

**TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Registro de preços para possível e futura contratação de empresa do ramo de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), especializada na disponibilização de solução no-code de aplicativo móvel customizável, com modo de funcionamento on-line e offline, com sistema de armazenamento e monitoramento integrado em nuvem e local, B.I (Business Intelligence), ChatBot e suporte técnico remoto, que proporcione solução em governança de comunicação, para ser integrado aos serviços de software da PRODAM e compor o portfólio de soluções como produto de “prateleira” que poderá ser ofertados aos clientes públicos ou privados.

**2. DEMANDANTE**

Este serviço está sendo demandada pela Superintendência de Negócios;

**3. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO**

A presente contratação fundamenta-se na necessidade imperativa de modernização e ampliação do portfólio de soluções tecnológicas da PRODAM, visando atender às demandas crescentes das secretarias e órgãos do Governo do Estado do Amazonas bem como outros clientes públicos e privados. A transformação digital, enquanto política pública de Estado, exige que a administração direta e indireta adote ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que garantam não apenas a eficiência operacional, mas a integridade e a transparência no trato com o cidadão.

A contratação de soluções especializadas para a disponibilização de sistemas e aplicativos móveis customizáveis é uma medida estratégica para consolidar a Governança Digital. Esta iniciativa permite que a PRODAM entregue aos seus clientes finais ferramentas ágeis, responsivas e centradas na experiência do usuário (UX), mitigando o *gap* tecnológico entre a administração pública e as expectativas da sociedade civil.



A digitalização de serviços públicos não é meramente uma transição de meio físico para o digital, mas uma reengenharia de processos baPRODAMa nos seguintes pilares:

- **Eficiência Operacional e Redução de Custos:** A automação de fluxos reduz a necessidade de intervenção humana em tarefas repetitivas, permitindo a realocação de recursos humanos para áreas de análise estratégica, além de reduzir drasticamente o custeio com insumos físicos.
- **Escalabilidade e Disponibilidade:** Diante da crescente demanda por serviços remotos, a solução proposta garante que a infraestrutura suporte picos de acesso, assegurando a continuidade dos serviços essenciais em qualquer cenário.
- **Transparência e Accountability:** A digitalização nativa permite o rastreamento de dados em tempo real, facilitando auditorias, o controle social e o cumprimento das diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI).
- **Inclusão Digital e Democracia:** Ao disponibilizar interfaces acessíveis e multicanais, a administração promove a igualdade de oportunidades, garantindo que cidadãos de diferentes níveis de literacia digital possam usufruir de seus direitos.
- **Resiliência Institucional:** A capacidade de fornecer serviços digitais robustos assegura que, mesmo em situações de crise ou desastres naturais, a máquina estatal permaneça funcional e os canais de comunicação com a população fiquem preservados.

O objeto desta contratação consiste em uma solução tecnológica integrada, composta por plataforma de aplicação móvel customizável, projetada para ser unificada, escalável e segura. A escolha por uma solução integrada justifica-se pela necessidade de interoperabilidade entre os sistemas legados da PRODAM e as novas camadas de serviço, garantindo a modernização da comunicação institucional e o acesso democratizado às políticas públicas estaduais.





#### 4. ORIGEM DOS RECURSOS

Recursos próprios.



|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

## 5. ITENS DE SERVIÇOS

| ITEM | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                         | UF             | QTD  | MESES |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|-------|
| 1    | Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados                                 | Serviço        | 2500 | 1     |
| 2    | Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e pesquisa de dados com autenticação biométrica   | Serviço        | 12   | 1     |
| 3    | Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional com inteligência artificial.                      | Serviço        | 200  | 1     |
| 4    | Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional com PABX.                                         | Serviço        | 20   | 1     |
| 5    | Serviço de configuração e implementação de infraestrutura e sistema de assistência virtual BOT(IA)/5000P.                                                         | Serviço        | 10   | 1     |
| 6    | Serviço de configuração e implementação de infraestrutura e sistema de assistência virtual BOT(IA)/500P.                                                          | Serviço        | 10   | 1     |
| 7    | Serviço de configuração e implementação de infraestrutura Business Intelligence (BI) de 2 visões limitado até 20 filtros                                          | Serviço        | 8    | 1     |
| 8    | Serviço de implementação e configuração de sistema de monitoramento de mensagem e BI integrados (até 10 páginas/visões)                                           | Serviço        | 25   | 1     |
| 9    | Serviço de implementação e configuração de sistema de monitoramento de mensagem.                                                                                  | Serviço        | 25   | 1     |
| 10   | Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 50 usuários.                                              | Licença mensal | 500  | 12    |
| 11   | Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 1.000 usuários.                                           | Licença mensal | 500  | 12    |
| 12   | Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 10.000 usuários.                                          | Licença mensal | 750  | 12    |
| 13   | Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 20.000 usuários.                                          | Licença mensal | 750  | 12    |
| 14   | Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional, coleta e atualização de dados, com autenticação biométrica, até 1.000 usuários. | Licença mensal | 12   | 12    |
| 15   | Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional com PABX, até 4000 minutos.                                                      | Licença mensal | 20   | 12    |
| 16   | Licença por canal de comunicação com inteligência artificial para até 50M/TKS                                                                                     | Licença mensal | 200  | 12    |
| 17   | Licença de sistema central de criação e configuração WEB, por usuário.                                                                                            | Licença mensal | 20   | 12    |
| 18   | Licença de infraestrutura e sistema de assistente virtual (BOT) e atendimento de recursos humanos especializado, para até 100.000 usuários.                       | Licença mensal | 10   | 12    |
| 19   | Licença de infraestrutura e sistema de assistente virtual (BOT/AI) e atendimento de recursos humanos especializado, para até 10.000 usuários.                     | Licença mensal | 10   | 12    |
| 20   | Servidor local com licença de inteligência artificial embarcada até 50 usuários                                                                                   | Licença mensal | 5    | 12    |
| 21   | Licença de sistema de monitoramento (Servidor Local Lógico Class II), até 50 usuários.                                                                            | Licença mensal | 6    | 12    |
| 22   | Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/2GB) e BI integrado de 1 visão limitado a 3 filtros, para até 2 usuários/operadores.                         | Licença mensal | 10   | 12    |
| 23   | Licença mensal de sistema de monitoramento de mensagem (Web/50GB) para até 10 usuários/operadores.                                                                | Licença mensal | 10   | 12    |
| 24   | Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/50GB) e BI integrado de 10 visões limitado a 10 filtros, para até 10 usuários/operadores.                    | Licença mensal | 12   | 12    |





| Nível de Classificação<br>Público |                                                                                                                                                                                                                                   | Grupo de acesso<br>PÚBLICO |      |    |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----|
| 25                                | Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/50GB) e BI integrado de 10 visões limitado a 10 filtros, para até 10 usuários/agentes virtuais, integrado com serviços de inteligência artificial até 10.000.000 tokens.     | Licença mensal             | 12   | 12 |
| 26                                | Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/100GB) e BI integrado de 20 visões limitado a 20 filtros, para até 25 usuários/agentes virtuais, integrado com serviços de inteligência artificial até 10.000.000 de tokens. | Licença mensal             | 12   | 12 |
| 27                                | Licença de sistema Business Intelligence (BI) por canal de 2 visões limitado a 20 filtros, até 3 usuários                                                                                                                         | Licença mensal             | 8    | 12 |
| 28                                | Serviços de programação na área de TIC, por hora técnica.                                                                                                                                                                         | HT                         | 1000 | 12 |
| 29                                | Locação de infraestrutura física e digital completa do call center, com integração no modo consulta, em aplicações existentes, por posição, pelo período de 12 horas diárias.                                                     | Locação mensal             | 12   | 12 |
| 30                                | Serviços de suporte local administrativo, com recursos e equipamentos de TIC.                                                                                                                                                     | Serviços mensais           | 25   | 12 |
| 31                                | Serviços de suporte técnico remoto, com aplicação mensal.                                                                                                                                                                         | Serviços mensais           | 25   | 12 |
| 32                                | Serviços de suporte técnico remoto, com aplicação por horas técnicas mensais.                                                                                                                                                     | HT                         | 400  | 12 |
| 33                                | Serviços de operação de call center diurno.                                                                                                                                                                                       | Serviços mensais           | 6    | 12 |
| 34                                | Serviços de operação de call center noturno.                                                                                                                                                                                      | Serviços mensais           | 6    | 12 |



## 6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

**ITEM 1** – Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados

Realizará, no mínimo, as seguintes configuração e implementação:

1. Botões customizáveis (Alerta, Pesquisa, URL, Intercom, PDF, Broadcast, Canal de Grupo).
2. Botão (cor, texto, ícone, formato seguindo um padrão preestabelecido pelo App);
3. Botões que apareceram na tela principal;
4. Adição de anexo (texto, imagens PNG/JPG e áudio);
5. Leitura de QR code;
6. Uso ou não de sub-canais;
7. Envio de coordenadas de GPS (se a permissão for concedida no dispositivo pelo usuário);
8. Definição de gerenciamento de perfis (com permissões para aprovar novos usuários, visualizar botões ocultos e a todas as mensagens através do histórico);
9. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);
10. Envio off-line de mensagens, para envio posterior quando online;
11. Definição de campos obrigatórios;
12. Botões para acesso a bancos de dados existentes, afim de consulta e atualização de dados.

**ITEM 2** – Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e pesquisa de dados com autenticação biométrica.

Realizará, no mínimo, as seguintes configuração e implementação:

1. Cor, texto, ícone e formato do botão seguem o padrão visual preestabelecido do aplicativo, com possibilidade de personalização conforme a identidade órgão.
2. Possibilidade de exibição na tela principal do aplicativo.
3. Permite autenticação do usuário por biometria facial, ou outro método compatível.
4. Utiliza as credenciais biométricas previamente cadastradas no sistema.
5. Reforça a segurança de áreas sensíveis do aplicativo, como dados pessoais, mensagens privadas ou funções administrativas.
6. Permite configuração de múltiplos canais de autenticação dentro do app.
7. Exibe mensagens de erro ou orientação ao usuário em caso de falha de leitura biométrica, com opção de tentar novamente ou trocar o método de acesso.
8. Garante que nenhuma informação biométrica seja armazenada no aplicativo, utilizando apenas a verificação feita pelo sistema operacional.
9. Permite ativação ou desativação da funcionalidade de autenticação biométrica conforme política do órgão.
10. Pode ser combinado com camadas adicionais de segurança, como reconhecimento facial com prova de vida, caso disponível.
11. Registra o uso da autenticação biométrica em log administrativo, para fins de auditoria e rastreabilidade.

**ITEM 3** – Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional com inteligência artificial.







Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

Realizará, no mínimo, as seguintes configuração e implementação:

1. Cor, texto, ícone e formato do botão seguem padrão visual preestabelecido do aplicativo, com possibilidade de personalização conforme identidade do órgão.
2. Possibilidade de exibição na tela principal do aplicativo.
3. Comunicação com o usuário por meio de linguagem natural, permitindo perguntas e comandos via texto.
4. Compreensão de contexto durante a conversa, mantendo memória temporária da sessão para respostas mais coerentes.
5. Integração com bases de conhecimento e documentos personalizados previamente inseridos no sistema.
6. Envio de anexos durante a conversa, com possibilidade de interpretação pela IA, definido pelo órgão.
7. Envio de coordenadas de GPS com autorização do usuário durante a interação com a IA.
8. Respostas e entendimento em português (BR), priorizando o idioma configurado no sistema.
9. Interação anônima ou identificada, conforme configuração do canal e permissões atribuídas.
10. Armazenamento de conversas já realizadas com o assistente virtual, de acordo com as regras definidas pelo órgão.
11. Capacidade de atualização da base de conhecimento da IA.
12. Solicitação de consentimento do usuário quanto à coleta e uso de dados antes do início da interação com a IA.

**ITEM 4** - Serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional com PABX.

Realizará, no mínimo, as seguintes configuração e implementação:

1. Cor, texto, ícone e formato do botão seguem o padrão visual preestabelecido do aplicativo, com possibilidade de personalização conforme a identidade do órgão.
2. Possibilidade de exibição na tela principal do aplicativo.
3. Distribui automaticamente as chamadas recebidas para o atendente mais apropriado, com base em regras predefinidas.
4. Permite menu de atendimento automático por voz através de unidade de resposta audível, com opções interativas acessadas via teclado telefônico, direcionando o chamador para o setor desejado.
5. Integração com sistemas e bancos de dados.
6. Permite redirecionamento de chamadas para outros números, inclusive dispositivos móveis, conforme regras de disponibilidade.
7. Organizar chamadas em fila de espera, baPRODAMos em critérios pré-definidos.
8. Gera relatórios sobre o desempenho das chamadas e do canal PABX.
9. Capacidade de bloqueio de chamadas indesejadas ou números específicos.
10. Funcionalidade "Siga-me" para redirecionamento automático de chamadas conforme deslocamento do colaborador entre locais ou dispositivos.
11. Compatível com funcionamento em nuvem (cloud PABX), eliminando a necessidade de infraestrutura física local e permitindo escalabilidade conforme demanda.
12. Histórico de atendimento do aplicativo.

**ITEM 5** – Serviço de configuração e implementação de infraestrutura e sistema de assistência virtual BOT/5000P.





Realizará, no mínimo, as seguintes configuração e implementação:

1. Upload de documentação e configuração de sistema BOT com inteligência artificial definidas por páginas (5000) ou criação de fluxo de atendimento, através da programação de uma árvore de decisão e perguntas de esclarecimento e de direcionamento do usuário.
2. Extração de relatórios de desempenho do assistente virtual;
3. Horário de atendimento caso haja a necessidade de emulação humana;
4. Opções para possível consulta a informações em bancos de dados existentes.

**ITEM 6** – Serviço de configuração e implementação de infraestrutura e sistema de assistência virtual BOT/500P.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações e implementações:

1. Upload de documentacao e configuração de sistema BOT com inteligencia artificial definidas por páginas (500) ou criação de fluxo de atendimento, através da programação de uma árvore de decisão e perguntas de esclarecimento e de direcionamento do usuário.
2. Extração de relatórios de desempenho do assistente virtual;
3. Horário de atendimento caso haja a necessidade de emulação humana;
4. Opções para possível consulta a informações em bancos de dados existentes.

**ITEM 7** – Serviço de configuração e implementação de infraestrutura Business Intelligence (BI) de 2 visões limitado à 20 filtros.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações e implementações:

1. Visualização de dados por meio de tabelas, gráficos e “dashboards”;
2. *Dashboard* público, quando hospedado no servidor local do cliente;
3. *Dashboard* privado;
4. Exploração manual dos dados com base em filtros;
5. Visualização geográfica das mensagens com informação de latitude e longitude;
6. Criação de relatórios personalizados;
7. Tratamento de dados personalizados com base em necessidades específicas.
8. Integração com sistemas de monitoramento de mensagem

**ITEM 8** – Serviço de implementação e configuração de sistema de monitoramento de mensagem e BI integrados (até 10 páginas/visões).

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Definição dos canais de comunicação para recebimento de mensagens.
2. Criação de status para mensagens.
3. Designação de usuários, cargos e regras de acesso.
4. Determinação de visualização, criação e desabilitação de filtros
5. Estabelecimento de visualização de departamentos.
6. Desenvolvimento de visões de dados customizadas.
7. Integração com bancos de dados existentes.
8. Integração com serviços de inteligência artificial.
9. Integração com Business Intelligence (BI).







## ITEM 9 – Serviço de implementação e configuração de sistema de monitoramento de mensagem.

Realizará, no mínimo, as seguintes implementações:

1. Definição dos canais de comunicação para recebimento de mensagens.
2. Criação de status para mensagens.
3. Designação de usuários, cargos e regras de acesso.
4. Determinação de visualização, criação e desabilitação de filtros
5. Estabelecimento de visualização de departamentos.
6. Desenvolvimento de visões de dados customizadas.
7. Integração com bancos de dados existentes.
8. Integração com serviços de inteligência artificial.
9. Integração com Business Intelligence (BI).

## ITEM 10 – Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 50 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Botões customizáveis (Alerta, Pesquisa, URL, Intercom, PDF, Broadcast, Canal de Grupo).
2. Botão (cor, texto, ícone, formato seguindo um padrão preestabelecido pelo App);
3. Botões que apareceram na tela principal;
4. Adição de anexo (texto, imagens PNG/JPG e áudio);
5. Leitura de QR code;
6. Uso ou não de sub-canais;
7. Envio de coordenadas de GPS (se a permissão for concedida no dispositivo pelo usuário);
8. Definição de gerenciamento de perfis (com permissões para aprovar novos usuários, visualizar botões ocultos e a todas as mensagens através do histórico);
9. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);
10. Envio off-line de mensagens, para envio posterior quando online;
11. Definição de campos obrigatórios;
12. Botões para acesso a bancos de dados existentes, afim de consulta e atualização de dados.
13. Os aplicativos a serem criados especificamente a cada demanda terão as seguintes características mínimas:
  - 13.1. Compatibilidade com os sistemas operacionais Android 7.0 ou superior (Google), iOS 17.2 ou superior (Apple).
  - 13.2. Capacidade de utilizações de botões customizáveis diretamente pela CONTRATANTE.
  - 13.3. Envio de informações aos usuários pelo uso de tecnologia “push notification”.
  - 13.4. Capacidade de armazenamento off-line de mensagens, para envio posterior quando online.
  - 13.5. Permissão até uso de 20 perfis distintos no mesmo aparelho.
  - 13.6. Armazenamento de mensagens no histórico.
  - 13.7. Suporte de linguagem para português e inglês.
  - 13.8. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio).
  - 13.9. Permissão recebimento de mensagens de despacho.

## ITEM 11 – Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 1.000 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:





1. Botões customizáveis (Alerta, Pesquisa, URL, Intercom, PDF, Broadcast, Canal de Grupo).
2. Botão (cor, texto, ícone, formato seguindo um padrão preestabelecido pelo App);
3. Botões que apareceram na tela principal;
4. Adição de anexo (texto, imagens PNG/JPG e áudio);
5. Leitura de QR code;
6. Uso ou não de sub-canais;
7. Envio de coordenadas de GPS (se a permissão for concedida no dispositivo pelo usuário);
8. Definição de gerenciamento de perfis (com permissões para aprovar novos usuários, visualizar botões ocultos e a todas as mensagens através do histórico);
9. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);
10. Envio off-line de mensagens, para envio posterior quando online;
11. Definição de campos obrigatórios;
12. Botões para acesso a bancos de dados existentes, afim de consulta e atualização de dados.
13. Os aplicativos a serem criados especificamente a cada demanda terão as seguintes características mínimas:
  - 13.1. Compatibilidade com os sistemas operacionais Android 7.0 ou superior (Google), iOS 17.2 ou superior (Apple).
  - 13.2. Capacidade de utilizações de botões customizáveis diretamente pela CONTRATANTE.
  - 13.3. Envio de informações aos usuários pelo uso de tecnologia "push notification".
  - 13.4. Capacidade de armazenamento off-line de mensagens, para envio posterior quando online.
  - 13.5. Permissão até uso de 20 perfis distintos no mesmo aparelho.
  - 13.6. Armazenamento de mensagens no histórico.
  - 13.7. Suporte de linguagem para português e inglês.
  - 13.8. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio).
  - 13.9. Permissão recebimento de mensagens de despacho.

**ITEM 12** – Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 10.000 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Botões customizáveis (Alerta, Pesquisa, URL, Intercom, PDF, Broadcast, Canal de Grupo).
2. Botão (cor, texto, ícone, formato seguindo um padrão preestabelecido pelo App);
3. Botões que apareceram na tela principal;
4. Adição de anexo (texto, imagens PNG/JPG e áudio);
5. Leitura de QR code;
6. Uso ou não de sub-canais;
7. Envio de coordenadas de GPS (se a permissão for concedida no dispositivo pelo usuário);
8. Definição de gerenciamento de perfis (com permissões para aprovar novos usuários, visualizar botões ocultos e a todas as mensagens através do histórico);
9. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);
10. Envio off-line de mensagens, para envio posterior quando online;
11. Definição de campos obrigatórios;
12. Botões para acesso a bancos de dados existentes, afim de consulta e atualização de dados.
13. Os aplicativos a serem criados especificamente a cada demanda terão as seguintes características mínimas:
  - 13.1. Compatibilidade com os sistemas operacionais Android 7.0 ou superior (Google), iOS 17.2 ou superior (Apple).
  - 13.2. Capacidade de utilizações de botões customizáveis diretamente pela CONTRATANTE.





|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

- 13.3. Envio de informações aos usuários pelo uso de tecnologia “push notification”.
- 13.4. Capacidade de armazenamento off-line de mensagens, para envio posterior quando online.
- 13.5. Permissão até uso de 20 perfis distintos no mesmo aparelho.
- 13.6. Armazenamento de mensagens no histórico.
- 13.7. Suporte de linguagem para português e inglês.
- 13.8. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio).
- 13.9. Permissão recebimento de mensagens de despacho.

**ITEM 13** – Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados, até 20.000 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Botões customizáveis (Alerta, Pesquisa, URL, Intercom, PDF, Broadcast, Canal de Grupo).
2. Botão (cor, texto, ícone, formato seguindo um padrão preestabelecido pelo App);
3. Botões que apareceram na tela principal;
4. Adição de anexo (texto, imagens PNG/JPG e áudio);
5. Leitura de QR code;
6. Uso ou não de sub-canais;
7. Envio de coordenadas de GPS (se a permissão for concedida no dispositivo pelo usuário);
8. Definição de gerenciamento de perfis (com permissões para aprovar novos usuários, visualizar botões ocultos e a todas as mensagens através do histórico);
9. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);
10. Envio off-line de mensagens, para envio posterior quando online;
11. Definição de campos obrigatórios;
12. Botões para acesso a bancos de dados existentes, afim de consulta e atualização de dados.
13. Os aplicativos a serem criados especificamente a cada demanda terão as seguintes características mínimas:

- 13.1. Compatibilidade com os sistemas operacionais Android 7.0 ou superior (Google), iOS 17.2 ou superior (Apple).
- 13.2. Capacidade de utilizações de botões customizáveis diretamente pela CONTRATANTE.
- 13.3. Envio de informações aos usuários pelo uso de tecnologia “push notification”.
- 13.4. Capacidade de armazenamento off-line de mensagens, para envio posterior quando online.
- 13.5. Permissão até uso de 20 perfis distintos no mesmo aparelho.
- 13.6. Armazenamento de mensagens no histórico.
- 13.7. Suporte de linguagem para português e inglês.
- 13.8. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio).
- 13.9. Permissão recebimento de mensagens de despacho.

**ITEM 14** – Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional, coleta e atualização de dados, com autenticação biométrica, até 1.000 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Cor, texto, ícone e formato do botão seguem o padrão visual preestabelecido do aplicativo, com possibilidade de personalização conforme a identidade do órgão.
2. Possibilidade de exibição na tela principal do aplicativo.
3. Permite autenticação do usuário por biometria facial, ou outro método compatível.
4. Utiliza as credenciais biométricas previamente cadastradas no sistema.
5. Reforça a segurança de áreas sensíveis do aplicativo, como dados pessoais, mensagens





Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

privadas ou funções administrativas.

6. Permite configuração de múltiplos canais de autenticação dentro do app.
7. Exibe mensagens de erro ou orientação ao usuário em caso de falha de leitura biométrica, com opção de tentar novamente ou trocar o método de acesso.
8. Garante que nenhuma informação biométrica seja armazenada no aplicativo, utilizando apenas a verificação feita pelo sistema operacional.
9. ativação ou desativação da funcionalidade de autenticação biométrica conforme política do órgão.
10. Pode ser combinado com camadas adicionais de segurança, como reconhecimento facial com prova de vida, caso disponível.
11. Registra o uso da autenticação biométrica em log administrativo, para fins de auditoria e rastreabilidade.

**ITEM 15** – Licença por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional com PABX, até 4000 minutos.

Realizará, como referência, as seguintes configurações:

1. Cor, texto, ícone e formato do botão seguem o padrão visual preestabelecido do aplicativo, com possibilidade de personalização conforme a identidade do órgão.
  2. Possibilidade de exibição na tela principal do aplicativo.
  3. Distribui automaticamente as chamadas recebidas para o atendente mais apropriado, com base em regras predefinidas.
  4. Permite menu de atendimento automático por voz (URA), com opções interativas acessadas via teclado telefônico, direcionando o chamador para o setor desejado.
  5. Integração com sistemas e bancos de dados.
  6. Permite redirecionamento de chamadas para outros números, inclusive dispositivos móveis, conforme regras de disponibilidade.
  7. Organizar chamadas em fila de espera, baPRODAMos em critérios pré-definidos.
  8. Gera relatórios sobre o desempenho das chamadas e do canal PABX.
  9. Capacidade de bloqueio de chamadas indesejadas ou números específicos.
  10. Funcionalidade para redirecionamento automático de chamadas conforme deslocamento do colaborador entre locais ou dispositivos.
  11. Compatível com funcionamento em nuvem (cloud PABX), eliminando a necessidade de infraestrutura física local e permitindo escalabilidade conforme demanda.
- Histórico de atendimento do app, registrando data, horário, atendente e resultado da chamada, com acesso condicionado às permissões administrativas.

**ITEM 16** – Licença por canal de comunicação com inteligência artificial para até 50M/TKS.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Cor, texto, ícone e formato do botão seguem padrão visual preestabelecido do aplicativo, com possibilidade de personalização conforme identidade do órgão.
2. Possibilidade de exibição na tela principal do aplicativo.
3. Comunicação com o usuário por meio de linguagem natural, permitindo perguntas e comandos via texto.
4. Compreensão de contexto durante a conversa, mantendo memória temporária da sessão para respostas mais coerentes.
5. Integração com bases de conhecimento e documentos personalizados previamente inseridos





|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

no sistema.

6. Envio de anexos durante a conversa, com possibilidade de interpretação pela IA, definido pelo órgão.
7. Envio de coordenadas de GPS com autorização do usuário durante a interação com a IA.
8. Respostas e entendimento em português (BR), priorizando o idioma configurado no sistema.
9. Interação anônima ou identificada, conforme configuração do canal e permissões atribuídas.
10. Armazenamento de conversas já realizadas com o assistente virtual, de acordo com as regras definidas pelo órgão.
11. Capacidade de atualização da base de conhecimento da IA.
12. Solicitação de consentimento do usuário quanto à coleta e uso de dados antes do início da interação com a IA.

#### **ITEM 17 – Licença de sistema central de criação e configuração WEB, por usuário.**

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Customizar o gerenciamento de perfis, com a modificação de logotipos, paletas de cores, ícones e textos;
2. A criação, alteração ou exclusão de novos canais (Alerta, Pesquisa, URL, PDF, Broadcast, Canal de Grupo);
3. A criação, alteração ou exclusão de órgãos de monitoramento;
4. A criação, alteração ou exclusão de grupos de aplicativos, usuários, locais e times;
5. A visualização, a aprovação e a exclusão de usuários;
6. A habilitação ou a inabilitação de gerentes do local.
7. Compatibilidade com os navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox.

#### **ITEM 18 - Licença de infraestrutura e sistema de assistente virtual (BOT) e atendimento de recursos humanos especializado, para até 100.000 usuários.**

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. O autoatendimento terá emulação humana, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços com encaminhamento para atendentes previamente definidos.
2. O sistema recepcionará os usuários do chat acessado pelo aplicativo móvel, de acordo com as preferências estabelecidas pelo CONTRATANTE;
3. As preferências de atendimento e soluções devem ser baPRODAMas em um fluxo de atendimento, através da programação de uma árvore de decisão e perguntas de esclarecimento e de direcionamento do usuário;
4. O sistema será protegido com login e senha e restrito aos atendentes especializados que foram autorizados pelo CONTRATANTE.
5. O assistente virtual identificará as necessidades dos usuários, responder as suas dúvidas, oferecer auxílio.
6. A plataforma de assistência virtual permitirá a extração de relatórios de desempenho, informações sobre os atendimentos prestados.
7. A plataforma manterá um registro de usuários que utilizam o serviço;
8. A plataforma terá a opção do usuário se identificar ou fornecer informações voluntariamente quando requeridos e manter um cadastro organizado;
9. A plataforma permitirá que os usuários elaborem perguntas e interajam com o assistente virtual;
10. A plataforma identificará o contexto do usuário, capturando e gravando a sua localização



|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

geográfica, identificando a cidade de origem da interação bem como o sistema operacional do aparelho;

11. A plataforma de comunicação do assistente virtual inteligente (BOT) deverá ser acessada via aplicativo desenvolvido para IOS e Android, disponível nas suas respectivas plataformas de distribuição de aplicativos.

**ITEM 19** – Licença de infraestrutura e sistema de assistente virtual (BOT/AI) e atendimento de recursos humanos especializado, para até 10.000 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. O autoatendimento terá emulação humana, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços com encaminhamento para atendentes previamente definidos.
2. O sistema recepcionará os usuários do chat acessado pelo aplicativo móvel, de acordo com as preferências estabelecidas pelo CONTRATANTE;
3. As preferências de atendimento e soluções devem ser baPRODAMas em um fluxo de atendimento, através da programação de uma árvore de decisão e perguntas de esclarecimento e de direcionamento do usuário;
4. O sistema será protegido com login e senha e restrito aos atendentes especializados que foram autorizados pelo CONTRATANTE.
5. O assistente virtual identificará as necessidades dos usuários, responder as suas dúvidas, oferecer auxílio.
6. A plataforma de assistência virtual permitirá a extração de relatórios de desempenho, informações sobre os atendimentos prestados.
7. A plataforma manterá um registro de usuários que utilizam o serviço;
8. A plataforma terá a opção do usuário se identificar ou fornecer informações voluntariamente quando requeridos e manter um cadastro organizado;
9. A plataforma permitirá que os usuários elaborem perguntas e interajam com o assistente virtual;
10. A plataforma identificará o contexto do usuário, capturando e gravando a sua localização geográfica, identificando a cidade de origem da interação bem como o sistema operacional do aparelho;
11. A plataforma de comunicação do assistente virtual inteligente (BOT) deverá ser acessada via aplicativo desenvolvido para IOS e Android, disponível nas suas respectivas plataformas de distribuição de aplicativos.

**ITEM 20** – Servidor local com licença de inteligência artificial embarcada até 50 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Visualização, criação, desabilitação, alteração e gestão de usuários (nome de usuário, senha, cargo)
2. Seleção de LLM (Large Language Model) para diferentes atividades.
3. Biblioteca pré-treinada de habilidades especializadas (análise contratual, validação de documentos, due dilligence)
4. Criação e modificação de Espaços de Trabalho.
5. Isolamento dos dados por ambiente de trabalho;
6. Criação e modificação de Prompts.
7. Criação e modificação de Documentos.
8. Suporte para idioma Português-BR.







Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

9. Integração opcional com serviços externos em nuvem privada (Azure, AWS);
10. Ambiente Integrado para criação de agentes virtuais inteligentes com lógica condicional customizável;
11. Criptografia para dados armazenados e em trânsito;
12. Pipeline otimizado de vetorização com capacidade de processamento a partir de páginas por minuto;
13. Indexação Hierárquica para buscar semânticas avançadas;
14. Compatível com navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox, protegido por autenticação multifatorial e restrito exclusivamente a usuários autorizados.
15. Criação, modificação e desativação de usuários (nome, e-mail, cargo, nível de permissão)
16. Controle de permissões por ambiente de trabalho (workspace), com níveis diferenciados (leitura, escrita, administrador)
17. Registro detalhado e auditoria em tempo real de todas as atividades e acessos.
18. Ingestão e processamento automático de documentos em múltiplos formatos (PDF, DOCX, CSV...)
19. Extração semântica automatizada e indexação vetorial dos conteúdos;
20. Remoção segura de documentos, garantindo exclusão completa de vestígios nos bancos vetoriais.
21. Chat Contextual com respostas referenciadas diretamente às fontes originais (documentos carregados);
22. Suporte completo a modelos locais avançados;
23. Módulo de Ingestão: Pré-processamento avançado e limpeza dos documentos;
24. Módulo Vetorial: Geração Eficiente de "embeddings" e indexação de dados;
25. Módulo de inferência: Execução otimizada de modelos de inteligência artificial;
26. Módulo de governança centralizada, monitoramento contínuo e controle de acesso aos dados;
27. Capacidade de resumo automático, tradução e análise semântica de documentos;
28. Agentes inteligentes automatizados para coleta e processamento de informações externas;
29. Integração com bancos de dados relacionais e não relacionais via conectores nativos;
30. Suporte a armazenamento vetorial (ChromaDB, Pinecone ou Qdrant);
31. Conectividade bidirecional completa com APIs Restful.
32. Vetorização de bancos de dados.

**ITEM 21** – Licença de sistema de monitoramento (Servidor Local Lógico Class II), até 50 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Disponibilidade em servidor local permitindo o armazenamento de dados na infraestrutura do próprio cliente.
2. Compatibilidade com os navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox.
3. Comunicação (envio e recebimento de mensagens) com os aplicativos móveis através de API aberta;
4. Gestão de usuários, locais, times, grupos, receptores de informação, mensagens e alertas, pesquisas e configurações de botões;
5. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de usuários web (nome, login, perfil);
6. Monitoramento do status dos usuários no sistema ativos, habilitados, gerentes do local cadastrado, etc.;
7. Visualização, habilitação, desabilitação de usuários móveis (nome, telefone, cargo, local);
8. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de locais (nome, endereço, ponto de referência, geoprocessamento, administrador local);





| Nível de Classificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Grupo de acesso |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Público</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PÚBLICO</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>9. Importação de listas de locais do cliente de arquivo CSV ou XLSX;</li><li>10. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de times (nome, administrador do time);</li><li>11. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de monitoramento (receptores de informação) através de plataforma WEB (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>12. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de e-mail (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>13. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de plataforma de mensagem (tipo WhatsApp ou Telegram);</li><li>14. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de locais (nome, telefone, cargo, local, botões monitorados);</li><li>15. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de times (nome, telefone, cargo, time);</li><li>16. Visualização de mensagens e alertas;</li><li>17. Visualização de mensagens e alertas anônimos sem mostrar os dados do comunicante;</li><li>18. Identificação de mensagens e alertas de teste;</li><li>19. Cadastro e administração de usuários, administradores do cliente e administradores de locais dos clientes;</li><li>20. Criação e administração de perfis no aplicativo com grupos de botões customizados;</li><li>21. Os botões permitirão as seguintes customizações:<ol style="list-style-type: none"><li>21.1. Título (texto), ícone e cores;</li><li>21.2. Posicionamento na tela (do aplicativo);</li><li>21.3. Tipo de funcionamento:<ol style="list-style-type: none"><li>21.3.1. Envio de mensagens ou alertas (texto, imagens e áudio);</li><li>21.3.2. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);</li><li>21.3.3. Envio de formulários ou pesquisas;</li><li>21.3.4. Apresentação de informação no formato HTML (via URL);</li><li>21.3.5. Recebimento de notícias;</li><li>21.3.6. Acesso a BOT/Chat;</li><li>21.3.7. Envio de coordenadas de GPS;</li><li>21.3.8. Envio de cópia de mensagens para administrador do local/time;</li><li>21.3.9. Acesso a bancos de dados existentes.</li></ol></li></ol></li></ol> |                 |

**ITEM 22** – Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/2GB) e BI integrado de 1 visão limitado a 3 filtros, para até 2 usuários/operadores.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Integração com Business Intelligence (BI).
2. Compatibilidade com os navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox.
3. Comunicação (envio e recebimento de mensagens) com os aplicativos móveis através de API aberta;
4. Gestão de usuários, locais, times, grupos, receptores de informação, mensagens e alertas, pesquisas e configurações de botões;
5. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de usuários web (nome, login, perfil);
6. Monitoramento do status dos usuários no sistema ativos, habilitados, gerentes do local cadastrado, etc.;
7. Visualização, habilitação, desabilitação de usuários móveis (nome, telefone, cargo, local);
8. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de locais (nome, endereço, ponto





|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

- de referência, geoprocessamento, administrador local);
9. Importação de listas de locais do cliente de arquivo CSV ou XLSX;
  10. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de times (nome, administrador do time);
  11. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de monitoramento (receptores de informação) através de plataforma WEB (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);
  12. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de e-mail (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);
  13. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de plataforma de mensagem (tipo WhatsApp ou Telegram);
  14. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de locais (nome, telefone, cargo, local, botões monitorados);
  15. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de times (nome, telefone, cargo, time);
  16. Visualização de mensagens e alertas;
  17. Visualização de mensagens e alertas anônimos sem mostrar os dados do comunicante;
  18. Identificação de mensagens e alertas de teste;
  19. Cadastro e administração de usuários, administradores do cliente e administradores de locais dos clientes;
  20. Criação e administração de perfis no aplicativo com grupos de botões customizados;
  21. Os botões permitirão as seguintes customizações:
    - 21.1. Título (texto), ícone e cores;
    - 21.2. Posicionamento na tela (do aplicativo);
    - 21.3. Tipo de funcionamento:
      - 21.3.1. Envio de mensagens ou alertas (texto, imagens e áudio);
      - 21.3.2. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);
      - 21.3.3. Envio de formulários ou pesquisas;
      - 21.3.4. Apresentação de informação no formato HTML (via URL);
      - 21.3.5. Recebimento de notícias;
      - 21.3.6. Acesso a BOT/Chat;
      - 21.3.7. Envio de coordenadas de GPS;
      - 21.3.8. Envio de cópia de mensagens para administrador do local/time;
      - 21.3.9. Acesso a bancos de dados existentes.

**ITEM 23** –Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/50GB) para até 10 usuários/operadores.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Comunicação (envio e recebimento de mensagens) com os aplicativos móveis através de API aberta;
2. Gestão de usuários, locais, times, grupos, receptores de informação, mensagens e alertas, pesquisas e configurações de botões;
3. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de usuários web (nome, login, perfil);
4. Monitoramento do status dos usuários no sistema ativos, habilitados, gerentes do local cadastrado, etc.;
5. Visualização, habilitação, desabilitação de usuários móveis (nome, telefone, cargo, local);
6. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de locais (nome, endereço, ponto de referência, geoprocessamento, administrador local);





| Nível de Classificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Grupo de acesso |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Público</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PÚBLICO</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>7. Importação de listas de locais do cliente de arquivo CSV ou XLSX;</li><li>8. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de times (nome, administrador do time);</li><li>9. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de monitoramento (receptores de informação) através de plataforma WEB (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>10. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de e-mail (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>11. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de plataforma de mensagem (tipo WhatsApp ou Telegram);</li><li>12. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de locais (nome, telefone, cargo, local, botões monitorados);</li><li>13. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de times (nome, telefone, cargo, time);</li><li>14. Visualização de mensagens e alertas;</li><li>15. Visualização de mensagens e alertas anônimos sem mostrar os dados do comunicante;</li><li>16. Identificação de mensagens e alertas de teste;</li><li>17. Cadastro e administração de usuários, administradores do cliente e administradores de locais dos clientes;</li><li>18. Criação e administração de perfis no aplicativo com grupos de botões customizados;</li><li>19. Os botões permitirão as seguintes customizações:<ol style="list-style-type: none"><li>19.1. Título (texto), ícone e cores;</li><li>19.2. Posicionamento na tela (do aplicativo);</li><li>19.3. Tipo de funcionamento:<ol style="list-style-type: none"><li>19.3.1. Envio de mensagens ou alertas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.2. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.3. Envio de formulários ou pesquisas;</li><li>19.3.4. Apresentação de informação no formato HTML (via URL);</li><li>19.3.5. Recebimento de notícias;</li><li>19.3.6. Acesso a BOT/Chat;</li></ol></li><li>19.4. Envio de coordenadas de GPS;</li><li>19.5. Envio de cópia de mensagens para administrador do local/time;</li><li>19.6. Acesso a bancos de dados existentes.</li></ol></li></ol> |                 |

**ITEM 24** – Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/50GB) e BI integrado de 10 visões limitado a 10 filtros, para até 10 usuários/operadores.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Comunicação (envio e recebimento de mensagens) com os aplicativos móveis através de API aberta;
2. Gestão de usuários, locais, times, grupos, receptores de informação, mensagens e alertas, pesquisas e configurações de botões;
3. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de usuários web (nome, login, perfil);
4. Monitoramento do status dos usuários no sistema ativos, habilitados, gerentes do local cadastrado, etc.;
5. Visualização, habilitação, desabilitação de usuários móveis (nome, telefone, cargo, local);
6. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de locais (nome, endereço, ponto de referência, geoprocessamento, administrador local);
7. Importação de listas de locais do cliente de arquivo CSV ou XLSX;







| Nível de Classificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Grupo de acesso |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Público</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>PÚBLICO</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>8. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de times (nome, administrador do time);</li><li>9. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de monitoramento (receptores de informação) através de plataforma WEB (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>10. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de e-mail (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>11. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de plataforma de mensagem (tipo WhatsApp ou Telegram);</li><li>12. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de locais (nome, telefone, cargo, local, botões monitorados);</li><li>13. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de times (nome, telefone, cargo, time);</li><li>14. Visualização de mensagens e alertas;</li><li>15. Visualização de mensagens e alertas anônimos sem mostrar os dados do comunicante;</li><li>16. Identificação de mensagens e alertas de teste;</li><li>17. Cadastro e administração de usuários, administradores do cliente e administradores de locais dos clientes;</li><li>18. Criação e administração de perfis no aplicativo com grupos de botões customizados;</li><li>19. Os botões permitirão as seguintes customizações:<ol style="list-style-type: none"><li>19.1. Título (texto), ícone e cores;</li><li>19.2. Posicionamento na tela (do aplicativo);</li><li>19.3. Tipo de funcionamento:<ol style="list-style-type: none"><li>19.3.1. Envio de mensagens ou alertas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.2. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.3. Envio de formulários ou pesquisas;</li><li>19.3.4. Apresentação de informação no formato HTML (via URL);</li><li>19.3.5. Recebimento de notícias;</li><li>19.3.6. Acesso a BOT/Chat;</li></ol></li><li>19.4. Envio de coordenadas de GPS;</li><li>19.5. Envio de cópia de mensagens para administrador do local/time;</li><li>19.6. Acesso a bancos de dados existentes.</li><li>19.8. Integração com Business Intelligence (BI).</li></ol></li></ol> |                 |

**ITEM 25** – Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/50GB) e BI integrado de 10 visões limitado a 10 filtros, para até 10 usuários/agentes virtuais, integrado com serviços de inteligência artificial até 10.000.000 tokens.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Comunicação (envio e recebimento de mensagens) com os aplicativos móveis através de API aberta;
2. Gestão de usuários, locais, times, grupos, receptores de informação, mensagens e alertas, pesquisas e configurações de botões;
3. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de usuários web (nome, login, perfil);
4. Monitoramento do status dos usuários no sistema ativos, habilitados, gerentes do local cadastrado, etc.;
5. Visualização, habilitação, desabilitação de usuários móveis (nome, telefone, cargo, local);
6. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de locais (nome, endereço, ponto de referência, geoprocessamento, administrador local);







| Nível de Classificação<br>Público                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Grupo de acesso<br>PÚBLICO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>7. Importação de listas de locais do cliente de arquivo CSV ou XLSX;</li><li>8. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de times (nome, administrador do time);</li><li>9. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de monitoramento (receptores de informação) através de plataforma WEB (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>10. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de e-mail (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>11. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de plataforma de mensagem (tipo WhatsApp ou Telegram);</li><li>12. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de locais (nome, telefone, cargo, local, botões monitorados);</li><li>13. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de times (nome, telefone, cargo, time);</li><li>14. Visualização de mensagens e alertas;</li><li>15. Visualização de mensagens e alertas anônimos sem mostrar os dados do comunicante;</li><li>16. Identificação de mensagens e alertas de teste;</li><li>17. Cadastro e administração de usuários, administradores do cliente e administradores de locais dos clientes;</li><li>18. Criação e administração de perfis no aplicativo com grupos de botões customizados;</li><li>19. Os botões permitirão as seguintes customizações:<ol style="list-style-type: none"><li>19.1. Título (texto), ícone e cores;</li><li>19.2. Posicionamento na tela (do aplicativo);</li><li>19.3. Tipo de funcionamento:<ol style="list-style-type: none"><li>19.3.1. Envio de mensagens ou alertas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.2. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.3. Envio de formulários ou pesquisas;</li><li>19.3.4. Apresentação de informação no formato HTML (via URL);</li><li>19.3.5. Recebimento de notícias;</li><li>19.3.6. Acesso a BOT/Chat;</li></ol></li><li>19.4. Envio de coordenadas de GPS;</li><li>19.5. Envio de cópia de mensagens para administrador do local/time;</li><li>19.6. Acesso a bancos de dados existentes.</li><li>19.7. Integração com serviços de inteligência artificial operada através do uso de tokens.</li><li>19.8. Integração com Business Intelligence (BI).</li></ol></li></ol> |                            |

**ITEM 26** – Licença de sistema de monitoramento de mensagem (Web/100GB) e BI integrado de 20 visões limitado a 20 filtros, para até 25 usuários/agentes virtuais, integrado com serviços de inteligência artificial até 10.000.000 de tokens.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Comunicação (envio e recebimento de mensagens) com os aplicativos móveis através de API aberta;
2. Gestão de usuários, locais, times, grupos, receptores de informação, mensagens e alertas, pesquisas e configurações de botões;
3. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de usuários web (nome, login, perfil);
4. Monitoramento do status dos usuários no sistema ativos, habilitados, gerentes do local cadastrado, etc.;
5. Visualização, habilitação, desabilitação de usuários móveis (nome, telefone, cargo, local);





| Nível de Classificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Grupo de acesso |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Público</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>PÚBLICO</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>6. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de locais (nome, endereço, ponto de referência, geoprocessamento, administrador local);</li><li>7. Importação de listas de locais do cliente de arquivo CSV ou XLSX;</li><li>8. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de times (nome, administrador do time);</li><li>9. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de monitoramento (receptores de informação) através de plataforma WEB (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>10. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de e-mail (nome, administrador, login, senha, botões monitorados);</li><li>11. Visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de receptores de informação através de plataforma de mensagem (tipo WhatsApp ou Telegram);</li><li>12. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de locais (nome, telefone, cargo, local, botões monitorados);</li><li>13. Visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de times (nome, telefone, cargo, time);</li><li>14. Visualização de mensagens e alertas;</li><li>15. Visualização de mensagens e alertas anônimos sem mostrar os dados do comunicante;</li><li>16. Identificação de mensagens e alertas de teste;</li><li>17. Cadastro e administração de usuários, administradores do cliente e administradores de locais dos clientes;</li><li>18. Criação e administração de perfis no aplicativo com grupos de botões customizados;</li><li>19. Os botões permitirão as seguintes customizações:<ol style="list-style-type: none"><li>19.1. Título (texto), ícone e cores;</li><li>19.2. Posicionamento na tela (do aplicativo);</li><li>19.3. Tipo de funcionamento:<ol style="list-style-type: none"><li>19.3.1. Envio de mensagens ou alertas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.2. Envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio);</li><li>19.3.3. Envio de formulários ou pesquisas;</li><li>19.3.4. Apresentação de informação no formato HTML (via URL);</li><li>19.3.5. Recebimento de notícias;</li><li>19.3.6. Acesso a BOT/Chat;</li></ol></li><li>19.4. Envio de coordenadas de GPS;</li><li>19.5. Envio de cópia de mensagens para administrador do local/time;</li><li>19.6. Acesso a bancos de dados existentes.</li><li>19.7. Integração com serviços de inteligência artificial operada através do uso de tokens.</li><li>19.8. Integração com Business Intelligence (BI).</li></ol></li></ol> |                 |

**ITEM 27** – Licença de sistema Business Intelligence (BI) por canal de 2 visões limitado a 20 filtros, até 3 usuários.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Acesso a aplicativos móveis tipo Android e IOS;
2. Publicação de relatórios para compartilhamento e colaboração;
3. Taxa de atualização mínima de 6 vezes por dia;
4. Possibilidade de uso de APIs e controles.
5. Capacidade de diferentes visões de Dashboard.
6. Disponibilidade de filtros para os dados.
7. Integração com sistemas de monitoramento de mensagem

**ITEM 28** – Locação de infraestrutura física e digital completa do call center, com integração no modo





consulta, em aplicações existentes, por posição, pelo período de 12 horas diárias.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. A locação de infraestrutura física e digital completa de contact center refere-se ao fornecimento de um ambiente totalmente equipado e integrado, projetado para facilitar a comunicação e a interação entre a PRODAM/AM, servidores públicos, e a comunidade amazonense. Esta infraestrutura deve ser robusta e flexível, capaz de suportar um volume elevado de interações simultâneas, mantendo a qualidade e a eficiência do serviço.
2. Infraestrutura física:
  - Espaço físico adequado, incluindo estações de trabalho ergonômicas para operadores, salas de reunião, e áreas de suporte.
  - Equipamentos de telecomunicações, como headsets de alta qualidade, telefones, e sistemas de gravação.
  - Hardware de TI, incluindo servidores, sistemas de backup, e dispositivos de rede.
  - Sistemas de segurança física, como controle de acesso e monitoramento por câmeras.
3. Infraestrutura digital:
  - Software de gestão de contact center.
  - Plataformas de comunicação multicanal que integrem voz, e-mail, chat, SMS, e mídias sociais.
  - Ferramentas de análise e relatórios em tempo real para monitoramento de desempenho e qualidade.
  - Soluções de segurança de TI, como firewalls, antivírus, e criptografia de dados.
4. Serviços associados:
  - Suporte técnico e manutenção contínua para garantir operações ininterruptas.
  - Treinamento para operadores e gestores sobre o uso eficiente das ferramentas e melhores práticas de atendimento.
  - Atualizações regulares de software e hardware para acompanhar as inovações tecnológicas e as mudanças nas demandas de serviço.
5. A infraestrutura de contact center deve ser escalável, permitindo ajustes conforme o crescimento das demandas de serviço. Além disso, deve estar em conformidade com as normas de acessibilidade, privacidade e segurança de dados vigentes, garantindo a proteção das informações dos cidadãos e a conformidade com as regulamentações locais e nacionais.
6. A locação deve ser oferecida como um serviço gerenciado, com um ponto único de contato para todas as questões operacionais e técnicas, assegurando uma gestão eficiente e uma resposta rápida a qualquer incidente ou necessidade de mudança.

**ITEM 29** – Serviços de operador de suporte local administrativo, com recursos e equipamentos de TIC.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Este item contempla a provisão de serviços especializados de operadores de suporte local administrativo, que utilizam recursos e equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para auxiliar na execução de tarefas administrativas e de gestão na PRODAM/AM. O objetivo é assegurar o funcionamento eficiente e eficaz dos processos internos, promovendo a otimização do tempo e dos recursos da entidade.
2. Recursos humanos:
  - Profissionais qualificados em suporte administrativo e operacional, com conhecimento em TIC.
  - Capacidade de atendimento em múltiplos idiomas, se necessário, para atender a diversidade da comunidade amazonense, bem como estrangeiros de passagem.





Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

- Treinamento contínuo para garantir que os operadores estejam atualizados com as últimas práticas e ferramentas de TIC.

3. Equipamentos e tecnologia:

- Computadores de última geração com acesso a softwares administrativos e de produtividade.
- Dispositivos móveis para suporte em campo e atendimento itinerante, se necessário.
- Acesso a sistemas de gestão integrados, como ERP (Planejamento de Recursos Empresariais) e sistemas de gestão de documentos.

4. Serviços inclusos:

- Atendimento e suporte ao usuário final, incluindo resolução de problemas técnicos e assistência no uso de aplicativos e software.
- Gerenciamento de incidentes e requisições, utilizando sistemas de *ticketing* para rastreamento e resolução eficiente.
- Suporte na gestão de dados, incluindo entrada de dados, análise e relatórios, garantindo a integridade e a segurança das informações.
- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TIC, assegurando sua disponibilidade e desempenho ótimo.

5. Qualidade e conformidade:

- Adesão às melhores práticas de mercado e às normativas de segurança da informação.
- Compromisso com os SLAs (Acordos de Nível de Serviço) estabelecidos, garantindo a satisfação dos usuários e a continuidade dos serviços administrativos.
- Implementação de políticas de backup e recuperação de desastres para proteção contra perda de dados.

6. Gestão e monitoramento:

- Monitoramento contínuo do desempenho dos serviços e dos equipamentos de TIC.
- Relatórios periódicos sobre o status dos serviços, incidentes e resolução de problemas.
- Avaliação constante dos processos e procedimentos para identificar oportunidades de melhoria e otimização.

7. Os serviços de operador de suporte local administrativo devem ser flexíveis e adaptáveis às mudanças nas demandas e necessidades da PRODAM/AM, garantindo que o órgão possa responder de maneira ágil e eficiente aos desafios administrativos e tecnológicos.

8. A CONTRATADA disponibilizará um profissional que atenderá à CONTRATANTE por um período de 220 horas mensais.

**ITEM 30** – Serviços de suporte técnico remoto, com aplicação mensal.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Oferecimento de assistência remota, onde os técnicos de suporte podem acessar a aplicação do usuário a partir de um local diferente, permitindo-lhes diagnosticar e resolver problemas em tempo real.

2. Resolução de problemas por intermédio de uma combinação de comunicação por chat, email, e/ou chamadas de vídeo, a equipe de suporte estará disponível para resolver questões técnicas, *bugs* ou qualquer outro problema que possa surgir durante a operação da aplicação.

3. Serão realizadas manutenções e atualizações regulares do software e manutenção do sistema, garantindo que os aplicativos estejam sempre funcionando com a melhor performance disponível. As atualizações podem incluir aprimoramentos de recursos, melhorias de desempenho e correções de *bugs*.

4. Caso necessário, será oferecida a orientações adicionais e treinamentos específicos, de forma







Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

remota, sobre a operação da aplicação, suas funcionalidades e possíveis personalizações.

5. Estará disponível dentro do horário comercial padrão, com opções de atendimento prioritário para questões críticas. A equipe de suporte se esforçará para responder a todas as consultas e problemas dentro de um prazo acordado, geralmente dentro de 24 horas.

6. Será disponibilizado pelo prestador de serviço na sede ou em local, em instalação adequada a uma estrutura moderna de *contact center* / *call center* apropriado para a quantidade de demandantes do aplicativo móvel customizável.

7. A CONTRATADA disponibilizará um profissional que atenderá à CONTRATANTE por um período de 220 horas mensais.

**ITEM 31** – Serviços de suporte técnico remoto, com aplicação por horas técnicas mensais.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Oferecimento de assistência remota, onde os técnicos de suporte podem acessar a aplicação do usuário a partir de um local diferente, permitindo-lhes diagnosticar e resolver problemas em tempo real.

2. Resolução de problemas por intermédio de uma combinação de comunicação por chat, email, e/ou chamadas de vídeo, a equipe de suporte estará disponível para resolver questões técnicas, *bugs* ou qualquer outro problema que possa surgir durante a operação da aplicação.

3. Serão realizadas manutenções e atualizações regulares do software e manutenção do sistema, garantindo que os aplicativos estejam sempre funcionando com a melhor performance disponível. As atualizações podem incluir aprimoramentos de recursos, melhorias de desempenho e correções de *bugs*.

4. Caso necessário, será oferecida a orientações adicionais e treinamentos específicos, de forma remota, sobre a operação da aplicação, suas funcionalidades e possíveis personalizações.

5. Estará disponível dentro do horário comercial padrão, com opções de atendimento prioritário para questões críticas. A equipe de suporte se esforçará para responder a todas as consultas e problemas dentro de um prazo acordado, geralmente dentro de 24 horas.

6. Será disponibilizado pelo prestador de serviço na sede ou em local, em instalação adequada a uma estrutura moderna de *contact center* / *call center* apropriado para a quantidade de demandantes do aplicativo móvel customizável.

**ITEM 32** – Serviços de operação de call center diurno.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Este item refere-se à contratação de serviços especializados de operadores de contact center para atender às necessidades de comunicação e interação da PRODAM com o público. O serviço visa proporcionar um canal de comunicação eficiente, profissional e receptivo, que facilite o acesso dos cidadãos aos serviços oferecidos pela PRODAM, bem como permita a gestão eficaz de solicitações, dúvidas e feedbacks.

2. Recursos humanos:

- Operadores de contact center treinados e qualificados, com habilidades de comunicação interpessoal e conhecimento dos serviços da PRODAM.

- Equipe de suporte técnico especializado para resolver questões complexas que excedam o escopo do atendimento padrão.

- Supervisores e gerentes de equipe para garantir a qualidade do atendimento e a conformidade com os padrões de serviço.

3. Serviços inclusos:







| Nível de Classificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Grupo de acesso |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Público</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PÚBLICO</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento multicanal, incluindo voz, e-mail, chat ao vivo e redes sociais, para proporcionar aos usuários várias opções de contato.</li><li>- Gestão de incidentes e solicitações, assegurando que todas as interações sejam rastreadas, resolvidas ou escaladas conforme necessário.</li><li>- Serviços de informação e suporte, fornecendo respostas precisas e assistência em tempo hábil.</li></ul> <p>4. Qualidade e conformidade:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Treinamento contínuo dos operadores para manter a excelência no atendimento e atualização sobre as políticas e procedimentos da PRODAM.</li><li>- Adesão estrita às normas de privacidade e segurança de dados, assegurando a confidencialidade das informações dos cidadãos.</li><li>- Avaliação regular do atendimento ao cliente para melhorar continuamente a experiência do usuário.</li></ul> <p>5. Gestão e monitoramento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Monitoramento em tempo real das operações do contact center para garantir a eficiência e a resposta rápida às flutuações de demanda.</li><li>- Implementação de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar a eficácia do serviço e identificar áreas de melhoria.</li><li>- Feedback e mecanismos de sugestão para capturar as percepções dos usuários e integrá-las em melhorias de serviço.</li></ul> <p>6. Os serviços de operador de contact center devem ser projetados para serem proativos e centrados no usuário, garantindo que todas as interações contribuam para uma percepção positiva da PRODAM/AM e para a satisfação do público com os serviços prestados.</p> <p>7. A CONTRATADA disponibilizará um profissional para desempenhar a função por um período de 150 horas mensais.</p> |                 |

### ITEM 33 – Operador de call center noturno.

Realizará, no mínimo, as seguintes configurações:

1. Este item refere-se à contratação de serviços especializados de operadores de contact center para atender às necessidades de comunicação e interação da PRODAM/AM com o público. O serviço visa proporcionar um canal de comunicação eficiente, profissional e receptivo, que facilite o acesso dos cidadãos aos serviços oferecidos pela PRODAM/AM, bem como permita a gestão eficaz de solicitações, dúvidas e feedbacks.
2. Recursos humanos:
  - Operadores de contact center treinados e qualificados, com habilidades de comunicação interpessoal e conhecimento dos serviços da PRODAM/AM.
  - Equipe de suporte técnico especializado para resolver questões complexas que excedam o escopo do atendimento padrão.
  - Supervisores e gerentes de equipe para garantir a qualidade do atendimento e a conformidade com os padrões de serviço.
3. Serviços inclusos:
  - Atendimento multicanal, incluindo voz, e-mail, chat ao vivo e redes sociais, para proporcionar aos usuários várias opções de contato.
  - Gestão de incidentes e solicitações, assegurando que todas as interações sejam rastreadas, resolvidas ou escaladas conforme necessário.
  - Serviços de informação e suporte, fornecendo respostas precisas e assistência em tempo hábil.
4. Qualidade e conformidade:
  - Treinamento contínuo dos operadores para manter a excelência no atendimento e atualização sobre as políticas e procedimentos da PRODAM/AM.
  - Adesão estrita às normas de privacidade e segurança de dados, assegurando a confidencialidade



das informações dos cidadãos.

- Avaliação regular do atendimento ao cliente para melhorar continuamente a experiência do usuário.

5. Gestão e monitoramento:

- Monitoramento em tempo real das operações do contact center para garantir a eficiência e a resposta rápida às flutuações de demanda.

- Implementação de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar a eficácia do serviço e identificar áreas de melhoria.

- Feedback e mecanismos de sugestão para capturar as percepções dos usuários e integrá-las em melhorias de serviço.

6. Os serviços de operador de contact center devem ser projetados para serem proativos e centrados no usuário, garantindo que todas as interações contribuam para uma percepção positiva da PRODAM/AM e para a satisfação do público com os serviços prestados.

7. A CONTRATADA disponibilizará um profissional para desempenhar a função por um período de 150 horas mensais.

## ESPECIFICAÇÕES DA PLATAFORMA

### Requisitos de negócio.

As regras de negócio aqui definidas são essenciais para garantir que a contratação da plataforma de TIC atenda plenamente às necessidades da PRODAM. Cada regra é justificada pela necessidade de clareza, segurança, eficiência e continuidade das operações, assegurando que a transformação digital almejada seja realizada de forma eficaz e segura. A definição clara e detalhada dos requisitos de negócio permite que a PRODAM alcance seus objetivos estratégicos, melhorando a qualidade e a eficiência dos serviços prestados à população ribeirinha, ao mesmo tempo em que cumpre com as normas legais e regulatórias vigentes.

A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- ✓ Escopo dos serviços a serem prestados, garantindo que todos os envolvidos tenham uma compreensão clara do que está incluído na contratação, evitando ambiguidades e futuras disputas contratuais.
- ✓ Padrões de segurança da informação, protegendo a integridade e a confidencialidade dos dados coletados, cumprindo as exigências legais e normativas.
- ✓ Capacidade de operação offline/online, garantindo a continuidade das operações em áreas remotas onde a conectividade pode ser limitada ou inexistente.
- ✓ Requisitos de suporte técnico, assegurando que problemas técnicos sejam resolvidos rapidamente, minimizando interrupções nas operações.
- ✓ Plano de treinamento e capacitação, garantindo que todos os usuários estejam adequadamente treinados, aumentando a eficiência e a eficácia no uso da plataforma.
- ✓ Atualizações e manutenção, mantendo a plataforma atualizada com as últimas tecnologias e correções de segurança, garantindo seu desempenho contínuo e seguro.
- ✓ Exigências de performance, penalidades e garantias, assegurando que o fornecedor cumpra rigorosamente os termos do contrato, protegendo os interesses da PRODAM.
- ✓ Termos de uso customizáveis e ligados a grupos de usuários, garantindo que os termos de uso sejam relevantes e apropriados para cada grupo, aumentando a flexibilidade de aplicações, a conformidade e a compreensão dos usuários sobre suas obrigações e direitos ao usar a plataforma, requisito que é essencial para atender às necessidades operacionais distintas de profissionais de saúde, administradores e outros grupos.





Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

- ✓ Modelo de licenciamento compartilhado por unidade gestora executora ou responsável, facilitando a gestão de licenças e otimizando os custos, permitindo que as unidades gestoras utilizem as licenças conforme a demanda. Isso garante flexibilidade e eficiência no uso dos recursos tecnológicos.
- ✓ Múltiplos perfis de aplicativos em um só local, simplificando a experiência do usuário ao consolidar múltiplas funcionalidades em um único aplicativo, facilitando o acesso e a utilização. Isso é especialmente importante para os profissionais de saúde que precisam de acesso rápido e fácil a várias ferramentas durante suas operações.
- ✓ Conceito de usuários públicos, promovendo a transparência e o engajamento da comunidade, permitindo que a população ribeirinha tenha acesso a informações relevantes sobre os serviços de saúde prestados, melhorando a confiança e a participação das comunidades locais.
- ✓ Autenticação singular, simplificando o processo de login e melhorando a segurança, reduzindo o risco de senhas fracas ou repetidas.
- ✓ Múltiplos códigos para autorização do nível de acesso por grupos de usuários, aumentando a segurança e o controle de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso a informações e funcionalidades sensíveis.

### Requisitos de capacitação

Deverão ser observadas as seguintes regras gerais para o treinamento de operadores (diretos e indiretos) da plataforma de TIC:

- ✓ Programa de treinamento inicial, garantindo que todos os usuários tenham um conhecimento sólido e uniforme sobre o uso da plataforma, minimizando erros operacionais e melhorando a eficiência desde o início da implementação.
- ✓ Treinamento contínuo e atualizações periódicas pois a tecnologia está em constante evolução, e os usuários precisam estar cientes das mudanças para maximizar a utilização da plataforma e manter a segurança dos dados. O treinamento contínuo garante a adaptação às novas tecnologias e processos.
- ✓ Capacitação de multiplicadores, facilitando a disseminação do conhecimento e a resolução rápida de problemas, garantindo que o suporte esteja sempre disponível e que as questões possam ser abordadas de forma imediata e eficiente.
- ✓ Treinamento de segurança da informação, protegendo a integridade e a confidencialidade dos dados sensíveis, assegurando que todos os usuários estejam cientes das melhores práticas de segurança e das suas responsabilidades na proteção da informação.
- ✓ Treinamento diferenciado por função, garantindo que cada grupo receba treinamento específico e relevante para suas funções, melhorando a eficácia operacional e a utilização adequada das funcionalidades da plataforma.
- ✓ Suporte e recursos de treinamento acessíveis, proporcionando aos usuários acesso constante a informações e recursos que possam auxiliar na resolução de dúvidas e na atualização de conhecimentos, promovendo autonomia e confiança no uso da plataforma.

### Requisitos legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 13.303/2016, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Decreto Federal nº 11.462/2023 e a outras legislações aplicáveis.

### Requisitos de manutenção.

A manutenção corretiva envolve a identificação e correção de falhas ou defeitos na plataforma que impactam negativamente o seu desempenho ou funcionalidade. É essencial para resolver problemas inesperados que possam interromper as operações, garantindo a continuidade e a disponibilidade da solução. A prontidão na correção de erros minimiza o tempo de inatividade e previne a escalada de problemas menores para maiores, que poderiam comprometer seriamente a operação.





|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

- ✓ Necessidade: problemas inesperados e falhas técnicas são inevitáveis em qualquer sistema tecnológico. A manutenção corretiva garante que esses problemas sejam resolvidos rapidamente, minimizando o impacto nas operações e prevenindo a recorrência dos mesmos.
- ✓ Exemplo: correção de bugs que causam falhas no sistema de registro de atendimentos.

Já a manutenção preventiva consiste na realização de verificações regulares e rotinas de manutenção para prevenir falhas e assegurar que todos os componentes da plataforma estejam funcionando corretamente. Reduz a probabilidade de falhas inesperadas, aumentando a confiabilidade e a longevidade da plataforma. Intervenções regulares ajudam a identificar e corrigir potenciais problemas antes que eles causem interrupções, assegurando uma operação mais suave e previsível.

- ✓ Necessidade: prevenir é melhor que remediar. A manutenção preventiva garante a detecção precoce de problemas, evitando falhas que possam causar interrupções graves. Além disso, ela assegura que todos os componentes da plataforma funcionem de maneira otimizada.
- ✓ Exemplo: Verificações regulares de integridade de dados e testes de desempenho.

Por sua vez, a manutenção adaptativa inclui as modificações na plataforma para que ela continue operando de acordo com as mudanças no ambiente operacional ou nos requisitos de hardware e software. É necessária para manter a compatibilidade da plataforma com novas tecnologias e padrões, garantindo que a solução continue relevante e eficaz mesmo com a evolução do ambiente tecnológico. Isso permite que o sistema se adapte às novas demandas sem comprometer a sua performance.

- ✓ Necessidade: com a constante evolução do ambiente tecnológico e operacional, a plataforma deve ser capaz de se adaptar a essas mudanças. A manutenção adaptativa assegura que a solução permaneça compatível com novas tecnologias e continue a operar eficientemente.
- ✓ Exemplo: atualizações para compatibilidade com novos sistemas operacionais ou dispositivos

Enfim, a manutenção evolutiva envolve a implementação de melhorias e novas funcionalidades na plataforma para atender às crescentes necessidades dos usuários e melhorar a eficiência operacional. É fundamental para a contínua inovação e aprimoramento da plataforma, assegurando que ela se mantenha competitiva e útil. Adicionar novas funcionalidades e aprimorar as existentes promove uma melhor experiência do usuário e aumenta a capacidade da plataforma de atender às necessidades em evolução da PRODAM.

- ✓ Necessidade: as necessidades dos usuários e as exigências operacionais mudam com o tempo. A manutenção evolutiva permite que a plataforma evolua com essas necessidades, adicionando novas funcionalidades e melhorando as existentes para proporcionar uma melhor experiência e aumentar a eficiência.
- ✓ Exemplo: adição de novos módulos para registro de dados específicos de saúde ou melhorias na interface do usuário.

### Requisitos temporais.

A disponibilização da plataforma de criação de aplicativos *no code* deve ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Autorização de Execução de Serviço – AES, emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo CONTRATADO e autorizado pela CONTRATANTE.

Na contagem dos prazos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.







Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

### **Política de acesso e controle.**

Implementação de uma política de controle de acesso que defina níveis de acesso baseada em papéis e responsabilidades, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar informações sensíveis.

Justificativa: proteção contra acesso não autorizado a dados sensíveis, minimizando o risco de vazamento de informações confidenciais e garantindo que cada usuário só possa acessar os dados necessários para suas funções.

### **Autenticação e autorização.**

Utilização de autenticação multifatorial (MFA) para todos os usuários e garantia de que todos os acessos sejam autorizados de acordo com as políticas de segurança estabelecidas.

**Justificativa:** a autenticação multifatorial adiciona uma camada extra de segurança, dificultando o acesso não autorizado mesmo que as credenciais sejam comprometidas.

### **Criptografia de dados.**

Criptografia de todos os dados sensíveis em trânsito e em repouso utilizando algoritmos fortes.

Justificativa: a criptografia protege os dados contra acessos não autorizados, mesmo em caso de interceptação ou comprometimento físico dos dispositivos de armazenamento.

### **Gestão de senhas.**

Implementação políticas rigorosas de gestão de senhas, incluindo a exigência de senhas complexas, mudanças periódicas de senha e armazenamento seguro das mesmas.

Justificativa: políticas de senhas fortes reduzem o risco de acesso não autorizado através de credenciais comprometidas ou fracas.

### **Backup e recuperação de dados.**

Estabelecimento de rotinas de backup regular de todos os dados críticos e garantir que os backups sejam armazenados de maneira segura e fora do local principal de operação.

Justificativa: garantia da disponibilidade e integridade dos dados em caso de falha no sistema, ataque cibernético ou desastre natural, permitindo a recuperação rápida e eficiente das operações.

### **Conformidade com a LGPD.**

Assegurar que todas as práticas de tratamento de dados estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo a obtenção de consentimento explícito dos titulares dos dados e a implementação de mecanismos para atender aos direitos dos titulares.

Justificativa: cumprir as exigências legais e regulatórias é fundamental para evitar sanções e garantir a confiança dos usuários na segurança e privacidade de seus dados.

### **Auditorias de segurança regulares.**







Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

Realização de auditorias de segurança regulares, tanto internas quanto externas, para avaliar a eficácia das políticas e práticas de segurança da informação.

As auditorias periódicas ajudam a identificar vulnerabilidades e áreas de melhoria, garantindo a melhoria contínua da postura de segurança da organização.

## Requisitos sociais.

Inclusão e diversidade.

- ✓ Garantir que a contratação promova a inclusão e a diversidade no ambiente de trabalho, incentivando a contratação de pessoas de diferentes gêneros, etnias, e pessoas com deficiência.
- ✓ Justificativa: promover a inclusão e a diversidade melhora a inovação, a criatividade e a produtividade, além de refletir um compromisso com a igualdade de oportunidades. A diversidade de perspectivas e experiências contribui para um ambiente de trabalho mais equilibrado e justo.

Condições de trabalho dignas.

- ✓ Assegurar que todos os trabalhadores envolvidos na execução do contrato tenham condições de trabalho dignas, com remuneração justa, jornadas de trabalho reguladas e segurança no trabalho.
- ✓ Justificativa: respeitar os direitos trabalhistas e garantir boas condições de trabalho é fundamental para manter a motivação e a produtividade dos colaboradores, além de cumprir com a legislação trabalhista e evitar problemas legais e reputacionais.

## Requisitos ambientais.

Sustentabilidade e gestão de resíduos.

- ✓ Implementar práticas sustentáveis e de gestão de resíduos, como a reciclagem de materiais, a redução do consumo de papel e a destinação adequada de resíduos eletrônicos.
- ✓ Justificativa: promover a sustentabilidade ambiental é crucial para minimizar o impacto ambiental das operações e contribuir para a preservação dos recursos naturais. A gestão adequada de resíduos reduz a poluição e os riscos associados ao descarte inadequado de materiais.

Eficiência energética.

- ✓ Priorizar o uso de tecnologias e equipamentos eficientes em termos de consumo energético, reduzindo o consumo de energia e as emissões de gases de efeito estufa.
- ✓ Justificativa: a eficiência energética não só reduz os custos operacionais, como também diminui a pegada de carbono da organização, contribuindo para a mitigação das mudanças climáticas.

## Requisitos culturais.

Respeito às comunidades locais.

- ✓ Respeitar e valorizar as culturas e tradições das comunidades ribeirinhas e indígenas da Amazônia, envolvendo essas comunidades nas atividades e decisões que as afetam.
- ✓ Justificativa: o respeito às culturas locais fortalece as relações com as comunidades, promove a harmonia social e garante que as atividades da organização não prejudiquem as tradições e modos de vida locais. A inclusão das comunidades nas decisões contribui para a sustentabilidade social e cultural das operações.





## Requisitos da arquitetura tecnológica

Plataforma de criação de aplicativos móveis customizáveis do tipo *no code*.

- ✓ A solução deve ser baseada em uma plataforma de desenvolvimento "no code", permitindo que usuários sem conhecimentos técnicos avançados possam criar e modificar aplicativos móveis.
- ✓ Justificativa: facilita a rápida criação e implantação de aplicativos, permitindo maior flexibilidade e adaptabilidade às necessidades operacionais da PRODAM. Usuários não técnicos podem rapidamente construir e ajustar aplicativos conforme necessário, aumentando a eficiência e a capacidade de resposta.

Interface intuitiva e amigável.

- ✓ A plataforma deve possuir uma interface gráfica intuitiva, de forma que possibilite a criação de aplicativos por usuários sem formação específica na área.
- ✓ Justificativa: uma interface amigável reduz a curva de aprendizado e permite que usuários de diferentes níveis de habilidade utilizem a plataforma de maneira eficaz, promovendo a autossuficiência e a redução da dependência de desenvolvedores especializados.

Integração com sistemas existentes.

- ✓ A solução deve permitir a integração fácil com sistemas existentes, utilizando APIs abertas e padrões de integração comuns, de acordo com softwares, padrões de interoperabilidade e linguagens de programação usadas no âmbito da CONTRATANTE.
- ✓ Justificativa: garantir a interoperabilidade com sistemas existentes é crucial para a continuidade das operações e para a maximização do valor dos investimentos tecnológicos já realizados. A integração facilita a troca de informações e a coordenação entre diferentes plataformas.

Escalabilidade e desempenho.

- ✓ A plataforma deve ser altamente escalável, capaz de suportar um grande número de usuários e transações simultâneas sem degradação de desempenho.
- ✓ Justificativa: garantir que a solução possa crescer com as necessidades da PRODAM é essencial para suportar o aumento na quantidade de dados e a expansão das operações, mantendo a performance e a eficiência.

Capacidades *offline* e sincronização automática.

- ✓ A solução deve permitir que os aplicativos funcionem *offline*, com sincronização automática dos dados quando a conectividade for restabelecida.
- ✓ Justificativa: a operação em áreas remotas sem conectividade confiável requer que os aplicativos possam funcionar *offline*. A sincronização automática garante que os dados coletados *offline* sejam integrados sem perda de informações quando a conexão for restaurada.

Suporte multiplataforma.

- ✓ A plataforma deve permitir a criação de aplicativos que possam ser executados em diferentes sistemas operacionais móveis (iOS e Android).
- ✓ Justificativa: o suporte multiplataforma assegura que os aplicativos desenvolvidos possam alcançar a maioria dos usuários, independentemente do dispositivo que utilizam, garantindo flexibilidade e acessibilidade.

Relatórios e análises em tempo real.

- ✓ A solução deve incluir ferramentas de relatórios e análise em tempo real, permitindo a visualização e a interpretação dos dados coletados de forma dinâmica.
- ✓ Justificativa: a análise em tempo real proporciona insights imediatos, permitindo decisões informadas e respostas rápidas às condições operacionais e necessidades emergentes.





## Requisitos de projeto e de implementação.

### Planejamento e definição do projeto.

- ✓ Escopo e objetivos do projeto
  - Definir claramente o escopo e os objetivos do projeto, incluindo os requisitos funcionais e não funcionais dos aplicativos a serem desenvolvidos.
  - Justificativa: um escopo bem definido evita ambiguidades e garante que todos os stakeholders tenham uma compreensão comum dos objetivos do projeto. Isso facilita a gestão de expectativas e assegura que o projeto atenda às necessidades específicas da PRODAM.
- ✓ Cronograma detalhado.
  - Estabelecer um cronograma detalhado com marcos, prazos e responsáveis por cada fase do projeto.
  - Justificativa: um cronograma claro ajuda a monitorar o progresso, identificar atrasos e tomar ações corretivas em tempo hábil, garantindo que o projeto seja concluído dentro do prazo.

### Metodologia de desenvolvimento.

- ✓ Agilidade na metodologia.
  - Adotar uma metodologia de desenvolvimento ágil para a criação dos aplicativos.
  - Justificativa: uma metodologia ágil permite flexibilidade, adaptação rápida às mudanças e entregas incrementais, garantindo que o produto final esteja alinhado com as necessidades dos usuários e possa ser ajustado conforme necessário.
- ✓ Desenvolvimento iterativo.
  - Implementar ciclos de desenvolvimento iterativos, com revisões e feedback contínuos dos usuários.
  - O desenvolvimento iterativo assegura que problemas e melhorias possam ser identificados e incorporados rapidamente, resultando em um produto mais refinado e alinhado com as expectativas dos usuários.

### Técnicas e ferramentas de desenvolvimento.

- ✓ Ferramentas de desenvolvimento "no code".
  - Utilizar ferramentas de desenvolvimento "no code" que permitam a criação de aplicativos sem a necessidade de codificação.
  - Ferramentas "no code" facilitam a participação de usuários não técnicos no desenvolvimento, acelerando o processo e permitindo maior flexibilidade e rapidez na entrega dos aplicativos.
- ✓ Integração contínua e entrega contínua (CI/CD).
  - Implementar *pipelines* de integração contínua e entrega contínua (CI/CD) para automatizar testes, *builds* e *deploys*.
  - Justificativa: CI/CD melhora a qualidade do software ao detectar erros rapidamente e facilita a entrega contínua de novas funcionalidades e correções, reduzindo o tempo de lançamento.

### Documentação.

- ✓ Documentação técnica e de usuário.
  - Criar e manter documentação técnica detalhada, bem como guias de usuário e tutoriais para os aplicativos desenvolvidos.
  - A documentação completa facilita a manutenção, o suporte e a futura expansão dos aplicativos, além de auxiliar os usuários na compreensão e utilização eficaz dos mesmos.
- ✓ Registro de mudanças.
  - Manter um registro detalhado de todas as mudanças e atualizações feitas nos aplicativos.
  - Justificativa: o registro de mudanças permite rastrear a evolução do software, identificar a origem de problemas e garantir a transparência e a rastreabilidade das alterações.





## Testes e qualidade.

- ✓ Testes automatizados e manuais.
  - Implementar uma estratégia de testes que inclua testes automatizados e manuais para validar a funcionalidade, a segurança e o desempenho dos aplicativos.
  - Justificativa: garantir a qualidade do software é fundamental para a confiabilidade e a segurança dos aplicativos. Os testes contínuos ajudam a identificar e corrigir problemas antes que afetem os usuários finais.
- ✓ *Feedback* dos usuários.
  - Coletar *feedback* contínuo dos usuários para identificar áreas de melhoria e novas necessidades.
  - Justificativa: o *feedback* dos usuários garante que os aplicativos continuem relevantes e eficazes, atendendo às expectativas e necessidades dos usuários finais.

## Requisitos de implantação.

### Planejamento da implantação.

- ✓ Plano de implantação detalhado.
  - Desenvolver um plano de implantação detalhado que inclua todas as etapas necessárias para a transição da solução do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de produção.
  - Justificativa: um plano bem estruturado ajuda a assegurar que todos os aspectos da implantação sejam considerados, evitando surpresas e garantindo uma transição suave e organizada.
- ✓ Definição de prazos e responsabilidades.
  - Estabelecer prazos claros e designar responsabilidades específicas para cada etapa da implantação.
  - Justificativa: a definição clara de prazos e responsabilidades promove a responsabilidade e garante que todas as partes envolvidas compreendam suas tarefas e o cronograma a ser seguido.

### Preparação do ambiente de produção.

- ✓ Configuração do ambiente de produção.
  - Configurar o ambiente de produção com os requisitos técnicos necessários, incluindo hardware, software, rede e segurança.
  - Justificativa: assegura que o ambiente de produção esteja totalmente preparado para suportar a solução, proporcionando a infraestrutura necessária para um desempenho estável e seguro.
- ✓ Testes de aceitação do usuário (UAT).
  - Realizar testes de aceitação do usuário (User Acceptance Testing - UAT) para validar a funcionalidade da solução no ambiente de produção antes da implantação final.
  - Justificativa: os testes UAT garantem que a solução atenda aos requisitos e expectativas dos usuários finais, identificando e corrigindo quaisquer problemas antes da implantação completa.

### Migração de dados.

- ✓ Planejamento da migração de dados.
  - Desenvolver um plano detalhado para a migração de dados, incluindo etapas, cronograma, e métodos de migração segura.
  - Justificativa: a migração de dados (caso necessária) bem planejada garante que todas as informações necessárias sejam transferidas corretamente e sem perdas, assegurando a continuidade das operações.
- ✓ Verificação e validação de dados.
  - Verificar e validar os dados migrados para garantir sua integridade e precisão no novo ambiente.
  - Justificativa: a validação de dados é crucial para evitar problemas operacionais causados por dados incorretos ou incompletos, mantendo a confiabilidade e a qualidade da informação.





## Capacitação e suporte ao usuário.

- ✓ Treinamento de usuários finais.
  - Realizar sessões de treinamento para os usuários finais, cobrindo as funcionalidades da nova solução e melhores práticas de uso.
  - Justificativa: o treinamento adequado garante que os usuários estejam preparados para utilizar a solução de forma eficaz desde o primeiro dia, maximizando os benefícios da nova plataforma.
- ✓ Suporte técnico inicial.
  - Prover suporte técnico intensivo nas primeiras semanas após a implantação, incluindo uma equipe de resposta rápida para resolver problemas emergentes.
  - Justificativa: o suporte técnico inicial ajuda a resolver rapidamente quaisquer problemas ou dúvidas que surjam, minimizando a interrupção das operações e promovendo a confiança dos usuários na nova solução.

## Monitoramento e avaliação pós implantação.

- ✓ Monitoramento contínuo.
  - Implementar monitoramento contínuo da solução após a implantação para garantir o desempenho e identificar rapidamente quaisquer problemas.
  - Justificativa: o monitoramento contínuo permite uma resposta rápida a problemas, garantindo que a solução funcione conforme esperado e mantendo a disponibilidade e a estabilidade do sistema.
- ✓ Revisão e avaliação.
  - Conduzir revisões e avaliações regulares da solução após a implantação, colhendo feedback dos usuários e ajustando conforme necessário.
  - Justificativa: as revisões regulares permitem identificar áreas de melhoria e garantir que a solução continue a atender às necessidades dos usuários de forma eficaz e eficiente.

## Requisitos de garantia e manutenção

O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

## Requisitos de experiência profissional

A licitante contará com responsável técnico inscrito no Conselho Regional de Administração, em virtude das necessidades específicas da profissão já detalhadas na fundamentação da contratação.

Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

## Requisitos de formação da equipe

Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

## Requisitos de metodologia de trabalho

A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Autorização de Execução de Serviço - AES emitida pela CONTRATANTE.

A Autorização de Execução de Serviço - AES indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados, bem como a nota de empenho que a deu origem.

O CONTRATADO deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por via telefônica.







A execução do serviço dever ser acompanhada pelo CONTRATADO, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

### Planejamento e reuniões de *sprint*.

Realizar reuniões de planejamento de *sprint* no início de cada ciclo de desenvolvimento para definir tarefas, prioridades e metas. Realizar reuniões diárias (*stand-ups*) para acompanhar o progresso.

Justificativa: o planejamento de *sprint* garante que todas as partes estejam alinhadas sobre os objetivos e tarefas a serem executadas, enquanto as reuniões diárias permitem a identificação e resolução rápida de impedimentos.

### Reuniões de *status*.

Agendar reuniões semanais de status para discutir o progresso do projeto, resolver problemas e ajustar planos conforme necessário.

Justificativa: as reuniões de status promovem a transparência e a comunicação contínua entre CONTRATANTE e CONTRATADO, garantindo que ambas as partes estejam cientes do andamento do projeto e possam colaborar efetivamente para resolver qualquer problema.

### Ferramentas de comunicação.

Utilizar ferramentas de comunicação e colaboração (*Microsoft Teams* ou *Trello*, e.g.) para facilitar a interação entre as equipes.

Justificativa: ferramentas de comunicação eficazes e gratuitas melhoram a coordenação e a colaboração, permitindo uma troca de informações rápida e eficiente e facilitando o trabalho em equipe, especialmente em projetos complexos.

### Gestão de documentação.

- ✓ Repositório central de documentos.
  - Manter um repositório centralizado e acessível para todos os documentos do projeto, incluindo especificações, planos, relatórios de progresso e manuais de usuário.
  - Justificativa: um repositório centralizado assegura que todas as partes tenham acesso às informações mais recentes e relevantes, promovendo a consistência e a transparência na gestão do projeto.
- ✓ Atualização regular da documentação.
  - Garantir a atualização contínua da documentação do projeto conforme novos desenvolvimentos ou mudanças ocorram.
  - Justificativa: a documentação atualizada facilita a manutenção, o suporte e a eventual transferência de conhecimento, assegurando que todos os envolvidos tenham acesso à informação mais recente.

### Revisões e *feedback*.

- ✓ Revisões periódicas.
  - Conduzir revisões periódicas do trabalho realizado, envolvendo *stakeholders* do CONTRATANTE para fornecer *feedback*.
  - Justificativa: revisões regulares permitem que o CONTRATANTE avalie o progresso e a qualidade do trabalho, garantindo que o produto final atenda às suas expectativas e necessidades.
- ✓ Sessões de *feedback* pós-entrega
  - Realizar sessões de *feedback* após cada entrega incremental para avaliar o que funcionou bem e identificar áreas de melhoria.





|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

- Sessões de *feedback* ajudam a melhorar processos e práticas, assegurando que as lições aprendidas sejam aplicadas nas fases subsequentes do projeto.

### Gestão de riscos.

Implementar um processo contínuo de identificação, análise e mitigação de riscos, com atualização regular do mapa de gerenciamento de riscos, designando responsáveis específicos para a implementação das ações de mitigação de riscos.

Justificativa: a gestão proativa de riscos minimiza a probabilidade e o impacto de problemas que possam comprometer o sucesso do projeto, garantindo uma abordagem preventiva e resolutive. A definição de responsabilidades claras assegura que as ações de mitigação sejam efetivamente implementadas e monitoradas, promovendo a responsabilidade e a eficiência na gestão de riscos.

### Requisitos de segurança da informação e privacidade

Implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação.

- ✓ Utilizar criptografia forte para proteger dados sensíveis em repouso e em trânsito. Implementar SSL/TLS para comunicação segura entre clientes e servidores.
- ✓ A criptografia protege a confidencialidade e integridade dos dados contra acessos não autorizados e ataques *man-in-the-middle*, garantindo que informações sensíveis permaneçam seguras durante o armazenamento e a transmissão.

Implementação de controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade.

- ✓ Implementar sistemas de registro de eventos (*logging*) que capturem todas as atividades relevantes, incluindo acessos, modificações de dados e falhas de segurança. Garantir que os logs sejam monitorados e analisados regularmente.
- ✓ Justificativa: o registro de eventos e incidentes é crucial para detectar, investigar e responder a incidentes de segurança. Logs detalhados permitem a rastreabilidade e ajudam a identificar e mitigar riscos em tempo hábil.

Implementação e manutenção de controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade.

- ✓ Assegurar que todos os eventos críticos e acessos a dados sensíveis sejam registrados com detalhes suficientes para permitir uma trilha de auditoria completa. Implementar retenção segura desses registros por um período adequado.
- ✓ Justificativa: manter uma trilha de auditoria detalhada e acessível é essencial para a conformidade com regulamentações e para realizar auditorias de segurança eficientes. Isso garante a rastreabilidade completa das ações e eventos no sistema.

Implementação de medidas de salvaguarda para os logs.

- ✓ Proteger logs contra acesso não autorizado, alterações e destruição. Utilizar técnicas de *hashing* e assinaturas digitais para garantir a integridade dos logs.
- ✓ Justificativa: salvaguardas para logs garantem que os registros de eventos sejam confiáveis e inalteráveis, permitindo uma análise e auditoria precisas e confiáveis.

Procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros.



| Nível de Classificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Grupo de acesso |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Público</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>PÚBLICO</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Estabelecer políticas claras para o compartilhamento de informações, incluindo acordos de confidencialidade e requisitos de segurança para terceiros. Garantir que o compartilhamento de dados seja feito de forma segura e conforme as regulamentações aplicáveis.</li><li>✓ Justificativa: procedimentos e controles para o compartilhamento de informações protegem contra a exposição não autorizada de dados e asseguram que terceiros respeitem os mesmos padrões de segurança e privacidade.</li></ul> |                 |

Execução periódica de análise de vulnerabilidades na solução de TIC.

- ✓ Conduzir análises de vulnerabilidades regularmente utilizando ferramentas automatizadas e auditorias de segurança manuais para identificar e corrigir falhas de segurança.
- ✓ Justificativa: análises periódicas de vulnerabilidades ajudam a identificar e mitigar riscos de segurança antes que sejam explorados, melhorando a postura de segurança geral da solução.

Diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro.

- ✓ Adotar práticas de desenvolvimento seguro, incluindo revisões de código, testes de segurança (como SAST e DAST) e validação de componentes de terceiros. Garantir que todo software obtido de terceiros seja submetido a rigorosos testes de segurança.
- ✓ Justificativa: práticas de desenvolvimento seguro garantem que vulnerabilidades sejam identificadas e corrigidas durante o ciclo de desenvolvimento, reduzindo o risco de falhas de segurança no produto final.

## Vistoria

Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, em princípio.

## Indicação de marcas ou modelos

Não se aplica.

## Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

Não se aplica.

## Da exigência de carta de solidariedade

Não se aplica.

## Subcontratação

Não será admitida a subcontratação.

## Da necessidade de prova de conceito

Não será necessária a realização de prova de conceito.

## Definições técnicas

Para os fins a que se destinam esse descritivo, serão adotadas as seguintes definições:

- Aplicativo móvel customizável: software configurável pela própria Administração, sem a necessidade de programadores especializados, usado em smartphones, que auxiliam colaboradores ou Administrados no desempenho de alguma atividade interna ou a usufruírem de alguns serviços públicos.
- Assistente virtual (BOT): solução de TIC que permite uma assistência automatizada ao usuário, que tem a capacidade de reduzir o tempo de atendimento e de ampliar o número de atendimentos, implementadas por quantidades de páginas.





Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

- c) **Business Intelligence (BI):** recurso técnico que visa à compilação e a organização de dados para posterior análise, com o objetivo de geração de informações em “dashboards” que subsidiarão a tomada de decisão da Administração.
- c.1) **Visão:** compilação de dados organizada através de regras pré-definidas.
- c.2) **Filtro:** mecanismo de criação de regras para organizar os dados de uma visão.
- d) **Canal:** o mecanismo ou o artifício digital que permite a comunicação entre a Administração e o Administrado ou colaborador.
- d.1) **Canal de autenticação biométrica:** sistema de segurança digital que utiliza características físicas únicas dos indivíduos, como reconhecimento facial ou voz, para verificar e permitir o acesso autorizado a serviços e informações da Administração Pública. Este canal proporciona um meio seguro e conveniente de comunicação entre a Administração e o Administrado ou Servidor Público, garantindo que o acesso a informações sensíveis seja restrito a usuários autenticados, reduzindo assim o risco de fraude e acesso não autorizado.
- d.2) **Canal de inteligência artificial:** refere-se a uma plataforma ou interface que emprega algoritmos de aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural, com medida realizada por tokens, para facilitar a interação automatizada e inteligente entre a Administração Pública e os cidadãos ou servidores públicos. Este canal pode incluir ajudar na tomada de decisões baseada em dados, melhorando a eficiência e a experiência do usuário.
- d.3) **Canal Private Automatic Branch Exchange - PABX:** é uma rede telefônica privada utilizada dentro de uma organização que permite a comunicação com rede de telefonia padrão incluindo serviços emergências como 190,192,193 e etc.
- e) **Configuração:** a ação ou efeito de atribuição de forma a algo.
- f) **Implementação:** a ação ou o efeito de colocar em prática a execução de algum projeto ou tarefa.
- g) **Licença:** direito de uso de um software, concedido pelo seu desenvolvedor.
- h) **Sistema de monitoramento e/ou validação:** mecanismo virtual, utilizado para a observação contínua e de modo repetido de tarefa previamente programada.
- i) **Servidor local com licença de inteligência artificial embarcada:** instalado com licença integrada para executar soluções de inteligência artificial, de forma autônoma, segura e offline.
- j) **Suporte remoto:** profissional(is) que atuando em “*Contact Center/Call Center*” na sede do prestador de serviço, solitariamente ou em conjunto, por meio virtual, possuem como tarefa prestar ajuda a Administrados e Administração quanto a utilização do aplicativo móvel customizável.
- l) **Contact center:** infraestrutura centralizada utilizada por uma entidade para gerenciar interações multicanais com cidadãos e servidores públicos.
- m) **Suporte local:** profissional que atua presencialmente garantindo o funcionamento dos processos.

## Plataforma

A plataforma demandada deverá possuir, no mínimo, funcionalidade de criação de aplicativos móveis que permita a customização e operação tanto online quanto offline, assegurando a continuidade dos serviços em diferentes condições de conectividade, um sistema de roteamento avançado para otimizar a distribuição e o encaminhamento de tarefas e informações, um sistema de gerenciamento robusto para a coleta, com possibilidade para análise e armazenamento seguro de dados bem como um sistema de monitoramento em servidor local e/ou *cloud*, possibilitando a tomada de decisão e a comunicação eficiente entre o Estado do Amazonas, seus servidores e a comunidade amazonense:





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

- a) Criação e customização: permitirá a criação de aplicativos de comunicação customizáveis, georreferenciadas, com possibilidade de upload de anexos nos formatos de imagem e áudio, no mínimo.
- b) Roteamento: permitirá o roteamento entre diversos sistemas de monitoramento de acordo com as necessidades e escopo de cada projeto, com possibilidade de encaminhamento para novos monitoramentos.
- c) Gerenciamento: permitirá a análise com base nos dados coletados através de indicadores para a tomada de decisão.
- d) Monitoramento em servidor local: permitirá o armazenamento de dados na infraestrutura do próprio cliente.





**7. ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO**

- 7.1. A CONTRATADA deverá respeitar os tempos máximos de ATENDIMENTOS e ANS (Acordo de Nível de Serviço) abaixo descritos, sob a pena de multa no caso de falhas em seu integral cumprimento:

| <b>TABELA DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS</b> |                             |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Tipo de Contrato</b>                           | <b>Tempo de Atendimento</b> |
| Monitoramento                                     | 24x7x365                    |
| Suporte Técnico                                   | 24x7x365                    |
| <b>Serviços</b>                                   | <b>Tempo de Atendimento</b> |
| Requisição de Informação, parecer ou relatórios   | 8h                          |
| Requisição de serviço                             | 4h                          |
| <b>Incidentes</b>                                 | <b>Tempo de Atendimento</b> |
| Produção impactada                                | 2h                          |
| Produção parada                                   | 1h                          |
| <b>Mudanças</b>                                   | <b>Tempo de Atendimento</b> |
| Substituição de Produto                           | 02 (dois) dias              |
| Requisição de Mudança                             | 24h                         |



## 8. EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 8.1. O Regime de execução do contrato será por **empreitada por preço unitário**;
- 8.2. Os serviços deverão ser demandados através de Autorização de Execução de Serviços emitidos pelo setor de compras da PRODAM e autorizados pela Diretoria;
- 8.3. Uma vez demandado, o serviço terá a duração máxima de vigência do contrato;
- 8.4. Todos os serviços executados pela empresa CONTRATADA serão acompanhados e fiscalizados pela equipe de Fiscalização, com autoridade para exercer em nome da CONTRATANTE, toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização dos serviços;
- 8.5. À fiscalização compete, entre outras atribuições:
  - 8.5.1. Verificar a conformidade da execução dos serviços com as normas especificadas e se os procedimentos, materiais e acessórios empregados, são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços, caberá também o direito de rejeitar os materiais que não satisfaçam aos padrões especificados;
  - 8.5.2. Ordenar à CONTRATADA que corrija, refaça ou reconstrua as partes dos serviços executados com erros, imperfeições, que estejam em desacordo com as especificações;
  - 8.5.3. A ação da fiscalização exercida pela CONTRATANTE, não desobriga a empresa CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;
- 8.6. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, por meio de sua Gerência de Sistemas e (GSIST) ou por Comissão de Fiscalização designada pelo CONTRATANTE, podendo para isso:
  - 8.6.1. Exercer a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado, cabendo-lhe, também realizar a supervisão das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, efetivando avaliação periódica;



- 8.6.2. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionária da CONTRATADA que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
- 8.6.3. Examinar a (s) Carteira (s) Profissional (is) do (s) funcionário (s) colocado (s) a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional;
- 8.6.4. Executar o aceite dos serviços efetivamente prestados, descontando o equivalente aos não realizados bem como aqueles não aprovados por inconformidade aos padrões estabelecidos, desde que por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas neste Contrato.
- 8.6.5. Correrão por conta da CONTRATADA as despesas para efetivo atendimento ao objeto contratado, tais como materiais, equipamentos, acessórios, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes de sua execução;
- 8.7. A CONTRATADA deverá indicar para a Comissão de Fiscalização, antes do início dos serviços e, em até **5 (cinco) dias úteis** após a publicação no Diário Oficial do Estado do Amazonas do extrato do Contrato, preposto que a representará durante a sua vigência, com, no mínimo, as seguintes informações: nome, número do RG, número do telefone e endereço de e-mail;
- 8.8. A Comissão de Fiscalização terá **5 (cinco) dias úteis** para analisar os documentos entregues e emitir a Autorização para Início dos Serviços.
- 8.9. As atividades deverão transcorrer em conformidade com o disposto no Termo de Referência, e obedecerão ao seguinte planejamento:
- 8.9.1. A CONTRATADA realizará a instalação dos equipamentos e softwares, migração, execução de testes de segurança, configuração das regras de detecção e prevenção, transferência de conhecimento e entrega da documentação do serviço no prazo de até **30 (trinta) dias corridos** contados da data indicada pela Comissão de Fiscalização na Autorização para Início dos Serviços;
- 8.9.2. Na conclusão desta Etapa, a CONTRATADA deverá comunicar à Comissão de



Fiscalização o término destas atividades através de um ofício protocolado na secretaria geral da CONTRATANTE;

- 8.9.3. O CONTRATANTE, por meio do seu Fiscal do contrato, executará a conferência do objeto segundo o Termo de Referência;
- 8.9.4. Não sendo constatados vícios, funcionamento inadequado ou divergências em relação à especificação e proposta da CONTRATADA, o Fiscal do Contrato comunicará o término desta etapa à Comissão de Fiscalização através da emissão do respectivo Questionário de Avaliação do Fornecedor de Serviços no prazo de até **5 (cinco) dias** da comunicação de encerramento desta atividade;
- 8.9.5. Caso seja constatado qualquer vício, funcionamento inadequado ou divergência em relação à especificação e proposta da CONTRATADA, será expedido um comunicado estabelecendo o prazo máximo de até **15 (quinze) dias** corridos e improrrogáveis para que ela solucione os vícios apontados, após o qual será reiniciado o prazo máximo de **5 (cinco) dias** corridos para nova conferência e testes de aceite;
- 8.10. A operação assistida será executada durante os **5 (cinco) dias** úteis seguintes, contados da data de emissão do Questionário de Avaliação do Fornecedor;
- 8.11. Em caso de conformidade com o estabelecido no Termo de Referência, o CONTRATANTE, por meio do Fiscal do Contrato, comunicará o término desta Etapa à Comissão de Fiscalização através da emissão do respectivo Questionário de Avaliação do Fornecedor de Serviços no prazo de até **5 (cinco) dias** da comunicação de encerramento desta atividade;
- 8.12. Os treinamentos oficiais, conforme descrito no item 10, deverão ser agendados pela CONTRATADA em datas a serem definidas pelo CONTRATANTE, respeitando o limite máximo de **30 (trinta) dias** corridos contados a partir da data de emissão do Questionário de Avaliação do Fornecedor;
- 8.13. Os treinamentos só serão aceitos como concluídos pela CONTRATANTE após o recebimento do certificado oficial da fabricante e recebimento dos vouchers para realização da prova oficial de certificação;



|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

- 8.14. Após a conclusão dos treinamentos, o CONTRATANTE, por meio do Fiscal do Contrato, comunicará o seu término à Comissão de Fiscalização através da emissão de um Questionário de Avaliação referente ao seu cumprimento no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, caso não seja constatada qualquer irregularidade;
- 8.15. Após o término de cada período mensal em que os serviços forem prestados, o Fiscal do Contrato, em posse de todos os relatórios periódicos exigidos no Termo de Referência, a serem produzidos e entregues pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, comunicará a sua satisfação através da emissão do correspondente “Questionário de Avaliação de fornecedor de Serviços” no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, caso não seja constatada qualquer irregularidade;
- 8.16. Eventual indisponibilidade ou irregularidade dos serviços prestados por motivos imputáveis à CONTRATADA ensejarão aplicação de multa por atraso e/ou inexecução dos serviços contratados, previstas na cláusula 6 deste Termo de Referência e na Lei n.º 13.303 de 30 de junho de 2016, e demais sanções cabíveis;
- 8.17. Não será admitida a subcontratação dos serviços, por se tratar de um processo de inexigibilidade licitatória







## 9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 9.1. O pagamento ocorrerá mensalmente, de acordo com a apuração da quantidade de serviços demandados na Autorização de Execução de Serviço - AES e devidamente atestados, conforme apresentação de relatório de execução de serviço;
- 9.2. O pagamento será efetuado mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura e ocorrerá até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente, com os descontos legais (retenções);
- 9.3. Será de responsabilidade da contratada disponibilizar relatório de execução de serviço junto com a Nota Fiscal/Fatura para apuração de valores;
- 9.4. A CONTRATADA poderá solicitar reajuste de preços dos itens a cada 12 meses, visando manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que apresente tabela de custos justificando a necessidade.
- 9.5. O reajuste de preços se dará com base no Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado de 12 (doze) meses, calculado e divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).





## 10. DA QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA

- 10.1. Para fins de contratação, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de habilitação:
  - 10.1.1. Habilitação jurídica, nos termos do art. 58, I, da Lei nº 13.303/2016.
  - 10.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista, nos termos do art. 68 da Lei nº 14.133/2021, aplicada por analogia jurídica.
  - 10.1.3. Habilitação econômico-financeira, nos termos do art. 58, III, da Lei nº 13.303/2016.
- 10.2. No que tange à habilitação técnica, a CONTRATADA deverá apresentar:
  - 10.2.1. Atestados de capacidade técnica, comprovando aptidão para a execução de serviços similares ao objeto a ser contratado, de acordo com o art. 58, II, da Lei nº 13.303/2016.
  - 10.2.2. Registro ou inscrição no Conselho Regional de Administração da licitante e do seu responsável técnico, em plena validade, em conformidade com o art. 67, I e V da Lei nº 14.133/2021, aplicada por analogia jurídica, bem como de acordo com os art. 2º, “b” da Lei nº 4.769/1965, art. 1º da Lei nº 6839/1980 e Resolução Normativa nº 620, de 9 de novembro de 2022 do Conselho Federal de Administração.
  - 10.2.3. Atestado de exclusividade sobre os serviços disponibilizados, de acordo com o art. 74, I da Lei nº 14.133/2021, aplicada por analogia jurídica.
  - 10.2.4. Certificação ISO 27001, comprovando o pleno atendimento dos seus processos atinentes ao seu Sistema de Gestão de Segurança da Informação ao estabelecido no Termo de Referência, em conformidade com o art. 17, § 6º, III, L. 14.133/2021, aplicado por analogia jurídica, c/c o Acórdão 1091/2025 Plenário do Tribunal de Contas da União..
- 10.3. A CONTRATADA deverá também apresentar as seguintes declarações:
  - 10.3.1. Declarar que cumpre o disposto no art. 7º, XXXIII da CF de 1988, no que tange à possibilidade de emprego do trabalho de menores de idade;
  - 10.3.2. Declarar que não existem na sua cadeia produtiva empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
  - 10.3.3. Declarar que cumpre a reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social prevista no art. 93 da Lei nº 8.213/91;
  - 10.3.4. Declarar que cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT;
  - 10.3.5. Declarar que os processos internos atendem plenamente à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);
  - 10.3.6. Declarar que cumpre cota de vagas reservadas a mulheres vítimas de violência doméstica, nos termos do art. 25, § 9º, I da L. 14.133/2021, aplicada por analogia jurídica.
  - 10.3.7. Declarar que cumpre com a exigência de igualdade salarial entre homens e mulheres com o mesmo cargo, atribuições e tempo de serviço, e com graus de instrução iguais ou equivalentes disposta na Lei Estadual nº 5185/2020.
  - 10.3.8. Declarar que não constam em seus quadros societários servidores da PMI ou administradores que mantenham vínculo familiar com detentor de cargo em comissão ou função de confiança, atuante na área responsável pela demanda ou contratação, ou de autoridade a ele hierarquicamente superior, em cumprimento ao Acórdão nº 409/2015 – TCU – Plenário
  - 10.3.9. Declarar que não se encontra em nenhuma situação jurídica que impeça a contratação.





## 11. DA SELEÇÃO DA CONTRATADA

- 11.1.** Nos termos do art. 30, "I", da Lei nº 13.303/2016, a contratação direta por inexigibilidade de licitação será admitida quando houver inviabilidade de competição, em especial, quando o objeto a ser contratado for fornecido por **fornecedor exclusivo**.
- 11.2.** Esta modalidade de contratação exige, como condição de validade, a demonstração da exclusividade mediante atestado emitido por órgão de registro de comércio do local onde se realiza a contratação ou por entidade equivalente.
- 11.3.** A presente contratação visa à aquisição de solução tecnológica consistente em plataforma de desenvolvimento e disponibilização de aplicativos móveis customizáveis, voltada à implementação de serviços públicos digitais, conforme disposto no item 1. Trata-se de tecnologia proprietária e estruturada em arquitetura modular, cuja propriedade intelectual, código-fonte e capacidade de customização são detidos exclusivamente por uma única empresa.
- 11.4.** Assim, mediante a apresentação de atestado de exclusividade emitido pela ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE SOFTWARE, ou similar, reconhecendo que a solução ofertada não possui similares no mercado que ofereçam o mesmo conjunto integrado de funcionalidades, com a devida compatibilidade tecnológica, metodologia de implementação e suporte técnico especializado necessário à realidade da Administração Pública Estadual, é possível a realização de contratação por meio de afastamento licitatório.
- 11.5.** A inviabilidade de competição, portanto, decorre da natureza singular da solução tecnológica e da exclusividade de sua titularidade, o que torna incabível a realização de certame competitivo, nos termos do artigo supracitado, sendo plenamente justificável a adoção da inexigibilidade de licitação para sua contratação.
- 11.6.** A postulante a CONTRATADA deverá apresentar proposta de preços de acordo com a planilha detalhada no item 5.



## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 12.2. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos necessários, atendendo às reclamações formuladas e cumprindo todas as orientações, do mesmo, visando fiel desempenho das atividades;
- 12.3. Responder por quaisquer danos, pessoais ou materiais, ocasionados em face do contrato;
- 12.4. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões no objeto do contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor atualizado;
- 12.5. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços contratados, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- 12.6. Repor qualquer material ou bem, pertencente à CONTRATANTE, que for danificado, roubado ou furtado por negligência de seus prepostos;
- 12.7. Agir segundo as diretrizes do CONTRATANTE e legislação pertinente;
- 12.8. Cumprir horários e periodicidade para execução dos serviços conforme definido pela CONTRATANTE;
- 12.9. Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista;
- 12.10. Utilizar, sob sua inteira responsabilidade, toda a competente e indispensável mão-de-obra, devidamente habilitada, treinada e certificada na solução entregue para execução dos serviços contratados, correndo por sua conta o cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e todas as outras previstas nas normas legais pertinentes;
- 12.11. A inadimplência da CONTRATADA, com referência à encargos, não transfere ao CONTRATANTE a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato;



12.12. Indicar preposto do contrato, que a representará durante a vigência

Nível de Classificação  
Público

do contrato, no prazo de até **5 (cinco) dias** úteis da data da

Grupo de acesso  
PÚBLICO

publicação do extrato deste contrato, com no mínimo as seguintes informações: nome, número do RG, número do telefone e endereço de e-mail;

12.13. O preposto do contrato realizará todos os atos necessários e compatíveis com os compromissos assumidos no presente ajuste, garantindo seu fiel cumprimento perante o CONTRATANTE;

12.14. A mudança de preposto do Contrato deverá ser formalmente comunicada ao Gestor do Contrato;

12.15. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços prestados contratados, nos termos da legislação vigente;

12.16. Manter disciplina nos locais dos serviços, substituindo logo após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela CONTRATANTE;

12.17. Responsabilizar seus empregados pelo cumprimento das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE;

12.18. Fornecer documentação de todas as atividades realizadas;

12.19. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;

12.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

12.21. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da Administração, inerentes ao objeto da contratação;

12.22. Manter sigilo de informações que por qualquer meio venha a ter acesso referentes ao CONTRATANTE ou a seus servidores e assinar o “Termo - Termo de Responsabilidade - Fornecedores e Parceiros – Processamento” presente no **ANEXO 1-C** deste Termo de Referência;

12.23. Manter, durante toda a execução deste Contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação;

12.24. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao







# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, na

|                                          |                          |                                   |
|------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | execução deste contrato; | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|

12.25. Refazer os serviços considerados inadequados pelo Comissão de Fiscalização;

12.26. A CONTRATADA em situação de recuperação judicial/extrajudicial deverá comprovar o cumprimento das obrigações do plano de recuperação judicial/extrajudicial sempre que solicitada pela Comissão de Fiscalização e, ainda, na hipótese de substituição ou impedimento do administrador judicial, comunicar imediatamente, por escrito, à Comissão de Fiscalização;

12.27. A CONTRATADA deverá possuir na sua equipe profissionais com as seguintes certificações obrigatórias e indispensáveis em face da complexidade da prestação dos serviços requeridos e ainda mais da rede computacional:

12.27.1. 03 (três) profissionais com nível máximo na solução ofertada;

12.27.2. 05 (cinco) profissionais com nível expert na solução ofertada.



### **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 13.2. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas estabelecidas neste TERMO;
- 13.3. Exercer a Fiscalização e o acompanhamento do contrato, por meio de servidores especialmente designados para este fim, independente, do acompanhamento e controle exercidos diretamente pela CONTRATADA;
- 13.4. Atestar os serviços executados, através do técnico responsável por seu acompanhamento e fiscalização;
- 13.5. Notificar a CONTRATADA, quando for o caso, sobre a aplicação de eventuais sanções previstas em contrato;
- 13.6.** Notificar a CONTRATADA por meio de seu responsável técnico toda e qualquer ocorrência relacionada com o contrato, tais como, eventuais imperfeições durante sua vigência.



#### **14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 14.2. O descumprimento injustificado nos prazos de entrega, substituição ou de assistência técnica sujeita a CONTRATADA à multa de 2% (dois por cento) ao dia até o limite de **05 (cinco) dias** corridos, contados do encerramento dos prazos estabelecidos neste instrumento, incidentes sobre o valor da obrigação descumprida;
- 14.3. A partir do 6º (sexto) dia consecutivo de atraso injustificado poderá ser caracterizada a inexecução total da obrigação;
- 14.4. Poderão ser aplicadas à contratada, nas hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações estipuladas neste instrumento, as seguintes penalidades:
- 14.4.1. Advertência;
  - 14.4.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da proposta;
  - 14.4.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
  - 14.4.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;
- 14.5. A multa, eventualmente imposta à CONTRATADA, será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber desta CONTRATANTE, ser-lhe-á concedido o prazo de **05 (cinco) dias** úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, seus





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

dados serão encaminhados ao Órgão competente para que seja

Nível de Classificação  
**Público**

inscrita na dívida ativa da União, podendo, ainda a Administração

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

proceder à cobrança judicial da multa;

- 14.6. As multas previstas nesta seção não eximem a adjudicatária ou contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à Administração contratante;
- 14.7. Por inexecução de quaisquer das obrigações estipuladas, a CONTRATADA estará sujeita, a exclusivo juízo do CONTRATANTE, à indenização dos prejuízos que resultarem da paralisação dos serviços.



## 15. MATRIZ DE RISCO

Abaixo, apresentamos a Matriz de Riscos estruturada para mitigar potenciais eventos que possam comprometer o sucesso da implementação e a continuidade do serviço:

### 15.1. Riscos Técnicos e Operacionais

- Dependência Tecnológica (Vendor Lock-in): Como a solução é proprietária e indivisível, há o risco de dependência excessiva do fornecedor exclusivo.
  - *Mitigação:* Garantir em contrato a transferência de conhecimento (treinamento) e a exportação de dados em formatos abertos para garantir a portabilidade futura.
- Desafios de Conectividade Regional: O uso em áreas remotas ou ribeirinhas do Amazonas pode apresentar instabilidades.
  - *Mitigação:* Validar rigorosamente a funcionalidade de modo offline e a sincronização automática posterior prevista nos requisitos.
- Complexidade de Integração com Legados: Dificuldades técnicas na comunicação entre a plataforma no-code e sistemas complexos como SIGEAM e Folha de Pagamento.
  - *Mitigação:* Utilizar as APIs e conectores nativos previstos e realizar testes de homologação em ambiente de "sandbox" antes do deploy em produção.

### 15.2. Riscos Estratégicos e de Governança

- Baixa Adoção pelos Órgãos Clientes: O portfólio de "prateleira" pode não ser plenamente utilizado pelos clientes.
  - *Mitigação:* Realizar workshops de demonstração e focar na "Capacidade Produtiva" da equipe interna para acelerar entregas de valor.
- Conformidade com a LGPD: Riscos no tratamento de dados sensíveis de cidadãos e servidores.
  - *Mitigação:* Configuração rigorosa dos termos de uso adaptáveis e utilização da hospedagem em servidor local da PRODAM para manter a soberania dos dados.

### 15.3. Riscos de Licenciamento e Execução

- Subutilização ou Superdimensionamento de Licenças: O cálculo de 1 licença para cada 4 técnicos pode não refletir a dinâmica real de uso.
  - *Mitigação:* Monitoramento mensal do uso de licenças e possibilidade de ajuste escalável conforme a adesão progressiva das unidades gestoras.







# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

|                                   | Risco                              | Probabilidade | Impacto | Ação Preventiva/Mitigadora                                              |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------|-------------------------------------------------------------------------|
| Nível de Classificação<br>Pública | Vendor Lock-in                     | Alta          | Médio   | Treinamento robusto e documentação técnica completa.                    |
|                                   | Falha de Integração                | Média         | Alto    | Testes de API rigorosos e uso de módulos de pronta resposta.            |
|                                   | Indisponibilidade em áreas remotas | Média         | Médio   | Garantir pleno funcionamento offline com sincronismo.                   |
|                                   | Desatualização Tecnológica         | Baixa         | Alto    | Exigência de atualização contínua e evolução da plataforma em contrato. |
|                                   |                                    |               |         |                                                                         |



## **16. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**

16.1. O uso do sistema de registro de preços para a operacionalização da contratação está previsto no art. 63, III, c/c art. 66 da Lei 13303/2016:

Art. 63. São procedimentos auxiliares das licitações regidas por esta Lei:

[...]

III - sistema de registro de preços;

[...]

Art. 66. O Sistema de Registro de Preços especificamente destinado às licitações de que trata esta Lei reger-se-á pelo disposto em decreto do Poder Executivo e pelas seguintes disposições:

§ 1º Poderá aderir ao sistema referido no caput qualquer órgão ou entidade responsável pela execução das atividades contempladas no art. 1º desta Lei.

§ 2º O registro de preços observará, entre outras, as seguintes condições:

I - efetivação prévia de ampla pesquisa de mercado;

II - seleção de acordo com os procedimentos previstos em regulamento;

III - desenvolvimento obrigatório de rotina de controle e atualização periódicos dos preços registrados;

IV - definição da validade do registro;

V - inclusão, na respectiva ata, do registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, assim como dos licitantes que mantiverem suas propostas originais.

§ 3º A existência de preços registrados não obriga a administração pública a firmar os contratos que deles poderão advir, sendo facultada a realização de licitação específica, assegurada ao licitante registrado preferência em igualdade de condições.

16.2. De acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos da PRODAM, devem ser observados, quando cabível, os procedimentos definidos no Decreto Estadual nº 47.133/2023 e no Decreto Federal nº 11462/2023.

Art. 40. Aplicam-se às contratações da PRODAM, no que couber, os dispositivos do Sistema de Registro de Preços (SRP) contido no Decreto Estadual nº 47.133/2023, que regulamentam o Sistema de Registro de Preços no âmbito do Governo do Estado do Amazonas e subsidiariamente no Decreto Federal n.º 11.462, de 31 de março de 2023.

16.3. O Decreto Estadual nº 47.133/2023 prevê a hipótese de estabelecimento de Ata de Registro de Preços em processos de inexigibilidade de licitação, conforme segue:

Art. 149. Aplica-se o disposto nos artigos 72 a 75 da Lei Federal n.º 14.133, de 1.º de abril de 2021, no que couber, aos processos de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação.

**PRODAM**

Processamento de Dados Amazonas





Parágrafo único. O sistema de registro de preços poderá ser utilizado nas hipóteses de inexigibilidade e de dispensa de licitação, para a aquisição de bens ou para a contratação de serviços por mais de um órgão executor, nos termos do artigo 82, § 6.º, da Lei Federal n.º 14.133, de 1.º de abril de 2021, e instrução normativa expedida pelo CSC.

- 16.4. Na corrente contratação, vislumbrou-se o uso da ARP em plena consonância com o princípio da economia processual, evitando-se o estabelecimento de um processo de inexigibilidade para cada possível caso de contratação semelhante, uma vez possibilitado o procedimento legal e normativamente.
- 16.5. O modelo de sistema de registro de preços adotado para a pretensa contratação se mostra mais adequado, uma vez que, se efetivamente demandado, possa ser implementado paulatinamente por toda a estrutura funcional da PRODAM, bem como na execução das atuais atividades, projetos e na elaboração de programas estruturantes.
- 16.6. O Sistema de Registro de Preços não obriga a contratação, representando as quantidades indicadas neste Termo de Referência apenas uma estimativa da Administração, podendo esta promover a contratação por conveniência e oportunidade, de forma paulatina, de acordo com suas necessidades.
- 16.7. A PRODAM competirá as atribuições de ÓRGÃO GERENCIADOR.
- 16.8. Não há ÓRGÃOS PARTICIPANTES.
- 16.9. A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS terá o prazo de validade de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período.
- 16.10. Quando o preço inicialmente registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado, a ENTIDADE GERENCIADORA deverá:
  - 16.10.1. Convocar o PRESTADOR DE SERVIÇO visando a negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;
  - 16.10.2. Frustrada a negociação, o PRESTADOR DE SERVIÇO será liberado do compromisso assumido; e
- 16.11. Quando o preço inicialmente registrado tornar-se inferior ao preço praticado no mercado e o PRESTADOR DE SERVIÇO, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, a ENTIDADE GERENCIADORA poderá:
  - 16.11.1. Liberar o PRESTADOR DE SERVIÇO do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, se confirmada a veracidade dos motivos e se a comunicação ocorrer antes do pedido de prestação de serviço.
- 16.12. Não havendo êxito nas negociações, a ENTIDADE GERENCIADORA deverá proceder ao cancelamento do registro de preço do objeto.
- 16.13. Se o PRESTADOR DE SERVIÇO recusar-se a assinar o CONTRATO, a Administração convocará o classificado em segundo lugar para efetuar a prestação do serviço e assim por diante.
- 16.14. O PRESTADOR DE SERVIÇO terá o seu registro cancelado, se:
  - 16.14.1. Descumprir as condições da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.
  - 16.14.2. Não retirar a respectiva Autorização de Execução de Serviço - AES, nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável.
  - 16.14.3. Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àquele praticado no mercado.
  - 16.14.4. Estiverem presentes razões de interesse público.
- 16.15. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preço na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil, devidamente comprovados.
- 16.16. O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas, assegurados o





contraditório e ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do ÓRGÃO GERENCIADOR.

Nível de Classificação  
Público

Grupo de acesso  
Público

- 16.17. O PRESTADOR DE SERVIÇO que tiver seu pedido de cancelamento de registro deferido pelo ÓRGÃO GERENCIADOR permanece obrigado a atender os CONTRATOS formalizados antes do protocolo do pedido de cancelamento do registro.
- 16.18. Quando o PRESTADOR DE SERVIÇO solicitar a liberação do compromisso relativo aos CONTRATOS já formalizados, a CONTRATANTE poderá desobrigá-lo do compromisso assumido se constatado motivo para extinção previsto no art. 137, da Lei nº 14.133/2021.
- 16.19. Caberá à CONTRATANTE a publicação do extrato da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS ou da sua rescisão no Diário Oficial dos Estado do Amazonas.
- 16.20. Será possível a adesão de ÓRGÃOS OU ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES à ATA DE REGISTRO DE PREÇO, mediante anuência da ENTIDADE GERENCIADORA, nas quantidades e nos termos previstos nos normativos legais em referência.
- 16.21. Caberá ao PRESTADOR DE SERVIÇO beneficiário da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o ÓRGÃO GERENCIADOR.





## 17. DA ALTERAÇÃO DE EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

- 17.1. Considera-se, para todos os fins, que as condições estabelecidas na ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, no CONTRATO, na PROPOSTA, nos ANEXOS do TERMO DE REFERÊNCIA, bem como do TERMO DE JUSTIFICATIVA DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO constituem o equilíbrio econômico-financeiro inicial da pretensa contratação.
- 17.2. Observados os pressupostos estabelecidos na LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, a ATA DE REGISTRO DE PREÇOS e o CONTRATO serão objeto de revisão caso ocorra o desequilíbrio na sua equação econômico-financeira.
- 17.2.1. Comprovado o desequilíbrio de que trata o item anterior, a alteração dos preços registrados poderá ser efetuada por iniciativa da Administração ou mediante solicitação da empresa detentora da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, conforme o caso.
- 17.2.2. A comprovação do desequilíbrio econômico-financeiro deverá ser feita acompanhada de documentos que comprovem a solicitação, tais como: lista de preços de fabricantes, notas fiscais de aquisição de materiais, serviços e outros insumos, de transporte de mercadorias, incluindo pedágio e fretes, alusivos à época da elaboração da proposta e do momento do pedido.
- 17.3. São exemplos de hipóteses ensejadoras de abertura de procedimento de reequilíbrio de preços:
- 17.3.1. Descumprimento, pela CONTRATANTE, de suas obrigações contratuais ou regulamentares, incluindo, mas não se limitando, ao descumprimento de prazos a ele aplicáveis, previstos no CONTRATO e/ou na LEGISLAÇÃO APLICÁVEL;
- 17.3.2. Modificação unilateral do CONTRATO que importe variação dos custos e/ou receitas da CONTRATADA, para mais ou para menos;
- 17.3.3. Sempre que forem criados, alterados ou extintos tributos ou encargos legais ou sobrevierem novas disposições legais, acarretando em repercussão nos custos e/ou na receita da CONTRATADA, excetuados os tributos incidentes sobre a renda;
- 17.3.4. Em razão de alteração legislativa que resulte, comprovadamente, em variações dos custos e/ou receitas da CONTRATADA;
- 17.3.5. Em caso de determinações judiciais decorrentes de fatos ocorridos antes da data de assinatura do CONTRATO.
- 17.3.6. Em caso de alteração legislativa de caráter específico que produza impacto direto sobre as receitas da CONTRATADA, tais como as que concedam isenção, redução, desconto ou qualquer outro privilégio tributário ou tarifário, bem como alterações na legislação consumerista que acarretem impactos nos custos de atendimento; e
- 17.3.7. Variação das taxas de câmbio.
- 17.4. São riscos assumidos pela CONTRATADA, que não ensejam o reequilíbrio dos preços:
- 17.4.1. Custos excedentes relacionados às OBRAS e aos SERVIÇOS na sua sede para a inicialização do objeto do contrato;
- 17.4.2. Atraso no cumprimento dos cronogramas previstos, salvo no caso de atraso causado pela CONTRATANTE e/ou terceiros;
- 17.4.3. Adequação da tecnologia empregada na execução do objeto, salvo se determinado CONTRATANTE e/ou pelo PODER JUDICIÁRIO;
- 17.4.4. Contratação dos financiamentos;
- 17.4.5. Aumento do custo de capital, inclusive os resultantes de aumentos das taxas de juros;
- 17.4.6. Inflação superior ou inferior ao índice de reajuste previsto no CONTRATO;
- 17.4.7. Incidência de responsabilidade civil, administrativa, ambiental, tributária e criminal por fatos que possam ocorrer durante a implantação e operação do objeto;
- 17.4.8. Prejuízos causados a terceiros, pela CONTRATADA ou seus administradores, empregados, prepostos ou prestadores de serviços ou qualquer outra pessoa física ou jurídica a ela vinculada, no exercício das atividades abrangidas pelo objeto;







Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

- 17.4.9. Obtenção de licenças, permissões e autorizações necessárias à execução do objeto do CONTRATO;
- 17.4.10. Prejuízos decorrentes da gestão ineficiente do objeto do CONTRATO.
- 17.5. Em qualquer hipótese, os preços decorrentes de alteração não poderão ultrapassar os praticados no mercado, mantendo-se a diferença percentual apurada entre o valor originalmente constante da proposta e aquele vigente no mercado à época do registro de preço.
- 17.6. Ocorrendo um evento que autorize a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, a indenização devida poderá ser calculada e paga em processo administrativo para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, por acordo entre as PARTES, considerando os efeitos do evento que deu causa à indenização.
- 17.7. O procedimento a ser seguido no processo administrativo para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO será o seguinte:
- 17.7.1. A PARTE que tiver solicitado a indenização deverá apresentar um relatório técnico-administrativo que demonstre o impacto do evento, os valores envolvidos, as alternativas de recomposição, e, dentre estas, a alternativa que a PARTE entender mais adequada dentre as admitidas pelo CONTRATO ou LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.
- 17.7.2. O relatório deve ser acompanhado de todos os documentos necessários à demonstração do cabimento do pleito, podendo ainda a CONTRAPARTE solicitar laudos econômicos específicos, elaborados por entidades independentes.
- 17.7.3. A CONTRAPARTE poderá, em um prazo de até 5 (cinco) dias a partir do recebimento do pedido, solicitar informações adicionais à PARTE, que as deverá prestar nos 5 (cinco) dias subsequentes.
- 17.7.4. Uma vez recebidas as informações adicionais, a CONTRAPARTE terá um prazo de 20 (vinte) dias para se pronunciar sobre a proposta da PARTE.
- 17.7.5. Todos os custos com diligências e estudos necessários à plena instrução do pedido correrão por conta da PARTE interessada, sendo que, em caso de procedência do pedido, os custos serão repartidos em proporções iguais, com imediato reembolso à PARTE interessada.
- 17.8. O reajustamento dos preços já contratados será possível, observando-se o mesmo procedimento administrativo acima detalhado, a cada 12 (doze) meses de execução contratual, retroativos à data de apresentação da proposta, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.
- 17.9. O reajustamento será realizado mediante a emissão de simples apostila, não sendo considerado como um termo aditivo, de acordo com a legislação em vigor.





## 18. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 18.1. Este capítulo tem como objetivo estabelecer diretrizes, direitos e obrigações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) no contexto da licitação, ora em andamento.
- 18.2. As disposições deste capítulo são aplicáveis à CONTRATANTE e à CONTRATADA, bem como a qualquer SUBCONTRATADA ou TERCEIRIZADA envolvida na execução do objeto da licitação.
- 18.3. A CONTRATANTE e a CONTRATADA devem garantir o cumprimento dos princípios estabelecidos pela LGPD, incluindo a transparência, a finalidade, a necessidade, a prevenção, a não discriminação, a segurança e a responsabilização, no tratamento de dados pessoais.
- 18.4. A CONTRATADA deve nomear um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Data Protection Officer - DPO), que será responsável por orientar e monitorar a conformidade com a LGPD e garantir a comunicação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os titulares dos dados.
- 18.5. A CONTRATADA deve garantir a proteção de dados pessoais em todas as etapas de tratamento, incluindo coleta, armazenamento, utilização, transmissão e eliminação.
- 18.6. A CONTRATADA deve obter o consentimento livre, informado e inequívoco dos titulares dos dados, salvo quando dispensado pela LGPD.
- 18.7. A CONTRATANTE deve garantir o exercício dos direitos dos titulares dos dados, incluindo acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação e portabilidade, bem como a revogação do consentimento.
- 18.8. A CONTRATADA deve comunicar à CONTRATANTE e à ANPD qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados.
- 18.9. A CONTRATADA deve garantir a realização de auditorias anuais periódicas para a verificação do cumprimento das obrigações estabelecidas pela LGPD e adotar medidas corretivas, quando necessário.
- 18.10. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO designada pela CONTRATANTE pode realizar visitas técnicas periódicas, sem prévio aviso, para verificar a conformidade com a LGPD e as obrigações estabelecidas neste capítulo.
- 18.11. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO pode avaliar os processos de tratamento de dados pessoais, as políticas internas, as medidas de segurança e o desempenho do DPO.
- 18.12. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO pode solicitar à CONTRATADA os relatórios anuais de auditoria e outros documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações estabelecidas pela LGPD.
- 18.13. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO deve notificar a CONTRATADA sobre eventuais não conformidades.
- 18.14. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO deve estabelecer prazos para que a CONTRATADA adote as medidas corretivas necessárias em caso de não conformidades detectadas. O não cumprimento das medidas corretivas poderá resultar em penalidades, conforme estabelecido no contrato.
- 18.15. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO deve relatar à CONTRATANTE o andamento das ações de fiscalização e manter registros atualizados das verificações realizadas, das não conformidades identificadas e das medidas corretivas adotadas.
- 18.16. Em caso de reincidência ou descumprimento reiterado das obrigações estabelecidas pela LGPD, a COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO poderá recomendar a aplicação de penalidades contratuais à CONTRATADA, incluindo multas, impedimento de licitar ou contratar, declaração de inidoneidade, podendo ocasionar inclusive a extinção contratual, conforme estabelecido no contrato e na legislação aplicável.
- 18.17. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO deve manter comunicação constante com o DPO da CONTRATADA, a fim de garantir o alinhamento das práticas e ações de conformidade com a LGPD.
- 18.18. As penalidades aplicáveis às partes em caso de descumprimento das obrigações previstas neste item e na LGPD estão previstas no contrato e na legislação aplicável.
- 18.19. A aplicação das penalidades não exclui a responsabilidade das partes por eventuais danos causados





|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nível de Classificação<br><b>Público</b> | Grupo de acesso<br><b>PÚBLICO</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------|

aos titulares dos dados ou a terceiros.

- 18.20. As partes devem cooperar com a ANPD em investigações e procedimentos administrativos relacionados ao tratamento de dados pessoais e adotar as medidas necessárias para sanar eventuais irregularidades.
- 18.21. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a manter o sigilo e a confidencialidade das informações obtidas durante a execução do contrato, nos termos da LGPD e da legislação aplicável.
- 18.22. As partes se comprometem a comunicar e cooperar mutuamente em caso de solicitações, reclamações ou questionamentos dos titulares dos dados ou da ANPD.
- 18.23. As obrigações e responsabilidades previstas neste item subsistirão à extinção, rescisão ou término do contrato, na medida em que sejam necessárias para garantir a proteção dos direitos dos titulares dos dados e o cumprimento das normas aplicáveis

Manaus, 26 de janeiro de 2026

**Salim Silva David**

(Diretor Técnico)





## ANEXO 1

### TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA FORNECEDORES E PARCEIROS

**PRODAM – PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado (sociedade de economia mista), criada pela Lei nº 941, de 10/07/1970, com seus atos constitutivos registrados na Junta Comercial do Estado, sob o nº 13300001038, e com Inscrição Estadual nº 05.341.162-5 e CNPJ nº 04.407.920/0001-80, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. LINCOLN NUNES DA SILVA, brasileiro, em união estável, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade nº 0748852-1 SSP/AM, inscrito no CPF/MF sob o nº 033.699.748-51, residente e domiciliado nesta cidade, no uso das atribuições que lhe confere o inciso XVI do artigo 34 do Estatuto Social, arquivado na JUCEA/AM, em data de 07/06/2018, sob o nº 970752, conforme atesta a Ata da Reunião Extraordinária do Conselho de Administração da PRODAM, datada de 30/11/2020, arquivada na JUCEA, em data de 18/12/2020, sob o nº 1085793, doravante designada simplesmente CONTRATANTE, e

**[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]**, situada na **[ENDEREÇO COMPLETO]**, na cidade de **[CIDADE]**, **[UF]**, inscrita no CNPJ sob o nº **[CNPJ]**, neste ato devidamente representada por seu **[CARGO]**, o Sr. **[NOME COMPLETO]**, **[NACIONALIDADE]**, **[ESTADO CIVIL]**, **[PROFISSÃO]**, portador da cédula de identidade nº **[RG]**, **[ÓRGÃO EMISSOR]**, e do CPF nº **[CPF]**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**,

Considerando:

- (i) a intenção das partes de realizar acordo comercial ou acordo de cooperação técnica a título oneroso ou não oneroso;
- (ii) a possibilidade de que a CONTRATADA tenha acesso a informações confidenciais técnicas ou estratégicas das quais a CONTRATANTE é proprietária e ou custodiante;
- (iii) a necessidade, da CONTRATANTE, de resguardar a segurança de tais informações, garantindo sua confidencialidade; e
- (iv) a necessidade, da CONTRATANTE, de estabelecer regras para o manuseio e tratamento de tais informações, bem como definir o modo como estas poderão ser usadas e deverão ser protegidas.

Resolvem, na presença das testemunhas adiante nominadas, firmar o presente instrumento, vinculado





ao [contrato, acordo, convênio ou ajuste], com os seguintes termos e condições:

## DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA.** O objeto deste Termo é a proteção de informações confidenciais disponibilizadas pela CONTRATANTE em razão da celebração de contrato para prestação de serviços com a CONTRATADA.

## DAS DEFINIÇÕES

**CLÁUSULA SEGUNDA.** Para os fins deste instrumento, considera-se:

- (i) **CONTRATO:** todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em que haja acordo de vontades para a formação de vínculo e estipulação de obrigações recíprocas, seja qual for a denominação utilizada;
- (ii) **CONTRATANTE:** órgão ou entidade da Administração Pública signatária do instrumento contratual;
- (iii) **CONTRATADA:** pessoa física ou jurídica signatária de contrato com a Administração Pública;
- (iv) **INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE:** qualquer informação, elaborada ou não por parte da CONTRATADA, ou ainda, revelada pela CONTRATANTE à CONTRATADA, que esteja relacionada às atividades de prestação de serviços à CONTRATANTE, seus clientes ou fornecedores e das quais a CONTRATANTE seja proprietária e ou custodiante, e que por determinação legal seja classificada como “dados pessoais” ou confidenciais.

**CLÁUSULA TERCEIRA.** Não são consideradas informações da CONTRATANTE:

- (i) habilidades gerais, ou experiência adquirida durante o período da execução do contrato ao qual este Termo está vinculado, quando a CONTRATADA poderia razoavelmente ter tido a expectativa de adquiri-las em situação similar ou prestando serviços a outras empresas;
- (ii) informação conhecida publicamente sem a violação deste Termo ou de instrumentos similares; ou
- (iii) informação cuja revelação seja exigida por lei ou regulamento, autoridade governamental ou judiciária, devendo a CONTRATADA providenciar para que, antes de tal revelação, seja a CONTRATANTE notificada da exigência (dentro dos limites possíveis diante das circunstâncias) e lhe seja proporcionada oportunidade de discuti-la.

## DA INEXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÕES CONFLITUOSAS

**CLÁUSULA QUARTA.** A CONTRATADA declara que:

- (i) o cumprimento de seus deveres como prestadora de serviços da CONTRATANTE não violará nenhum acordo ou outra obrigação de manter informações de propriedade de terceiros, não importando a natureza de tais informações;





(ii) não está vinculada a nenhum acordo ou obrigação com terceiros, o qual esteja ou possa estarem conflito com as obrigações assumidas perante a CONTRATANTE ou que possa afetar os interesses desta nos serviços por ela realizados; e

(iii) não trará ao conhecimento de qualquer empregado, administrador ou consultor da CONTRATANTE informações confidenciais – técnicas e ou estratégicas – de propriedade de terceiros, bem como não utilizará tais informações enquanto persistir qualquer espécie de vínculo contratual entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e mesmo após encerrado este vínculo.

#### **DA INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE**

**CLÁUSULA QUINTA.** Para os propósitos deste Termo, toda e qualquer informação da CONTRATANTE repassada à CONTRATADA, por qualquer meio, durante a execução dos serviços contratados, constitui informação privilegiada e, como tal, tem caráter de estrita confidencialidade, e que por determinação legal seja classificada como “dados pessoais” ou confidenciais, só podendo ser utilizada para fins de execução do contrato ao qual este Termo é vinculado.

**CLÁUSULA SEXTA.** Para os propósitos deste Termo, toda e qualquer informação incluída para processamento pela CONTRATANTE no sistema da CONTRATADA é e permanecerá de propriedade exclusiva da CONTRATANTE. Essa informação será tratada e protegida como tal, de acordo com o estabelecido neste Termo e legislação pertinente e que por determinação legal seja classificada como “dados pessoais” ou confidenciais.

**CLÁUSULA SÉTIMA.** Como consequência do conhecimento de informação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá guardar segredo a respeito dos negócios realizados, obrigando-se desde já a:

- (i) não destruir, usar, copiar, transferir ou revelar a nenhuma pessoa ou entidade qualquer informação da CONTRATANTE, sem a sua prévia e expressa autorização;
- (ii) tomar todas as precauções razoáveis para impedir a destruição, uso, cópia, transferência ou revelação inadvertida de qualquer informação da CONTRATANTE;
- (iii) providenciar a devolução de todas as informações da CONTRATANTE, em qualquer meio em que estiverem armazenadas, que estejam sob sua posse e controle, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da extinção do vínculo contratual.

**CLÁUSULA OITAVA.** É expressamente vedado à CONTRATADA repassar qualquer informação da CONTRATANTE, inclusive a terceiros contratados para executar atividades decorrentes do contrato ao qual este Termo está vinculado, exceto mediante autorização prévia e expressa da CONTRATANTE, ou quando amparada por Lei ou determinação Judicial.

#### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**





Nível de Classificação  
Público

Grupo de acesso  
Público

**CLÁUSULA NONA.** A CONTRATADA declara-se inteiramente responsável pelos atos praticados por seus empregados, durante e após a execução do contrato ao qual este Termo está vinculado, que impliquem no descumprimento de suas cláusulas.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** As obrigações da CONTRATADA produzirão efeitos a partir da data da assinatura do instrumento contratual ao qual este Termo está vinculado. Qualquer violação ou ameaça de violação a este Termo irá constituir justa causa para imediata rescisão do contrato de prestação de serviços firmado, assegurados a ampla defesa e o contraditório. A rescisão não exime o infrator das penalidades previstas nos artigos 927 e seguintes do Código Civil, artigos 153 e 154 do Código Penal, assegurado o contraditório garantido pelo artigo 5º, inciso IV, da Constituição Federal da República.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.** As obrigações da CONTRATADA derivadas deste Termo permanecerão em vigor e produzirão seus regulares efeitos pelos próximos 5 anos ou por prazo determinado por lei, mesmo após a extinção do contrato ao qual este Termo está vinculado, conforme cada uma de suas disposições, continuando válidas e com efeito, a despeito de qualquer violação de suas cláusulas ou do contrato de prestação de serviços firmado.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.** A CONTRATADA compromete-se a treinar os seus empregados envolvidos na prestação dos serviços à CONTRATANTE, de forma a que os mesmos estejam comprometidos e aptos a resguardar toda e qualquer informação da CONTRATANTE, nas condições estabelecidas neste Termo.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA.** A omissão ou tolerância da CONTRATANTE em exigir da CONTRATADA o estrito cumprimento das condições deste Termo não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA.** As Partes elegem o foro da Comarca de Manaus, Capital do Estado do Amazonas, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem de acordo, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Manaus, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

CONTRATANTE  
**Público**

[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]

CONTRATADA

Nome Testemunha 1

CPF \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_-\_\_\_\_

Nome Testemunha 2

CPF \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_-\_\_\_\_

