	MARIA CRISTINA BENTO
CPF:	042.291.278-63
Telefone:	(11) 3115-5144 Ramal-299
Endereço eletrônico:	Cristina.bento@sptrans.com.br

CONTRATO – <u>SERVIÇOS API</u> SERPRO x SPTrans	CONTRATADA	CONTRATANTE	TESTEMUNHAS	PÁGINA
				21/21