

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026

### DOCUMENTO DE ORIGEM: SIGED Nº 1213/2026-70

#### SÍNTESE DO OBJETO E PROCEDIMENTOS

A PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A, com base na Lei nº 13.303, de 30.06.2016, que regulamenta o Estatuto Jurídico das Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista, Decreto Estadual nº 39.032, de 24.05.2018, que institui o Estatuto Jurídico das Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista no âmbito do Estado do Amazonas, pelas normas de Direito, aplicando-se os princípios do direito administrativo e das normas de licitações e contratos da Administração Pública compatíveis, bem como as demais disposições legais aplicáveis à espécie e também pelo RILC- Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODAM, pelas normas que o alteraram e pelas condições específicas desta licitação, torna pública a realização de processo licitatório, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, no critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, modo de disputa **ABERTO**, a ser realizada na forma abaixo:

#### 1. DO OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, parametrização, disponibilização, suporte, manutenção e sustentação de solução tecnológica integrada, em modelo Software as a Service (SaaS), destinada ao desenvolvimento de competências socioemocionais no âmbito da rede pública de ensino, contemplando, de forma integrada, recursos de ambiente virtual de aprendizagem, conteúdos pedagógicos estruturados, instrumentos de acompanhamento e avaliação, trilhas formativas, capacitação continuada de profissionais e serviços técnicos correlatos, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência, constante do Anexo I, deste Instrumento convocatório.

#### 2. DO LOCAL, DA DATA E HORÁRIO

- 2.1 O pregão eletrônico será realizado conforme local, data e horários a seguir:
- 2.1.1 Endereço Eletrônico: <https://www.gov.br/compras>;  
UASG: 927131 – PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS – PRODAM – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026
  - 2.1.2 Recebimento das propostas: de 29/10/2026 a 24/11/2026;
  - 2.1.3 Início da sessão de disputa de preços: dia 24/11/2026 às 10h, de Brasília;
- 2.2 Todas as referências de tempo no Instrumento convocatório, no Aviso e durante a Sessão pública do Pregão observarão obrigatoriamente o horário de **Brasília – DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

#### 3. ORIGEM DE RECURSOS FINANCEIROS

- 3.1 A despesa com o pagamento do referido objeto será custeada com recursos próprios da PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A.

#### **4. DOS PRAZOS DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO, IMPUGNAÇÃO E RECURSO.**

- 4.1 Para os pedidos de Esclarecimento: Deverão ser encaminhados ao e-mail: [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br) até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura das propostas, devendo a PRODAM responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 3 (três) dias úteis;
- 4.2 Para a impugnação do Instrumento convocatório: Deverá ser encaminhada ao e-mail [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br) até 03 (três) dias úteis antes da data inicial fixada para abertura das propostas. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 4.3 Recurso:
- 4.3.1 Concluída a fase de Habilitação, qualquer proponente poderá manifestar a intenção de recorrer, imediata e motivadamente, no prazo de 10 (dez) minutos. O proponente que desejar recorrer poderá fazê-lo, manifestando a intenção de recurso com registro da síntese de suas razões no espaço previsto no próprio sistema eletrônico, sendo necessário juntar memoriais no prazo de 03 (três) dias úteis. Os interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.
- 4.3.2 A falta de manifestação, imediata e motivada, importará à preclusão do direito de recurso.
- 4.4 Os recursos e contrarrazões de recurso deverão ser preenchidos em campo específico no próprio sistema.

#### **5. DO CREDENCIAMENTO**

- 5.1 Os interessados em participar deste pregão deverão dispor de registro cadastral no SICAF – Sistema De Cadastro Unificado De Fornecedores
- 5.1.1 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 5.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 5.3 O uso da senha de acesso pelo LICITANTE é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à PRODAM, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros
- 5.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da LICITANTE e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica.
- 5.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique

incorreção ou desatualização dos dados cadastrais.

5.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

## **6. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

- 6.1. Poderão participar deste processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Instrumento convocatório e seus Anexos.
- 6.2. Não poderão participar deste pregão os interessados que se enquadrarem em uma ou mais das situações relacionadas no art. 38 da Lei 13.303/16:
  - 6.2.1. Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
  - 6.2.2. Suspensa pela empresa pública ou sociedade de economia mista;
  - 6.2.3. Declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
  - 6.2.4. Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
  - 6.2.5. Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
  - 6.2.6. Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
  - 6.2.7. Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
  - 6.2.8. Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
  - 6.2.9. Constituída por sócio que seja cônjuge, companheiro, parente consanguíneo ou afim, em linha reta até o segundo grau, de Secretário de Estado, vinculado ao Poder Executivo do Estado do Amazonas.
- 6.3. É vedada também:
  - 6.3.1. À contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
  - 6.3.2. A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
    - 6.3.2.1. Dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;
    - 6.3.2.2. Empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
    - 6.3.2.3. Autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

- 6.3.3. Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.
- 6.4. As condições de não participação e vedações serão consultadas na etapa de habilitação.

## 7. DA PARTICIPAÇÃO

- 7.1. A participação no certame se dará através de prévio credenciamento junto ao provedor do sistema, no site <https://www.gov.br/compras>, observando a data e os horários limites estabelecidos no **subitem 2.1** deste Instrumento convocatório.
- 7.2. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao sistema.
- 7.3. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 7.4. No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes através do envio de mensagens pelo próprio sistema, marcando a sessão para continuidade do Pregão, havendo interstício de pelo menos 24 (vinte e quatro) horas entre os mesmos.

## 8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

- 8.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro designado que terá, em especial, as seguintes atribuições:
- I - conduzir a sessão pública;
  - II - receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;
  - III - verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital;
  - IV - coordenar a sessão pública e o envio de lances;
  - V - verificar e julgar as condições de habilitação;
  - VI - sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;
  - VII - receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
  - VIII - indicar o proponente habilitado no certame;
  - IX - conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e
  - X - encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua adjudicação e homologação.

**Parágrafo único.** O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria

jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, a fim de subsidiar sua decisão.

## 9. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 9.1 O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Instrumento convocatório e seus Anexos. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 9.2 Ao apresentar sua proposta e ao formular lances, o licitante concorda especificamente com as seguintes condições:
- 9.3.1 O objeto ofertado deverá atender a todas as especificações constantes do Anexo I do Instrumento convocatório.
- 9.3 O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a **90 (noventa)** dias contados da data da Sessão Pública do Pregão.
- 9.4 Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, sendo neles inclusos todas e quaisquer despesas consideradas para composição dos preços, tais como, transportes, (considerar o custo do descarregamento), impostos, seguros, e tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento do objeto.
- 9.5 A cotação apresentada e levada em conta para efeito de julgamento será da exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear quaisquer alterações, seja para mais ou para menos.
- 9.5.1 Local de faturamento: Indicar o Município e o Estado onde será efetuado o faturamento.
- 9.6 No caso de fornecimento de materiais:
- 9.6.1 **Diferencial de ICMS** - Para efeito de comprovação da incidência do Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), a PRODAM está enquadrada como contribuinte do ICMS, nas operações interestaduais, com a alíquota de **20%**. **Para todo material adquirido fora do Estado será recolhido o diferencial de alíquota ao Estado do Amazonas.**
- 9.6.2 **Forma de apresentação dos preços:** Os licitantes de outros Estados deverão computar aos preços ofertados o percentual diferencial de alíquota de ICMS, **somente para efeito de julgamento**, correspondente a complementação de alíquota que será recolhida pela PRODAM ao Estado do Amazonas (Conforme Anexo 01-B – Modelo de Proposta de Preços). **Quando do envio de sua proposta final este percentual deverá ser expurgado.**
- 9.6.3 Os licitantes não abrangidos na área da Zona Franca de Manaus, não deverão incluir no seu preço o PIS e COFINS, em virtude da Lei Federal nº 10.996/2004, modificada pela Lei nº 11.945/2009, que estabelece que as vendas de mercadorias para as Zonas de Livre Comércio terão isenção tributária de PIS/COFINS. E ainda a isenção tributária do Imposto sobre produtos Industrializados – IPI, em conformidade com o Decreto 7.212/2010.

## 10. ABERTURA DAS PROPOSTAS E DISPUTA

- 10.1 A partir do horário previsto no edital de licitação, a sessão pública será aberta automaticamente pelo sistema.

- 10.2 Aberta a etapa competitiva, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 10.2.1. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 10.3 Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não divulgará o autor dos lances aos demais participantes. Os licitantes serão representados por seus códigos.
- 10.4 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertados nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 10.5 O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances no período adicional de tempo.
- 10.6 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro ratificará a proposta vencedora e poderá solicitar da licitante que envie os documentos descritos no **Anexo 2 – Documentos para habilitação**, para comprovar a regularidade de situação do autor da proposta, e solicitará a proposta comercial, contendo as especificações detalhadas do objeto licitado (preço unitário, preço total, e validade da proposta) atualizada em conformidade com o último lance, ambas no prazo máximo de 2h (duas horas) a contar da solicitação do pregoeiro; documentação essa avaliada conforme este instrumento convocatório. O Pregoeiro verificará, também, o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas nos Anexos deste Instrumento convocatório.
- 10.7 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 10.8 A critério do pregoeiro, de ofício, quando constatado que o prazo estabelecido no item 10.6 não é suficiente para o envio dos documentos exigidos poderá prorrogar o referido prazo.

## 11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 11.1 O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, podendo solicitar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação, observados prazos para fornecimento, especificações técnicas e demais condições definidas neste Instrumento convocatório. O próprio sistema acusará quando houver empate técnico em se tratando de ME/EPP.
- 11.2 Após a sessão de lances, analisando a aceitabilidade ou não, o Pregoeiro analisará a documentação do arrematante.
- 11.3 Se a proposta ou lance de menor valor não atender as especificações técnicas e as condições mínimas de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Instrumento convocatório.
- 11.3.1 Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor para a PRODAM.

- 11.4 A proposta deverá ser apresentada em 01 (uma) via original, na língua portuguesa corrente no Brasil, salvo quanto às expressões técnicas impressas através de edição eletrônica de textos em papel timbrado do proponente, bem como ser redigida de forma clara, legível, sem rasuras, emendas ou entrelinhas.
- 11.5 Quando necessário, o Pregoeiro poderá solicitar ao proponente que demonstre a exequibilidade de seus preços através de planilha de custos e/ou formação de preços e/ou comprovação de contratos com preços semelhantes, entre outros, para análise e decisão do pregoeiro.
- 11.6 Constatado o atendimento das exigências fixadas no Instrumento convocatório, a licitante será declarada habilitada do certame pelo Pregoeiro, desde que não haja a manifestação da intenção de interposição de recurso pelas licitantes.
- 11.7 Caso seja declarada pelas licitantes a intenção de interpor recurso, estando devidamente motivado, conforme item 4.3 e acatada pelo Pregoeiro, será aberto o prazo legal para recebimento do recurso.

## **12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

- 12.1 Independente da interposição de recurso pelos licitantes, caberá ao Diretor-Presidente da PRODAM deliberar sobre a adjudicação e homologação do objeto ao vencedor do Pregão.

## **13. GARANTIA**

- 13.1 O fornecedor deverá proceder conforme solicitado no termo de referência.

## **14. OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR**

- 14.1 Entregar o objeto conforme solicitação documentada no **Contrato / Pedido de Compra / Autorização de Execução de Serviços**, obedecendo aos prazos, bem como as especificações, objeto deste Instrumento convocatório.
- 14.2 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela PRODAM e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.
- 14.3 Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da PRODAM, no tocante ao produto, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento convocatório.
- 14.4 Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do objeto contratado, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 14.5 O fornecedor que se beneficie de tratamento diferenciado na forma do disposto na Lei Complementar Federal nº 123/2006 deverá preencher a declaração exclusiva para Microempresa e/ou Empresa de Pequeno Porte (**Anexo 6**), a qual deverá ser apresentada no momento da assinatura de contrato, com fim de assumir o compromisso de informar à Prodram quaisquer alterações dos limites estabelecidos nos incisos I e II, do artigo 3º da referida Lei.
- 14.6 O fornecedor que se enquadrar nos limites e valores estabelecidos na Lei Estadual nº 4.730/2018 deverá possuir o Programa de Integridade de Compliance para contratar com a Administração Pública.
  - 14.6.1 Se a empresa possuir o Programa de Integridade implantado deverá apresentar, no momento da contratação, declaração emitida por empresa legalmente

habilitada, informando sua existência nos termos do Art. 9º da citada lei, e a apresentação do checklist (**Anexo 7**) devidamente preenchido. Caso a empresa não possua o Programa, a implantação deverá ocorrer no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, conforme artigo 5º da Lei nº 4.730/2018, contados a partir da data de celebração do contrato, comprovando por meio de declaração, emitida por empresa legalmente habilitada sob pena de multa e rescisão contratual, conforme artigo 6º da lei supracitada.

## 15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1 Aos licitantes que deixarem de entregar a documentação exigida do certame, não mantiverem a proposta, apresentarem declaração ou documentação falsa exigida para o certame, ensejarem o retardamento da execução do certame; falharem ou fraudarem a execução da presente aquisição; comportarem-se de modo inidôneo; fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal; poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à PRODAM pelo infrator:
- 15.1.1 Advertência e anotação restritiva no Cadastro de Fornecedores da PRODAM;
  - 15.1.2 Multa;
  - 15.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Prodram, não superior a 02 anos;
- 15.2 Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso da entrega do objeto advir de caso fortuito ou motivo de força maior, ambos aceitos pela PRODAM.
- 15.3 A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

## 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 16.1 A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração da PRODAM revogá-la no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para o conhecimento dos participantes da licitação – não gerando a obrigação de indenizar.
- 16.2 Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PRODAM não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 16.3 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do instrumento contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

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

- 16.4 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 16.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Instrumento convocatório, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expedientes na PRODAM.
- 16.6 É facultado ao Pregoeiro, ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 16.7 Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/ inabilitação.
- 16.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 16.9 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.
- 16.10 As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento; ou através por meio do sistema eletrônico através do site <https://www.gov.br/compras/pt-br>; ou através da publicação no portal de transparência da PRODAM; ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado do Amazonas.
- 16.11 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 16.12 O Instrumento convocatório encontra-se disponível no site <https://www.gov.br/compras/pt-br>, bem como na página da PRODAM na internet, no endereço <https://prodam.am.gov.br/aceso-a-informacao/categoria/licitacoes/>.
- 16.13 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Instrumento convocatório será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado ao Pregoeiro.
- 16.14 São partes integrantes deste instrumento convocatório:
- 16.14.1. **Anexo 1** – Termo de Referência
- Anexo 1-A** – Referencial Pedagógico, Critérios de Aceite e Julgamento Da Amostragem na Prova De Conceito (POC)
- Anexo 1-B** – Modelo de Proposta de Preços
- 16.14.2. **Anexo 2** – Documentos para habilitação;

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

- 16.14.3. **Anexo 3** – Modelo de Declaração de Fato Superveniente Impeditivo da Habilitação;  
16.14.4. **Anexo 4** – Modelo de Declaração Quanto ao Cumprimento às Normas Relativas ao Trabalho do Menor.  
16.14.5. **Anexo 5** – Minuta do Contrato  
16.14.6. **Anexo 6** – Modelo de declaração – Somente para micro e pequenas empresas  
16.14.7. **Anexo 7** – Checklist - Programa de Integridade

Manaus (AM), 28 de outubro de 2026.

DELICIO CANUTO  
COELHO  
JUNIOR:81876319291

Assinado de forma digital por  
DELICIO CANUTO COELHO  
JUNIOR:81876319291  
Dados: 2026.10.28 18:51:36 -04'00'

**Délcio Canuto Coelho Júnior**  
**Pregoeiro**

## **PREGÃO ELETRÔNICO 03/2026**

### **ANEXO 1 – TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **OBJETO**

**1.1.** Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, parametrização, disponibilização, suporte, manutenção e sustentação de solução tecnológica integrada, em modelo Software as a Service (SaaS), destinada ao desenvolvimento de competências socioemocionais no âmbito da rede pública de ensino, contemplando, de forma integrada, recursos de ambiente virtual de aprendizagem, conteúdos pedagógicos estruturados, instrumentos de acompanhamento e avaliação, trilhas formativas, capacitação continuada de profissionais e serviços técnicos correlatos.

**1.2.** A solução a ser contratada deverá possibilitar a operacionalização de ações pedagógicas voltadas ao desenvolvimento integral dos estudantes, com suporte tecnológico apto a atender demandas de gestão, acompanhamento, interação, monitoramento e apoio à tomada de decisão, observadas as diretrizes educacionais aplicáveis, a evolução dos processos pedagógicos e a necessidade de escalabilidade da ferramenta.

**1.3.** A contratação compreende, ainda, os serviços necessários à plena disponibilização e funcionamento da solução, incluindo levantamento de requisitos, configuração, customizações permitidas no escopo contratual, integração com ambientes e sistemas eventualmente indicados pela CONTRATANTE, migração e organização de informações quando cabível, treinamento de usuários, operação assistida, suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, bem como demais atividades indispensáveis à continuidade, estabilidade, segurança e desempenho da solução.

**1.4.** A solução deverá ser disponibilizada em ambiente tecnológico seguro, com acesso controlado por perfis, capacidade de operação remota, compatibilidade com navegadores e dispositivos usuais, observância às boas práticas de segurança da informação, proteção de dados pessoais, disponibilidade, rastreabilidade, integridade das informações e demais requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

**1.5.** Para fins deste Termo de Referência, entende-se como solução integrada o conjunto de módulos, funcionalidades, conteúdos, serviços técnicos e recursos de sustentação necessários à execução do objeto contratado, de forma interoperável, contínua e orientada a resultados, vedado o fornecimento de ferramenta isolada ou desassociada dos serviços indispensáveis à sua efetiva implantação e utilização.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**2.1.** A presente contratação será regida pelas disposições da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 (Lei das Estatais), bem como pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, observando-se, ainda, as normas complementares aplicáveis às contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC), às políticas públicas educacionais e à proteção de dados pessoais.

**2.2.** A contratação encontra respaldo nos princípios que regem a atuação das empresas estatais, especialmente os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade e desenvolvimento nacional sustentável, conforme disposto no art. 31 da Lei nº 13.303/2016.

**2.3.** Considerando a natureza do objeto, caracterizado como prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, a modelagem da contratação observa as diretrizes de planejamento, gestão de riscos, definição clara de escopo, mensuração de resultados e adoção de critérios objetivos de desempenho, conforme boas práticas de governança corporativa e de gestão de contratos.

**2.4.** No que se refere à proteção de dados pessoais, a solução deverá atender integralmente às disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), assegurando a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações tratadas no âmbito da execução contratual.

**2.5.** A contratação deverá observar, ainda, as diretrizes da Base Nacional Comum Curricular (BNCC), no que se refere ao desenvolvimento de competências gerais e socioemocionais no ambiente educacional, bem como demais normativos aplicáveis à política educacional vigente.

**2.6.** No âmbito tecnológico, deverão ser observadas as boas práticas de segurança da informação, interoperabilidade, disponibilidade e desempenho, incluindo, quando aplicável, referenciais de governança e gestão de tecnologia da informação, tais como modelos reconhecidos de mercado (ex.: ITIL, COBIT ou equivalentes), sem prejuízo das normas internas da CONTRATANTE.

**2.7.** Adicionalmente, a contratação deverá respeitar as disposições aplicáveis à prestação de serviços em ambiente de computação em nuvem, incluindo requisitos de disponibilidade, continuidade de negócio, segurança cibernética e gestão de acessos, conforme padrões técnicos adotados pela CONTRATANTE.

**2.8.** Por fim, a presente contratação encontra-se alinhada ao planejamento estratégico institucional e às diretrizes de transformação digital, modernização da gestão pública e melhoria contínua dos serviços educacionais, visando à geração de valor público, eficiência operacional e aprimoramento dos resultados educacionais.

### **2.9. Dos Parâmetros do Certame Licitatório**

Em consonância com o art. 52 e seguintes da Lei nº 13.303/2016 e com o RILC da PRODAM, a seleção do fornecedor dar-se-á por meio de licitação na forma eletrônica, adotando-se:

- **Regime de Execução:** Execução indireta (prestação contínua de serviços em modelo SaaS por demanda);
- **Modo de Disputa:** Aberto (com envio de lances públicos e sucessivos);
- **Critério de Julgamento:** Menor Preço Global, associado à etapa eliminatória de Prova de Conceito (PoC) para validação material dos requisitos mínimos.

## **3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

**3.1.** A presente contratação justifica-se pela necessidade de implementação de solução tecnológica integrada capaz de apoiar, estruturar e potencializar o desenvolvimento das competências socioemocionais no âmbito da rede pública de ensino, em consonância com as diretrizes educacionais vigentes e com as demandas contemporâneas relacionadas à formação integral dos estudantes.

**3.2.** O contexto educacional atual evidencia a crescente necessidade de adoção de abordagens pedagógicas que transcendam o ensino conteudista tradicional, incorporando dimensões relacionadas ao desenvolvimento emocional, social e comportamental dos estudantes, especialmente diante dos desafios associados à evasão escolar, dificuldades de aprendizagem, conflitos no ambiente escolar e questões relacionadas à saúde mental.

**3.3.** Entretanto, observa-se que, no cenário atual, as iniciativas voltadas ao desenvolvimento socioemocional ocorrem de forma fragmentada, não padronizada e, em grande medida, desprovidas de suporte tecnológico adequado, o que compromete a efetividade das ações, a mensuração de resultados e a capacidade de intervenção tempestiva por parte dos gestores e profissionais da educação.

**3.4.** A ausência de uma solução estruturada dificulta, ainda, a consolidação de dados estratégicos, a geração de indicadores confiáveis e o acompanhamento contínuo da evolução dos estudantes, limitando a capacidade de planejamento e tomada de decisão baseada em evidências.

**3.5.** Nesse sentido, a contratação de solução tecnológica integrada permitirá a padronização de metodologias, a sistematização de conteúdos pedagógicos, a disponibilização de trilhas de aprendizagem estruturadas e a implementação de instrumentos de avaliação e monitoramento contínuo, possibilitando a identificação precoce de situações de risco e a adoção de medidas preventivas e corretivas.

**3.6.** Adicionalmente, a solução contribuirá para o fortalecimento da atuação dos profissionais da educação, por meio da oferta de formação continuada, recursos pedagógicos estruturados e ferramentas tecnológicas que auxiliem na condução das atividades educacionais, promovendo maior eficiência e qualidade no processo de ensino-aprendizagem.

**3.7.** Sob a perspectiva tecnológica, a adoção de solução em modelo Software as a Service (SaaS) apresenta-se como alternativa mais vantajosa para a Administração, uma vez que elimina a necessidade de investimentos significativos em infraestrutura própria, reduz custos de manutenção, assegura atualização contínua da solução e permite escalabilidade conforme a evolução da demanda.

**3.8.** A contratação também se alinha às diretrizes de transformação digital da Administração Pública, promovendo a modernização dos processos educacionais, a integração de dados e sistemas e a ampliação do uso de tecnologias inovadoras no suporte às políticas públicas.

**3.9.** Destaca-se, ainda, que a natureza integrada da solução — contemplando conteúdo pedagógico, tecnologia e serviços técnicos associados — é essencial para garantir a efetividade da implementação, uma vez que o fornecimento isolado de ferramentas tecnológicas, dissociado de suporte metodológico e operacional, tende a não produzir os resultados esperados.

**3.10.** Dessa forma, a contratação ora proposta visa não apenas a disponibilização de uma plataforma tecnológica, mas a implementação de um modelo estruturado de apoio ao desenvolvimento socioemocional, com potencial de impacto direto nos indicadores educacionais, na melhoria do ambiente escolar e na promoção do bem-estar dos estudantes.

**3.11.** Por fim, a presente contratação encontra-se alinhada ao planejamento estratégico institucional e às políticas públicas voltadas à melhoria da qualidade da educação, contribuindo para a geração de valor público, a eficiência na aplicação dos recursos e o fortalecimento das ações educacionais no âmbito da rede pública de ensino.

## **4. CONTEXTUALIZAÇÃO**

**4.1.** A rede pública de ensino tem enfrentado desafios crescentes relacionados à garantia de uma educação integral, que contemple não apenas o desenvolvimento cognitivo dos estudantes, mas também aspectos socioemocionais fundamentais para a formação cidadã, o desempenho acadêmico e a convivência no ambiente escolar.

**4.2.** Nos últimos anos, intensificaram-se demandas relacionadas à saúde emocional dos estudantes, ao aumento de situações de vulnerabilidade social, à dificuldade de engajamento no processo educacional e à necessidade de fortalecimento das relações interpessoais no ambiente escolar. Tais fatores impactam diretamente indicadores relevantes, como evasão escolar, rendimento acadêmico, disciplina em sala de aula e bem-estar dos alunos.

**4.3.** Apesar da relevância do tema, observa-se que, no cenário atual, as ações voltadas ao desenvolvimento socioemocional são conduzidas de forma descentralizada, heterogênea e, em grande medida, não estruturada, dependendo de iniciativas pontuais de unidades escolares ou de profissionais da educação, sem a existência de um modelo sistêmico e padronizado que permita sua replicação em larga escala.

**4.4.** Verifica-se ainda, inexistência de solução tecnológica integrada capaz de apoiar a operacionalização dessas ações, o que limita significativamente a capacidade de planejamento, execução, monitoramento e avaliação das práticas pedagógicas relacionadas ao desenvolvimento socioemocional.

**4.5.** Os processos atualmente adotados apresentam, de forma geral, as seguintes limitações:

- ausência de padronização metodológica e de conteúdos pedagógicos estruturados;
- inexistência de instrumentos sistematizados de avaliação das competências socioemocionais;
- dificuldade na consolidação de dados e geração de indicadores confiáveis;
- baixa integração entre professores, gestores e demais atores envolvidos no processo educacional;
- limitação no uso de tecnologias digitais como suporte às práticas pedagógicas;
- ausência de mecanismos de monitoramento contínuo e identificação precoce de situações de risco.

**4.6.** Esse cenário compromete a efetividade das ações educacionais, reduz a capacidade de intervenção preventiva e dificulta a implementação de políticas públicas baseadas em evidências, impactando negativamente os resultados educacionais e o ambiente escolar como um todo.

**4.7.** Sob a perspectiva tecnológica, verifica-se, ainda, a fragmentação de sistemas e ferramentas utilizadas no contexto educacional, muitas vezes não integradas entre si, o que resulta em retrabalho, inconsistência de informações e limitação na geração de inteligência gerencial.

**4.8.** A ausência de soluções digitais estruturadas também impede a adoção de práticas modernas de ensino, tais como o uso de ambientes virtuais de aprendizagem, trilhas personalizadas de desenvolvimento e recursos interativos que potencializem o engajamento dos estudantes.

**4.9.** Diante desse contexto, evidencia-se a necessidade de implementação de solução tecnológica integrada que permita a sistematização das ações voltadas ao desenvolvimento socioemocional, com suporte a conteúdos estruturados, ferramentas de avaliação, acompanhamento contínuo, capacitação de profissionais e integração de dados, possibilitando atuação coordenada, escalável e orientada a resultados.

**4.10.** A adoção de tal solução deverá promover a modernização dos processos educacionais, a ampliação do uso de tecnologias digitais, a melhoria da qualidade das práticas pedagógicas e o fortalecimento da capacidade institucional de planejamento, monitoramento e tomada de decisão.

**4.11.** Nesse sentido, a presente contratação insere-se como instrumento essencial para a superação das limitações atualmente identificadas, viabilizando a implementação de um modelo estruturado, integrado e sustentável de desenvolvimento socioemocional na rede pública de ensino.

## **5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

A solução objeto da presente contratação deverá consistir em um ecossistema tecnológico integrado, disponibilizado em modelo de serviço, com arquitetura em nuvem e operação continuada, destinado a apoiar, estruturar, operacionalizar e monitorar ações voltadas ao desenvolvimento das competências socioemocionais no contexto da educação pública.

A solução deverá ser concebida para atendimento das necessidades institucionais, pedagógicas, operacionais e gerenciais da CONTRATANTE, contemplando, de forma articulada e interoperável, módulos funcionais, conteúdos pedagógicos estruturados, recursos de interação digital, mecanismos de avaliação e monitoramento, trilhas formativas, instrumentos de inteligência educacional e serviços técnicos associados indispensáveis à sua plena implantação, execução, sustentação e evolução.

Não se trata, portanto, de contratação restrita ao mero licenciamento de software ou à simples disponibilização de plataforma tecnológica isolada, mas sim da contratação de uma solução integrada e orientada a resultados, apta a viabilizar a implementação de um modelo estruturado de desenvolvimento socioemocional, com suporte metodológico, tecnológico e operacional, em escala compatível com a rede de ensino atendida.

A solução deverá assegurar ambiente único, padronizado e seguro para acesso, gestão, acompanhamento e utilização dos recursos pedagógicos e tecnológicos, de forma a favorecer a uniformização das práticas educacionais, a rastreabilidade das ações executadas, a centralização das informações relevantes e a geração de dados estratégicos para apoio à tomada de decisão.

Sua estrutura deverá possibilitar a articulação entre estudantes, professores, gestores e demais perfis autorizados, permitindo o desenvolvimento de atividades pedagógicas, a disponibilização de conteúdos e trilhas de aprendizagem, o acompanhamento da evolução dos usuários, a produção de indicadores e a adoção de medidas de aperfeiçoamento contínuo, sempre em conformidade com as diretrizes pedagógicas, os requisitos técnicos e os níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

A solução deverá, ainda, observar os princípios da escalabilidade, modularidade, interoperabilidade, segurança da informação, usabilidade, acessibilidade e continuidade operacional, garantindo condições adequadas para sua utilização em ambientes educacionais com diferentes perfis de usuários, níveis de maturidade digital e realidades operacionais distintas.

Deverá ser disponibilizada em ambiente de computação em nuvem, no modelo Software as a Service (SaaS), com fornecimento continuado, atualizações tecnológicas, correções, suporte técnico, manutenção e demais serviços necessários à sua operação regular, sem prejuízo da execução de serviços especializados de implantação, parametrização, treinamento, operação assistida, integração e evolução funcional.

A arquitetura da solução deverá ser flexível e expansível, de modo a permitir sua adaptação progressiva às necessidades da CONTRATANTE, inclusive quanto ao crescimento da base de usuários, incorporação de novas funcionalidades, ajustes metodológicos, adequações normativas, integrações com outros sistemas e aperfeiçoamentos decorrentes da evolução dos processos institucionais e pedagógicos.

Para fins deste Termo de Referência, a solução integrada compreende o conjunto indissociável de plataforma tecnológica, módulos funcionais, conteúdos digitais estruturados, mecanismos de apoio pedagógico, serviços técnicos especializados, suporte operacional e instrumentos de gestão e monitoramento, vedado o fornecimento fragmentado ou dissociado de componentes que comprometa a coerência, a funcionalidade, a continuidade e os resultados esperados da contratação.

### 5.1. TABELA DE ITENS, QUANTITATIVOS E PREÇOS UNITÁRIOS MÁXIMOS DE REFERÊNCIA

A contratação será processada sob demanda, observando as quantidades máximas estimadas e os valores referenciais apurados na pesquisa mercadológica (Mapa Comparativo de Preços nº 175/2026), que constituirão os **Preços Unitários Máximos Admissíveis** para o certame:

| Serviços por demanda |                                                                          |                   |                                    |                                                           |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Item                 | Descrição do Serviço                                                     | Unidade de Medida | Faixa de Usuários (Demanda Mensal) | Valor Unitário Máximo de Referência (R\$/aluno ativo/mês) |
| 1.0                  | Licenciamento da solução – SaaS                                          | Aluno Ativo/Mês   | ≤ 1.000                            | R\$ 47,53                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 1.001 a 2.000                      | R\$ 46,58                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 2.001 a 3.000                      | R\$ 44,25                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 3.001 a 4.000                      | R\$ 42,06                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 4.001 a 5.000                      | R\$ 39,93                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 5.001 a 6.000                      | R\$ 37,94                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 6.001 a 7.000                      | R\$ 36,04                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 7.001 a 8.000                      | R\$ 34,24                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 8.001 a 9.000                      | R\$ 32,53                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 9.001 a 10.000                     | R\$ 30,90                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 10.001 a 50.000                    | R\$ 23,91                                                 |
|                      |                                                                          |                   | 50.001 a 100.000 (Teto)            | R\$ 19,47                                                 |
| 2.0                  | Formação Continuada: Oficinas, capacitações e suporte pedagógico docente | Turma             | 8                                  | R\$ 460.675,00 / turma                                    |

As licitantes deverão estruturar suas propostas de preços em estrita conformidade com o Anexo A – Modelo de Proposta de Preços, observando os quantitativos balizadores, os limites unitários máximos referenciais e as travas de consistência e monotonicidade estabelecidas neste instrumento.

### 5.2. Regras Operacionais, Consistência Financeira e Travas de Monotonicidade.

Para assegurar a coerência econômica da proposta e evitar distorções entre faixas tarifárias, as licitantes deverão observar as seguintes condições obrigatórias:

- **Preços Unitários Máximos Aceitáveis:** Serão desclassificadas as propostas que apresentarem valor unitário superior ao preço unitário referencial estabelecido para qualquer uma das faixas do Item 1.0 ou para a turma do Item

2.0, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da PRODAM.

- **Regra de Economia de Escala (Valor Unitário Decrescente):** O valor unitário ofertado pela licitante para cada faixa superior ( $N$ ) deverá ser **estritamente menor ou igual** ao valor unitário ofertado para a faixa imediatamente anterior ( $N - 1$ ):

$$\text{Valor Unitário}(\text{Faixa}_N) \leq \text{Valor Unitário}(\text{Faixa}_{N-1})$$

- **Regra de Monotonicidade da Fatura (Trava de Faturamento Global da Faixa):** O produto entre a quantidade balizadora máxima da faixa e o seu respectivo valor unitário ofertado não poderá resultar em valor inferior ao teto calculado para a faixa imediatamente anterior:

$$(\text{Qtd. Balizadora}_N \times \text{Valor Unitário}_N) \geq (\text{Qtd. Balizadora}_{N-1} \times \text{Valor Unitário}_{N-1})$$

*Propostas que descumprirem essa condição incorrerão em inconsistência lógica e vício de precificação, ensejando desclassificação imediata.*

**Sistemática de Medição e Faturamento na Execução:** O faturamento mensal dar-se-á pela multiplicação do **valor unitário homologado da respectiva faixa** pelo **quantitativo exato de alunos ativos apurado no período**, limitado ao produto da quantidade máxima da faixa pelo valor unitário correspondente.

#### **5.2.1. Da Definição e Apuração de Aluno Ativo para Fins de Faturamento.**

##### **I. Aluno Apto:**

Considera-se apto o estudante regularmente matriculado na rede de ensino e disponibilizado na plataforma mediante integração com a base oficial de dados da rede de ensino.

##### **II. Critério de Aluno Ativo no Mês (Utilização Efetiva):**

Será computado como **Aluno Ativo** para fins de faturamento no mês civil de referência o estudante que:

- **a) Por acesso direto (Uso Individual):** Efetuar autenticação individual válida e registrar acesso a conteúdos, módulos ou trilhas pedagógicas no ambiente virtual pelo menos 01 (uma) vez no período de apuração;  
**OU**

- **b) Por mediação pedagógica (Uso Coletivo/Turma):** Nos casos de turmas de Educação Infantil e Anos Iniciais (ou onde a dinâmica for mediada em sala de aula), o aluno que constar como participante em registro/diário de atividade coletiva ou dinâmica socioemocional formalmente lançada e validada pelo professor na plataforma durante o mês de apuração.

### **III. Inatividade e Vedação de Cobrança:**

O estudante cadastrado que não registrar acesso individual nem constar em nenhuma atividade pedagógica mediada pelo docente no mês de referência será considerado **Inativo**, sendo vedada sua cobrança na respectiva fatura mensal.

### **5.3. PREMISSAS GERAIS DA SOLUÇÃO**

A solução deverá ser estruturada de forma a atender, no mínimo, às seguintes premissas gerais:

- I. disponibilização de ambiente tecnológico unificado, com acesso remoto, seguro e controlado por perfis de usuários;
- II. organização integrada dos recursos pedagógicos, conteúdos, atividades, avaliações, registros e indicadores;
- III. suporte à execução de práticas voltadas ao desenvolvimento socioemocional, de maneira progressiva, padronizada e compatível com as etapas de ensino atendidas;
- IV. oferta de recursos que favoreçam o planejamento, a mediação pedagógica, a interação e o acompanhamento contínuo da evolução dos estudantes;
- V. disponibilização de mecanismos de avaliação, monitoramento e geração de inteligência educacional, com vistas ao fortalecimento da gestão baseada em evidências;
- VI. contemplação de serviços técnicos e operacionais necessários à implantação, adoção, sustentação e evolução da solução;
- VII. observância aos requisitos de desempenho, disponibilidade, segurança, interoperabilidade, rastreabilidade e proteção de dados pessoais.

## **5.4.COMPONENTES ESTRUTURANTES DA SOLUÇÃO**

A solução deverá contemplar, de forma integrada e funcionalmente articulada, os seguintes componentes estruturantes, sem prejuízo de outros recursos complementares que venham a ser ofertados pela futura contratada e aceitos pela CONTRATANTE como compatíveis com o objeto:

### **5.4.1. Ambiente Virtual de Aprendizagem**

Deverá disponibilizar ambiente virtual de aprendizagem apto a suportar a realização de atividades pedagógicas em formato síncrono e assíncrono, permitindo a interação entre usuários, o acesso a conteúdos, a execução de atividades e o acompanhamento do processo de aprendizagem.

O ambiente deverá possibilitar a organização de turmas, grupos, perfis e jornadas de utilização, bem como a disponibilização de materiais digitais, atividades orientadas, registros de participação e histórico de utilização.

Deverá, ainda, favorecer a mediação pedagógica, a comunicação entre os atores envolvidos, o acompanhamento da participação dos usuários e a consolidação das evidências de execução das atividades propostas.

### **5.4.2. Módulo de Desenvolvimento Socioemocional**

Deverá contemplar conjunto estruturado de conteúdos, recursos e atividades pedagógicas voltados ao desenvolvimento de competências socioemocionais, organizados de forma progressiva, coerente e compatível com as etapas de ensino e perfis de usuários definidos pela CONTRATANTE.

Esse componente deverá favorecer o tratamento pedagógico de temas relacionados, dentre outros, ao autoconhecimento, autorregulação, empatia, convivência, cooperação, responsabilidade, tomada de decisão e fortalecimento das relações interpessoais no ambiente escolar.

Os conteúdos e atividades deverão ser apresentados em linguagem adequada ao público-alvo, com diversidade de formatos e estratégias pedagógicas, assegurando aderência às diretrizes educacionais e viabilidade de utilização em contextos escolares distintos.

#### **5.4.3. Módulo de Trilhas de Aprendizagem e Organização Pedagógica**

Deverá permitir a estruturação, organização, disponibilização e acompanhamento de trilhas de aprendizagem voltadas ao desenvolvimento socioemocional, possibilitando encadeamento lógico de conteúdos, atividades, experiências formativas e instrumentos de acompanhamento.

As trilhas deverão poder ser organizadas conforme etapa de ensino, faixa etária, perfil do público, objetivos pedagógicos e demais parâmetros definidos pela CONTRATANTE, permitindo progressão coerente e acompanhamento da jornada de aprendizagem dos usuários.

Esse componente deverá apoiar o planejamento pedagógico e favorecer a padronização metodológica das ações desenvolvidas, sem prejuízo de ajustes e adequações necessárias à realidade institucional.

#### **5.4.4. Módulo de Avaliação, Acompanhamento e Monitoramento**

Deverá disponibilizar recursos voltados à aplicação de instrumentos de avaliação, coleta de evidências, acompanhamento da evolução dos usuários e geração de subsídios técnicos para análise do desenvolvimento socioemocional.

Esse componente deverá permitir a consolidação de informações, a produção de relatórios, a visualização de dados por diferentes recortes e a identificação de padrões, tendências, níveis de adesão, evolução e eventuais fatores de atenção.

A solução deverá contemplar mecanismos que favoreçam o monitoramento contínuo, possibilitando à CONTRATANTE e aos perfis autorizados acompanhar o desempenho das ações, a evolução dos participantes e a efetividade da utilização da solução, respeitados os limites éticos, pedagógicos e legais aplicáveis.

#### **5.4.5. Módulo de Formação e Apoio aos Profissionais**

Deverá contemplar recursos destinados à formação inicial e continuada dos profissionais envolvidos na utilização da solução, com vistas a assegurar adequada apropriação metodológica, tecnológica e operacional.

Esse componente deverá disponibilizar trilhas formativas, conteúdos de apoio, orientações práticas, materiais de referência e instrumentos que fortaleçam a atuação pedagógica e o uso qualificado da solução no cotidiano institucional.

A formação deverá ser compreendida como elemento essencial ao sucesso da contratação, não podendo ser tratada como atividade acessória ou secundária, uma vez que o adequado uso dos recursos tecnológicos e metodológicos depende da capacitação dos profissionais responsáveis por sua aplicação.

#### **5.4.6. Módulo de Gestão, Painéis Gerenciais e Inteligência Educacional**

Deverá disponibilizar recursos de consolidação, tratamento e visualização de dados, com geração de indicadores, relatórios executivos, painéis gerenciais e informações estratégicas para apoio ao acompanhamento institucional e à tomada de decisão.

Esse componente deverá permitir análises por unidade, turma, grupo, perfil de usuário, período e outros filtros relevantes, de forma a apoiar a gestão da solução, a avaliação de resultados e a identificação de oportunidades de melhoria.

A inteligência gerada pela solução deverá contribuir para o fortalecimento da governança educacional, permitindo monitoramento qualificado da execução, maior previsibilidade das ações e aperfeiçoamento contínuo do uso da ferramenta.

#### **5.4.7. Serviços Técnicos Especializados Associados**

A solução deverá contemplar, obrigatoriamente, serviços técnicos especializados associados, indispensáveis à sua efetiva implementação e operação, incluindo, no mínimo:

- a) diagnóstico inicial e levantamento de requisitos;
- b) planejamento de implantação;
- c) configuração e parametrização;
- d) adequação de perfis, fluxos e regras de utilização;
- e) integração com sistemas e bases eventualmente indicados pela CONTRATANTE, quando tecnicamente viável e previsto no escopo contratual;
- f) migração, organização ou carga inicial de dados, quando aplicável;
- g) capacitação inicial e continuada dos usuários;
- h) operação assistida;
- i) suporte técnico e funcional;
- j) manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva;
- k) acompanhamento da utilização da solução e apoio à sua melhoria contínua.

Tais serviços deverão ser executados de forma planejada, coordenada e compatível com o cronograma de implantação e operação, assegurando a adequada transição para o novo ambiente e a continuidade dos serviços.

**5.4.8.** Da matriz pedagógica estruturante do projeto solução socioemocional

5.4.8.1. A solução deverá incorporar, como elemento estruturante do escopo pedagógico-funcional, a Matriz da solução socioemocional, entendida como o referencial técnico-pedagógico que organiza a progressão do desenvolvimento socioemocional ao longo de toda a Educação Básica, com aderência às Competências Gerais da Base Nacional Comum Curricular - BNCC e às necessidades operacionais da CONTRATANTE.

5.4.8.2. A referida matriz deverá orientar a organização dos conteúdos, cadernos temáticos, trilhas de aprendizagem, atividades, instrumentos de mediação pedagógica, avaliações, relatórios e painéis de acompanhamento, de modo que a solução não se limite à disponibilização de ambiente tecnológico genérico, mas contemple arranjo metodológico estruturado, progressivo e replicável em escala.

5.4.8.3. A modelagem pedagógica da solução deverá estar alicerçada, no mínimo, nas seguintes macrocompetências socioemocionais: autoconsciência, autogestão, consciência social, habilidades de relacionamento e tomada de decisão responsável, sem prejuízo da integração transversal de recursos digitais no processo de aprendizagem, conforme diretriz metodológica constante da proposta pedagógica da solução socioemocional.

5.4.8.4. A solução deverá, portanto, assegurar que cada trilha, conteúdo, atividade e instrumento de monitoramento esteja vinculado, de forma explícita, à competência socioemocional trabalhada, à competência geral correlata da BNCC e ao objetivo de aprendizagem correspondente, permitindo rastreabilidade pedagógica, coerência metodológica e avaliação progressiva da jornada formativa.

**5.4.9.** Da estruturação da matriz por etapa de ensino

5.4.9.1. A solução deverá contemplar parametrização e disponibilização da matriz pedagógica segmentada por etapa de ensino e por recortes periódicos de desenvolvimento, observando, no mínimo, a seguinte organização:

- a) Educação Infantil, compreendendo 1º e 2º períodos, com abordagem introdutória voltada ao reconhecimento de características pessoais, identificação de emoções básicas, vínculos afetivos, convivência, cuidado com o outro, compartilhamento, colaboração e primeiros mecanismos de autorregulação;
- b) Ensino Fundamental I, do 1º ao 5º ano, com progressão temática voltada ao reconhecimento e nomeação das emoções, autoconhecimento, autoconfiança, resiliência, empatia, cooperação, comunicação, resolução de conflitos, inteligência emocional e primeiras experiências de tomada de decisão responsável;
- c) Ensino Fundamental II, do 6º ao 9º ano, com aprofundamento de temas relacionados à identidade, emoções e comportamento, ansiedade, respeito às diferenças, trabalho em grupo, valores, argumentação, cidadania, projeto de vida, planejamento de futuro e responsabilidade nas escolhas;
- d) Ensino Médio, do 1º ao 3º ano, com ênfase em propósito, gestão das emoções, relações saudáveis, expressão, autonomia, responsabilidade, empatia social, projeto de vida, decisões acadêmicas e profissionais, ética, cidadania,

resiliência e preparação para transições futuras.

5.4.9.2. Cada unidade temática da matriz deverá estar organizada, no mínimo, pelos seguintes campos estruturantes: período ou ano/série, caderno ou bimestre, tema principal, competência socioemocional, competência geral da BNCC associada e objetivo de aprendizagem, de modo a viabilizar parametrização clara da solução, padronização da oferta pedagógica e acompanhamento comparável entre turmas, etapas e unidades atendidas.

**5.4.10. Do desdobramento funcional da matriz na solução**

5.4.10.1. Para fins de descrição funcional da solução, a Matriz da solução socioemocional deverá se desdobrar, de forma integrada, nos seguintes elementos operacionais:

- a) biblioteca de conteúdos e cadernos digitais organizados por etapa de ensino, período letivo e tema principal, com linguagem adequada ao público-alvo e aderência ao objetivo de aprendizagem de cada unidade temática;
- b) trilhas pedagógicas parametrizadas a partir da progressão da matriz, permitindo sequenciamento lógico de experiências formativas, atividades reflexivas, exercícios práticos, dinâmicas em grupo, rodas de conversa, dramatizações, jogos pedagógicos, produção de narrativas e demais estratégias compatíveis com a metodologia proposta;
- c) materiais de apoio ao professor e ao estudante, em formato digital, destinados à mediação pedagógica, à aplicação orientada dos conteúdos e ao registro de evidências de aprendizagem e participação;
- d) recursos audiovisuais e interativos, inclusive vídeos educativos e objetos digitais, que apoiem a compreensão das emoções, a reflexão sobre comportamentos, a convivência respeitosa e a tomada de decisões responsáveis;
- e) mecanismos de acompanhamento da execução da matriz, permitindo

visualizar, por etapa, turma, unidade temática e perfil de usuário, o conteúdo disponibilizado, o conteúdo executado, o engajamento, a evolução e eventuais pontos de atenção;

- f) instrumentos de avaliação e monitoramento coerentes com a progressão da matriz, aptos a coletar evidências qualitativas e quantitativas acerca do desenvolvimento socioemocional, observados os limites éticos, pedagógicos e normativos aplicáveis;
- g) painéis gerenciais e relatórios executivos que consolidem indicadores de adesão, utilização, conclusão de trilhas, desempenho por competência socioemocional, cobertura por etapa de ensino e subsídios para decisões de aperfeiçoamento metodológico e institucional;
- h) trilhas de formação continuada para professores e demais profissionais, voltadas à apropriação da metodologia solução socioemocional, ao uso da plataforma e à aplicação pedagógica das competências socioemocionais previstas na matriz.

5.4.10.2. A solução deverá permitir que a CONTRATANTE acompanhe, de forma centralizada, a execução da matriz pedagógica, inclusive quanto à correspondência entre conteúdos publicados, etapas de ensino atendidas, competências trabalhadas e objetivos de aprendizagem alcançáveis, viabilizando governança pedagógica, padronização institucional e tomada de decisão baseada em evidências.

5.4.10.3. Adicionalmente, a arquitetura funcional da solução deverá admitir atualização, ampliação ou reparametrização da matriz ao longo da vigência contratual, desde que preservados o núcleo metodológico da solução socioemocional, a coerência pedagógica da progressão formativa e as diretrizes educacionais aplicáveis.

## **5.5. MODELO DE DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO**

A solução deverá ser disponibilizada em modelo SaaS, com acesso por meio de rede de dados, sem necessidade de instalação local complexa nos equipamentos dos usuários finais, ressalvadas eventuais configurações mínimas de uso.

Esse modelo deverá assegurar à CONTRATANTE maior flexibilidade operacional, escalabilidade, atualização contínua da solução, redução de custos com infraestrutura própria, simplificação da sustentação tecnológica e maior agilidade na disponibilização de melhorias e correções.

A futura contratada será integralmente responsável pela infraestrutura necessária ao funcionamento da solução, inclusive hospedagem, processamento, armazenamento, monitoramento, segurança, atualização, contingência e continuidade operacional, observado o nível de serviço estabelecido neste Termo de Referência.

## **5.6. INTEGRAÇÃO, INTEROPERABILIDADE E EVOLUÇÃO**

A solução deverá possuir capacidade de integração com sistemas corporativos, educacionais, administrativos ou outras bases de dados indicadas pela CONTRATANTE, por meio de APIs, webservices ou mecanismos equivalentes, observados os padrões técnicos, critérios de segurança e viabilidade operacional.

A interoperabilidade constitui requisito essencial da contratação, de modo a evitar ilhas de informação, retrabalho, redundâncias operacionais e limitação da capacidade analítica da CONTRATANTE.

A solução também deverá admitir evolução funcional e tecnológica ao longo da vigência contratual, mediante ajustes, customizações permitidas, melhorias contínuas e demais adequações compatíveis com o objeto, preservada a integridade da arquitetura e a coerência da solução ofertada.

## 5.7. REQUISITOS ESTRATÉGICOS DA ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

A solução deverá observar, no mínimo, os seguintes requisitos estratégicos de arquitetura:

- I. modularidade, permitindo expansão e evolução controlada;
- II. escalabilidade, para suportar variações de carga e crescimento da base de usuários;
- III. alta disponibilidade, com mecanismos de redundância e contingência;
- IV. segurança da informação, com controle de acesso, trilhas de auditoria e proteção contra incidentes;
- V. interoperabilidade com sistemas internos e externos;
- VI. rastreabilidade das ações e registros realizados na solução;
- VII. usabilidade e acessibilidade, compatíveis com os diferentes perfis de usuários;
- VIII. desempenho adequado para operação simultânea e contínua;
- IX. atualização contínua e sustentação tecnológica sem interrupções indevidas;
- X. aderência às normas de proteção de dados pessoais e às diretrizes internas da CONTRATANTE.

## 5.8. RESULTADO ESPERADO COM A IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução deverá viabilizar a implantação de modelo estruturado, padronizado, monitorável e escalável de apoio ao desenvolvimento socioemocional, promovendo maior organização pedagógica, fortalecimento da atuação dos profissionais, ampliação do uso qualificado de recursos tecnológicos e geração de subsídios concretos para o aprimoramento das políticas e práticas educacionais.

Espera-se, com a contratação, a superação do modelo fragmentado atualmente existente, mediante disponibilização de ambiente integrado capaz de associar conteúdo, metodologia, tecnologia, capacitação, acompanhamento e inteligência gerencial, com foco na melhoria contínua do processo educacional e na geração de valor institucional.

## 6. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

A solução a ser contratada deverá atender a requisitos de natureza funcional, não funcional, tecnológica, operacional e de segurança da informação, de forma a garantir a adequada execução do objeto, a continuidade dos serviços, o desempenho esperado e a geração de resultados compatíveis com as necessidades da CONTRATANTE.

Os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência representam condições mínimas obrigatórias, não restringindo a apresentação de soluções que contemplem funcionalidades adicionais, desde que compatíveis com o objeto e sem ônus adicional à CONTRATANTE, salvo previsão expressa em instrumento contratual.

### 6.1. REQUISITOS FUNCIONAIS

A solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- I. disponibilização de ambiente virtual de aprendizagem com suporte a atividades síncronas e assíncronas;
- II. acesso a conteúdo pedagógicos estruturados voltados ao desenvolvimento de competências socioemocionais;
- III. organização de conteúdos por etapa de ensino, faixa etária e perfis de usuários;
- IV. disponibilização de trilhas de aprendizagem estruturadas e progressivas;
- V. aplicação de atividades interativas, reflexivas e avaliativas;
- VI. registro e acompanhamento da participação dos usuários;
- VII. disponibilização de instrumentos de avaliação e monitoramento do desenvolvimento dos estudantes;
- VIII. geração de relatórios analíticos e gerenciais;
- IX. acompanhamento da evolução individual e coletiva dos usuários;
- X. disponibilização de recursos de apoio ao planejamento pedagógico;
- XI. oferta de conteúdos formativos e trilhas de capacitação para profissionais da educação;
- XII. disponibilização de painéis gerenciais e dashboards para acompanhamento estratégico;

- XIII. controle de acesso por perfis de usuários (alunos, professores, gestores e administradores);
- XIV. registro histórico das atividades realizadas na solução;
- XV. suporte à gestão centralizada das informações.

## 6.2. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

A solução deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos não funcionais:

- I. apresentar interface intuitiva, amigável e de fácil utilização;
- II. garantir acessibilidade, observando boas práticas de inclusão digital;
- III. suportar múltiplos perfis de usuários simultaneamente;
- IV. apresentar desempenho compatível com a demanda operacional;
- V. garantir disponibilidade contínua da solução;
- VI. permitir navegação em diferentes dispositivos (desktop, tablet e smartphone);
- VII. assegurar compatibilidade com navegadores amplamente utilizados;
- VIII. possibilitar atualização contínua sem interrupção indevida dos serviços;
- IX. garantir rastreabilidade das ações realizadas;
- X. permitir escalabilidade conforme crescimento da base de usuários.

## 6.3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

A solução deverá atender aos seguintes requisitos tecnológicos:

- I. ser disponibilizada em ambiente de computação em nuvem;
- II. operar no modelo Software as a Service (SaaS);
- III. não exigir instalação local complexa nos dispositivos dos usuários finais;
- IV. possuir arquitetura compatível com expansão e evolução tecnológica;
- V. permitir integração com sistemas da CONTRATANTE, quando aplicável;
- VI. disponibilizar APIs ou mecanismos equivalentes para interoperabilidade;
- VII. possuir mecanismos de backup e recuperação de dados;
- VIII. garantir redundância e continuidade operacional;
- IX. permitir monitoramento de desempenho e disponibilidade;
- X. adotar padrões tecnológicos amplamente utilizados e consolidados no mercado.

#### **6.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS**

A solução deverá observar rigorosamente os requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, incluindo:

- I. controle de acesso baseado em perfis e níveis de autorização;
- II. autenticação segura dos usuários;
- III. registro de logs e trilhas de auditoria;
- IV. proteção contra acessos não autorizados;
- V. criptografia de dados, quando aplicável;
- VI. garantia de integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações;
- VII. conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- VIII. adoção de boas práticas de segurança cibernética;
- IX. mecanismos de prevenção, detecção e resposta a incidentes;
- X. segregação de ambientes, quando aplicável.

#### **6.5. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

A futura contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos de implantação:

- I. realização de diagnóstico inicial e levantamento de requisitos;
- II. elaboração de plano de implantação;
- III. configuração e parametrização da solução;
- IV. adequação aos perfis e fluxos definidos pela CONTRATANTE;
- V. realização de testes funcionais e operacionais;
- VI. capacitação inicial dos usuários;
- VII. disponibilização de operação assistida;
- VIII. garantia de transição segura para o ambiente produtivo;
- IX. observância aos prazos estabelecidos no cronograma contratual;
- X. mitigação de riscos associados à implantação.

#### **6.6. REQUISITOS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO**

A solução deverá contemplar suporte técnico e sustentação continuada, incluindo:

- I. atendimento a chamados técnicos e funcionais;

- II. suporte remoto e, quando necessário, suporte especializado;
- III. manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva;
- IV. atualização contínua da solução;
- V. monitoramento da operação;
- VI. acompanhamento de desempenho;
- VII. resolução de incidentes;
- VIII. disponibilização de canais de atendimento;
- IX. registro e controle dos atendimentos realizados;
- X. cumprimento dos níveis de serviço (SLA).

## 6.7. REQUISITOS DE DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE

A solução deverá garantir:

- I. disponibilidade mínima compatível com operação contínua;
- II. tempo de resposta adequado às interações dos usuários;
- III. estabilidade operacional;
- IV. capacidade de suportar acessos simultâneos;
- V. continuidade dos serviços, mesmo em situações adversas;
- VI. recuperação rápida em caso de falhas;
- VII. monitoramento ativo do ambiente;
- VIII. prevenção de indisponibilidades prolongadas.

## 6.8. REQUISITOS DE INTEROPERABILIDADE

A solução deverá:

- I. permitir integração com sistemas internos e externos;
- II. garantir consistência e integridade dos dados;
- III. evitar duplicidade de informações;
- IV. possibilitar troca de dados de forma segura;
- V. suportar padrões de integração reconhecidos;
- VI. permitir evolução das integrações ao longo do contrato.

## 7. JUSTIFICATIVA PARA NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

A estratégia de contratação adotada prevê a adjudicação do objeto em item único e integrado, não sendo técnica ou economicamente recomendável o parcelamento da solução em lotes distintos. Esta decisão fundamenta-se nos seguintes pilares de eficiência e viabilidade:

## Indissociabilidade entre Tecnologia, Conteúdo e Metodologia

- A solução proposta não se limita ao licenciamento de um software isolado, mas compreende um arranjo indissociável onde a plataforma tecnológica (SaaS), a matriz pedagógica e os serviços de formação formam um ecossistema único.
- O parcelamento do objeto (ex: contratar o software de um fornecedor e o conteúdo de outro) criaria riscos críticos de incompatibilidade técnica, prejudicando a experiência do usuário e a fluidez das trilhas de aprendizagem.

## 8. MODELO DE PRESTAÇÃO

8.1. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverá ocorrer de forma contínua, integrada e orientada a resultados, compreendendo não apenas a disponibilização da solução tecnológica em ambiente de computação em nuvem, no modelo Software as a Service (SaaS), mas também a execução de todos os serviços técnicos indispensáveis à sua plena implantação, operação, sustentação e evolução ao longo da vigência contratual.

8.2. O modelo de prestação deverá ser estruturado de modo a garantir a transição segura entre as etapas de implantação, operação assistida e sustentação continuada, assegurando a continuidade das atividades educacionais e a estabilidade do ambiente tecnológico. Nesse contexto, a CONTRATADA será integralmente responsável pela disponibilização, operação e manutenção da solução, incluindo a infraestrutura necessária ao seu funcionamento, não sendo admitida a transferência de encargos à CONTRATANTE quanto à sustentação tecnológica.

8.3. A execução dos serviços deverá ocorrer predominantemente de forma remota, sem prejuízo da realização de atividades presenciais quando tecnicamente justificadas, especialmente nas fases de implantação, capacitação e suporte especializado, mediante prévio alinhamento com a CONTRATANTE.

8.4. O modelo adotado deverá assegurar, de forma permanente, a disponibilidade da solução, o atendimento tempestivo às demandas, o acompanhamento sistemático da execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, sendo a prestação orientada por critérios de desempenho, qualidade e efetividade dos resultados alcançados.

## 9. IMPLANTAÇÃO

9.1. A implantação da solução deverá ser conduzida de forma planejada, estruturada e progressiva, observando cronograma previamente definido e validado pela CONTRATANTE, de modo a assegurar a adequada preparação do ambiente, a correta configuração dos parâmetros operacionais e a mitigação de riscos associados à transição para o novo modelo.

9.2. A CONTRATADA deverá realizar, inicialmente, diagnóstico detalhado das necessidades institucionais, seguido da elaboração de plano de implantação que contemple as etapas, os prazos, os recursos envolvidos e os marcos de entrega. Na sequência, deverá proceder à configuração e parametrização da solução, adequando-a aos perfis de usuários, fluxos operacionais e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.

9.3. Deverão ser realizados testes funcionais e operacionais, com vistas à validação da solução antes de sua entrada em produção, garantindo a aderência aos requisitos definidos neste Termo de Referência. A capacitação inicial dos usuários deverá ocorrer de forma estruturada, assegurando a adequada apropriação da ferramenta e a utilização eficiente de suas funcionalidades.

9.4. A fase de implantação deverá contemplar, ainda, período de operação assistida, durante o qual a CONTRATADA acompanhará de forma intensiva a utilização da solução, promovendo ajustes necessários e assegurando a estabilidade do ambiente até sua plena consolidação.

## 10. SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

10.1. A sustentação da solução deverá ser realizada de forma contínua ao longo de toda a vigência contratual, compreendendo o conjunto de atividades necessárias à manutenção da disponibilidade, estabilidade, segurança e desempenho da solução.

10.2. A CONTRATADA deverá assegurar a prestação de suporte técnico e funcional, incluindo atendimento a chamados, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como a execução de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas, garantindo a atualização tecnológica da solução e sua adequação às necessidades da CONTRATANTE.

10.3. Deverá ser mantido monitoramento contínuo do ambiente, com acompanhamento de indicadores de desempenho, identificação de eventuais falhas e adoção de medidas preventivas e corretivas, de forma a evitar indisponibilidades e assegurar a continuidade dos serviços.

## 11. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E INDICADORES DE DESEMPENHO

**11.1.** A execução contratual deverá observar níveis mínimos de serviço, desempenho e qualidade, os quais constituirão parâmetros objetivos para fins de acompanhamento, fiscalização, aceitação dos serviços e, quando cabível, aplicação de ajustes, glosas ou penalidades contratuais.

**11.2.** Os níveis de serviço deverão refletir a criticidade da solução, sua natureza continuada e a necessidade de assegurar disponibilidade, estabilidade, segurança, suporte tempestivo e adequada experiência de uso pelos perfis autorizados da CONTRATANTE.

**11.3.** A CONTRATADA deverá manter mecanismos de monitoramento contínuo da solução e de registro dos atendimentos realizados, possibilitando à CONTRATANTE a verificação objetiva dos indicadores pactuados, bem como a emissão de relatórios mensais consolidados contendo, no mínimo, a apuração do período, os eventos de indisponibilidade, os incidentes registrados, os tempos de resposta e solução, os atendimentos concluídos, os desvios observados e as medidas corretivas adotadas.

### 11.4. Tabela de SLA da Solução

| Indicador                                | Definição                                                                                                                                             | Meta mínima | Forma de apuração                                                               | Periodicidade |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Disponibilidade mensal da solução        | Percentual de tempo em que a solução permanecer disponível e operacional aos usuários, desconsideradas as janelas de manutenção previamente aprovadas | 99,5%       | (Tempo total do período - indisponibilidade não programada) / tempo total x 100 | Mensal        |
| Tempo de resposta para incidente crítico | Tempo máximo entre a abertura do chamado e o início do atendimento técnico                                                                            | Até 1 hora  | Diferença entre abertura e primeiro atendimento registrado                      | Por chamado   |

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

|                                         |                                                                                       |                            |                                                                     |             |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|
| Tempo de solução para incidente crítico | Tempo máximo para restabelecimento da funcionalidade ou solução de contorno aceitável | Até 8 horas                | Diferença entre abertura e solução registrada                       | Por chamado |
| Tempo de resposta para incidente alto   | Tempo máximo entre a abertura do chamado e o início do atendimento técnico            | Até 2 horas                | Registro do sistema de chamados                                     | Por chamado |
| Tempo de solução para incidente alto    | Tempo máximo para solução de incidente de alta severidade                             | Até 16 horas               | Registro do sistema de chamados                                     | Por chamado |
| Tempo de resposta para incidente médio  | Tempo máximo entre a abertura do chamado e o início do atendimento técnico            | Até 4 horas úteis          | Registro do sistema de chamados                                     | Por chamado |
| Tempo de solução para incidente médio   | Tempo máximo para solução de incidente de média severidade                            | Até 3 dias úteis           | Registro do sistema de chamados                                     | Por chamado |
| Tempo de resposta para incidente baixo  | Tempo máximo entre a abertura do chamado e o início do atendimento técnico            | Até 8 horas úteis          | Registro do sistema de chamados                                     | Por chamado |
| Tempo de solução para incidente baixo   | Tempo máximo para solução de incidente de baixa severidade                            | Até 5 dias úteis           | Registro do sistema de chamados                                     | Por chamado |
| Sucesso de backup                       | Percentual de rotinas de backup executadas com êxito no período                       | 100%                       | Relatório técnico de backup e evidências sistêmicas                 | Mensal      |
| Taxa de atualização corretiva           | Percentual de correções críticas aplicadas dentro do prazo acordado                   | 95%                        | Correções críticas aplicadas no prazo / total de correções críticas | Mensal      |
| Disponibilidade do suporte técnico      | Disponibilidade do canal de atendimento para registro e acompanhamento de chamados    | 100% do horário contratado | Verificação dos canais disponibilizados e registros de atendimento  | Mensal      |

### 11.5. Classificação dos Incidentes

| Classificação | Caracterização                                                                                                                                                                                      |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crítico       | Indisponibilidade total da solução ou de funcionalidade essencial, sem alternativa operacional razoável, com impacto generalizado aos usuários ou comprometimento direto da operação institucional. |
| Alto          | Afeta funcionalidade relevante da solução, com impacto significativo, mas sem indisponibilidade total do ambiente.                                                                                  |
| Médio         | Afeta parcialmente a operação, com impacto moderado e possibilidade de continuidade por meios alternativos.                                                                                         |
| Baixo         | Incidente de baixo impacto, relacionado a dúvidas, ajustes não críticos ou falhas que não comprometam substancialmente a operação.                                                                  |

**11.5.1.** A classificação inicial poderá ser revista pela CONTRATANTE, sempre que constatada divergência entre a criticidade real do evento e a classificação atribuída pela CONTRATADA.

### 11.6. Indicadores de Desempenho Operacional

| Indicador                                | Definição                                                                             | Meta mínima    | Periodicidade |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| Taxa de chamados resolvidos no prazo     | Percentual de chamados solucionados dentro do SLA pactuado                            | 95%            | Mensal        |
| Índice de reincidência de incidentes     | Percentual de incidentes repetidos sobre o total de incidentes registrados no período | Máximo de 5%   | Mensal        |
| Taxa de indisponibilidade não programada | Percentual de indisponibilidade não prevista em relação ao tempo total do período     | Máximo de 0,5% | Mensal        |

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

|                                                   |                                                                                                |               |                     |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
| Taxa de execução do plano de manutenção           | Percentual de atividades preventivas e corretivas planejadas e efetivamente executadas         | 95%           | Mensal              |
| Taxa de conclusão de demandas evolutivas no prazo | Percentual de evoluções aprovadas concluídas dentro do prazo acordado                          | 90%           | Mensal              |
| Índice de aderência da implantação ao cronograma  | Percentual de marcos de implantação entregues no prazo validado                                | 95%           | Durante implantação |
| Índice de capacitação executada                   | Percentual de ações de treinamento realizadas em relação às previstas                          | 100%          | Conforme cronograma |
| Satisfação dos usuários-chave                     | Nível de satisfação dos usuários indicados pela CONTRATANTE quanto ao suporte e uso da solução | Mínimo de 80% | Trimestral          |

#### 11.7. Indicadores de Qualidade Funcional e Pedagógica

| Indicador                              | Definição                                                                            | Meta mínima                                                   | Periodicidade |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------|
| Usuários ativos                        | Percentual de usuários cadastrados que acessaram a solução no período                | Meta a definir pela CONTRATANTE conforme etapa de implantação | Mensal        |
| Utilização de trilhas/recursos         | Percentual de trilhas ou conteúdos disponibilizados que efetivamente registraram uso | 70% após estabilização                                        | Mensal        |
| Taxa de conclusão de trilhas           | Percentual de trilhas iniciadas que foram concluídas pelos usuários                  | Meta progressiva a ser definida após implantação              | Mensal        |
| Disponibilização de conteúdos no prazo | Percentual de conteúdos e recursos publicados dentro do cronograma aprovado          | 95%                                                           | Mensal        |

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

|                                    |                                                                                                |              |                                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------|
| Aderência funcional                | Percentual de funcionalidades contratadas efetivamente disponibilizadas e operacionais         | 100%         | Na implantação e revisões periódicas |
| Índice de inconsistência funcional | Percentual de funcionalidades com erro material ou comportamento divergente do escopo validado | Máximo de 3% | Mensal                               |

#### 11.8. Indicadores de Governança, Segurança e Conformidade

| Indicador                               | Definição                                                                                                         | Meta mínima | Periodicidade       |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|
| Entrega de relatório gerencial          | Entrega tempestiva de relatório mensal contendo SLA, incidentes, evoluções, riscos e ações corretivas             | 100%        | Mensal              |
| Conformidade com LGPD e segurança       | Ausência de não conformidades graves relativas à proteção de dados e segurança da informação                      | 100%        | Mensal              |
| Registro de logs e trilhas de auditoria | Disponibilidade e integridade dos registros mínimos de auditoria                                                  | 100%        | Mensal              |
| Comunicação de incidentes relevantes    | Comunicação formal à CONTRATANTE dentro do prazo definido para eventos críticos de segurança ou indisponibilidade | 100%        | Por evento          |
| Execução de plano de ação corretiva     | Percentual de ações corretivas pactuadas executadas no prazo                                                      | 95%         | Mensal              |
| Participação em reuniões de governança  | Comparecimento e apresentação de informações técnicas nas reuniões de acompanhamento                              | 100%        | Mensal ou quinzenal |

### 11.9. Regras de Apuração dos Indicadores

11.9.1. A apuração dos indicadores deverá ser realizada com base em evidências objetivas extraídas da própria solução, dos sistemas de monitoramento, dos registros de chamados, dos relatórios técnicos e das validações emitidas pela CONTRATANTE.

11.9.2. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar memórias de cálculo, logs, relatórios complementares, extratos de monitoramento, evidências de backup, relatórios de auditoria e quaisquer outros documentos que permitam a validação independente dos resultados apresentados.

11.9.3. As janelas de manutenção programada somente poderão ser desconsideradas para fins de cálculo da disponibilidade quando previamente comunicadas, justificadas tecnicamente e aprovadas pela CONTRATANTE, devendo ocorrer, preferencialmente, em períodos de menor impacto operacional.

### 11.10. Faixas de Desempenho e Ajuste da Remuneração

| Faixa de desempenho mensal | Critério objetivo                                                                                                                    | Efeito na medição                                                           |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Faixa A - Adequado         | Cumprimento de 98% a 100% dos indicadores obrigatórios aplicáveis no período, sem ocorrência grave não tratada                       | Pagamento integral da parcela mensal apurada                                |
| Faixa B - Atenção          | Cumprimento de 95% a 97,99% dos indicadores obrigatórios aplicáveis no período                                                       | Pagamento com glosa de 2% sobre a parcela mensal de sustentação             |
| Faixa C - Insatisfatório   | Cumprimento de 90% a 94,99% dos indicadores obrigatórios aplicáveis no período                                                       | Pagamento com glosa de 5% sobre a parcela mensal de sustentação             |
| Faixa D - Crítico          | Cumprimento inferior a 90% dos indicadores obrigatórios aplicáveis no período, ou ocorrência grave reiterada sem tratamento adequado | Pagamento com glosa de 10%, sem prejuízo de apuração de infração contratual |

### 11.11. Regras de Penalização Específica por Descumprimento de SLA Crítico

| <b>Evento</b>                                                                   | <b>Critério</b>                           | <b>Glosa específica sugerida</b>                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Disponibilidade mensal inferior a 99,5% e igual ou superior a 99,0%             | Apuração mensal                           | 2% sobre a parcela mensal de sustentação            |
| Disponibilidade mensal inferior a 99,0% e igual ou superior a 98,0%             | Apuração mensal                           | 5% sobre a parcela mensal de sustentação            |
| Disponibilidade mensal inferior a 98,0%                                         | Apuração mensal                           | 10% sobre a parcela mensal de sustentação           |
| Descumprimento do prazo de solução de incidente crítico                         | Por evento, após validação da CONTRATANTE | 1% por ocorrência, limitado ao teto mensal de glosa |
| Não apresentação de relatório mensal de SLA                                     | Por período                               | 1% sobre a parcela mensal de sustentação            |
| Não comunicação tempestiva de incidente grave de segurança ou indisponibilidade | Por evento                                | 2% por ocorrência                                   |

## 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**12.1.** A CONTRATADA deverá executar o objeto contratual de forma integral, contínua e eficiente, observando as disposições deste Termo de Referência, do instrumento contratual e da legislação aplicável, especialmente a Lei nº 13.303/2016, bem como as melhores práticas de mercado aplicáveis a soluções tecnológicas em modelo SaaS.

**12.2.** A execução deverá ocorrer com observância aos princípios da eficiência, continuidade do serviço, segurança da informação, qualidade, rastreabilidade, transparência e foco em resultados, cabendo à CONTRATADA adotar todas as medidas necessárias para assegurar a plena operacionalização da solução ao longo de toda a vigência contratual.

**12.3.** Executar os serviços contratados em conformidade com as especificações técnicas, funcionais e operacionais estabelecidas neste Termo de Referência, garantindo a aderência integral da solução às necessidades da CONTRATANTE.

**12.4.** Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto, inclusive quanto à disponibilização da solução, infraestrutura tecnológica, suporte técnico, manutenção, atualizações, correções e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da plataforma.

**12.5.** Assegurar a continuidade da prestação dos serviços, sem interrupções indevidas, adotando mecanismos de redundância, contingência e recuperação, de modo a garantir os níveis mínimos de serviço estabelecidos.

**12.6.** Disponibilizar equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente para execução das atividades de implantação, suporte, manutenção e evolução da solução, garantindo atendimento tempestivo às demandas da CONTRATANTE.

**12.7.** Manter canal de atendimento ativo e operacional durante todo o período contratual, com registro, controle e rastreabilidade dos chamados, incidentes e solicitações.

**12.8.** Elaborar e submeter à aprovação da CONTRATANTE o Plano de Implantação, contendo cronograma detalhado, etapas, marcos de entrega, responsabilidades, riscos e estratégias de mitigação.

**12.9.** Realizar a implantação da solução de forma estruturada e assistida, contemplando, no mínimo, configuração do ambiente, parametrização, testes, validação, homologação e entrada em operação.

**12.10.** Executar testes funcionais, técnicos e de integração antes da disponibilização da solução em ambiente produtivo, garantindo a estabilidade e aderência aos requisitos definidos.

**12.11.** Promover a capacitação dos usuários indicados pela CONTRATANTE, por meio de treinamentos presenciais, remotos ou híbridos, assegurando a adequada utilização da solução.

**12.12.** Disponibilizar ambiente de homologação, quando aplicável, para validação prévia das funcionalidades e ajustes necessários antes da operação definitiva.

**12.13.** Garantir a disponibilidade contínua da solução, observando os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

**12.14.** Prestar serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, assegurando o adequado funcionamento da solução ao longo de toda a vigência contratual.

**12.15.** Registrar, classificar, tratar e solucionar incidentes, problemas e solicitações dentro dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço, mantendo histórico completo das ocorrências.

**12.16.** Realizar atualizações periódicas da solução, incluindo melhorias, correções de falhas, ajustes de segurança e evolução tecnológica, sem prejuízo da continuidade do serviço.

**12.17.** Disponibilizar relatórios periódicos contendo informações sobre desempenho da solução, disponibilidade, incidentes, atendimentos realizados, indicadores de SLA e ações corretivas adotadas.

**12.18.** Garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações tratadas no âmbito da solução.

**12.19.** Adotar controles de segurança da informação compatíveis com boas práticas de mercado, incluindo, no mínimo, controle de acesso por perfis, autenticação segura, criptografia de dados, registros de auditoria e monitoramento de acessos.

**12.20.** Assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais tratados.

**12.21.** Comunicar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de incidentes de segurança, vazamentos de dados ou qualquer evento que possa comprometer a integridade ou a confidencialidade das informações.

**12.22.** Manter registros de logs e trilhas de auditoria, garantindo rastreabilidade das ações realizadas na plataforma.

**12.23.** Disponibilizar a solução em ambiente de computação em nuvem, assegurando escalabilidade, estabilidade, desempenho e disponibilidade compatíveis com os níveis de serviço estabelecidos.

**12.24.** Garantir a adequada capacidade de processamento, armazenamento e tráfego de dados, de modo a suportar a demanda da CONTRATANTE sem degradação de desempenho.

**12.25.** Realizar rotinas periódicas de backup, garantindo a integridade e recuperação dos dados em caso de falhas, incidentes ou desastres.

**12.26.** Assegurar mecanismos de contingência e recuperação de desastres (disaster recovery), com tempos de recuperação compatíveis com a criticidade do serviço.

**12.27.** Participar de reuniões de acompanhamento operacional e de governança, conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.

**12.28.** Apresentar relatórios gerenciais periódicos contendo indicadores de desempenho, análise de incidentes, evolução da solução, riscos identificados e plano de ação.

**12.29.** Manter interlocução técnica permanente com a equipe da CONTRATANTE, garantindo alinhamento contínuo sobre a execução contratual.

**12.30.** Comunicar previamente quaisquer alterações relevantes na solução que possam impactar a operação, a segurança ou a experiência dos usuários.

**12.31.** Responder integralmente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e quaisquer outros decorrentes da execução do contrato.

**12.32.** Assumir integral responsabilidade por eventuais danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência da execução do objeto.

**12.33.** Garantir que a solução ofertada não infringe direitos de propriedade intelectual de terceiros, responsabilizando-se por eventuais reivindicações.

**12.34.** Não interromper a prestação dos serviços sem prévia autorização da CONTRATANTE, exceto em situações de força maior devidamente comprovadas.

**12.35.** Não substituir, sem anuência expressa da CONTRATANTE, a solução tecnológica ofertada por outra que não tenha sido validada no processo licitatório e na Prova de Conceito.

**12.36.** Ao término do contrato, ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá assegurar a continuidade do serviço durante o período de transição, prestando apoio técnico necessário à migração ou transferência da solução.

**12.37.** Disponibilizar à CONTRATANTE, quando aplicável, os dados, relatórios e informações produzidas no âmbito da execução contratual, em formato estruturado e acessível.

### **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

13.1. A CONTRATANTE deverá assegurar as condições necessárias para a adequada execução do objeto contratual, atuando de forma colaborativa, coordenada e diligente, de modo a viabilizar a implantação, operação e sustentação da solução tecnológica contratada.

**13.2.** A atuação da CONTRATANTE deverá observar os princípios da legalidade, eficiência, planejamento, transparência e governança, garantindo que a execução contratual ocorra em ambiente institucional adequado, com definição clara de responsabilidades, fluxos de comunicação e processos decisórios.

**13.3.** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de equipe designada, composta por gestores e fiscais técnicos e administrativos, nos termos da legislação aplicável.

**13.4.** Designar formalmente os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato, garantindo a atuação coordenada entre as áreas técnica, administrativa e jurídica.

13.5. Exercer o acompanhamento sistemático da execução contratual, verificando o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, especialmente quanto aos níveis de serviço, prazos, qualidade e desempenho.

**13.6.** Registrar ocorrências, apontamentos, não conformidades e demais eventos relevantes relacionados à execução contratual, mantendo histórico formal e rastreável.

13.7. Disponibilizar as informações necessárias para a implantação da solução, incluindo dados institucionais, fluxos operacionais, perfis de usuários e demais elementos essenciais à parametrização.

13.8. Aprovar, em tempo hábil, o Plano de Implantação apresentado pela CONTRATADA, bem como eventuais ajustes necessários à sua execução.

13.9. Participar das etapas de validação, testes e homologação da solução, indicando representantes técnicos para acompanhamento das atividades.

13.10. Viabilizar o acesso da equipe da CONTRATADA às informações, ambientes e interlocutores necessários à execução das atividades de implantação.

**13.11.** Indicar os usuários que participarão dos treinamentos, garantindo a participação e disseminação do conhecimento no âmbito institucional.

**13.12.** Utilizar a solução de acordo com as orientações técnicas fornecidas pela CONTRATADA, observando os procedimentos operacionais definidos.

**13.13.** Registrar formalmente as demandas, incidentes, solicitações e dúvidas por meio dos canais oficiais disponibilizados pela CONTRATADA, assegurando a rastreabilidade dos atendimentos.

**13.14.** Validar os atendimentos realizados pela CONTRATADA, confirmando a resolução de incidentes, a entrega de serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

**13.15.** Comunicar à CONTRATADA quaisquer falhas, inconsistências ou comportamentos inadequados identificados na solução, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

**13.16.** Zelar pelo uso adequado da solução, garantindo que os usuários autorizados observem as políticas de segurança da informação e proteção de dados.

**13.17.** Definir e gerenciar os perfis de acesso dos usuários, observando os princípios de necessidade e proporcionalidade.

**13.18.** Orientar os usuários quanto às boas práticas de segurança da informação, evitando o compartilhamento indevido de credenciais e acessos.

**13.19.** Comunicar à CONTRATADA, de forma imediata, qualquer incidente de segurança identificado no âmbito de sua atuação.

**13.20.** Garantir as condições mínimas de conectividade, acesso à internet e utilização de dispositivos necessários ao uso da solução pelos usuários finais.

**13.21.** Disponibilizar, quando aplicável, os ambientes institucionais necessários à realização de treinamentos, reuniões e atividades de implantação.

**13.22.** Assegurar que os sistemas e ambientes internos que venham a interagir com a solução estejam aptos a suportar integrações, quando previstas.

**13.23.** Participar das reuniões de acompanhamento operacional e de governança, contribuindo com informações, avaliações e direcionamentos necessários à execução contratual.

**13.24.** Analisar e validar os relatórios gerenciais apresentados pela CONTRATADA, incluindo indicadores de desempenho, SLA, incidentes e planos de ação.

**13.25.** Deliberar, em tempo razoável, sobre solicitações, ajustes e demandas apresentadas pela CONTRATADA, evitando atrasos que possam comprometer a execução do contrato.

**13.26.** Manter interlocução institucional organizada, indicando pontos focais responsáveis pela comunicação com a CONTRATADA.

**13.27.** Analisar os relatórios de execução apresentados pela CONTRATADA, verificando o cumprimento dos requisitos contratuais.

**13.28.** Realizar a medição dos serviços com base nos indicadores de desempenho e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

**13.29.** Efetuar o pagamento dos serviços devidamente executados e aceitos, nos prazos estabelecidos contratualmente.

**13.30.** Aplicar, quando cabível, glosas, ajustes ou penalidades em caso de descumprimento das obrigações contratuais, observando o contraditório e a ampla defesa.

**13.31.** Acompanhar os riscos relacionados à execução contratual, adotando medidas preventivas e corretivas em conjunto com a CONTRATADA.

**13.32.** Comunicar eventuais mudanças institucionais que possam impactar a execução do contrato, permitindo a adoção de medidas de ajuste.

**13.33.** Colaborar na implementação de planos de mitigação de riscos identificados ao longo da execução contratual.

**13.34.** Ao término do contrato, assegurar a continuidade do serviço durante o período de transição, em articulação com a CONTRATADA.

**13.35.** Disponibilizar as condições necessárias para a migração ou transferência da solução, quando aplicável.

**13.36.** Apoiar as atividades de encerramento contratual, garantindo a adequada finalização da prestação dos serviços.

## **14. DA GARANTIA CONTRATUAL DE EXECUÇÃO**

### **14.1. Da Exigência e Percentual**

Para assegurar o fiel, tempestivo e integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive o pagamento de multas, ressarcimento de prejuízos

e conformidade com os níveis de serviço (SLA), a CONTRATADA deverá prestar garantia de execução no montante correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor global do contrato, nos termos do art. 70 da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da PRODAM.

#### 14.2. Das Modalidades Admitidas

Caberá exclusivamente à CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas na legislação:

- I – Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- II – Seguro-garantia;
- III – Fiança bancária.

#### 14.3. Do Prazo e Condições de Apresentação

- A comprovação da prestação da garantia deverá ocorrer no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato ou da emissão da Autorização de Execução de Serviços (AES), prorrogável uma única vez por igual período, a critério fundamentado da CONTRATANTE.
- A não apresentação tempestiva da garantia de execução ensejará a aplicação de sanções administrativas previstas no edital e no contrato, podendo motivar a rescisão unilateral do instrumento contratual por culpa da CONTRATADA.

#### 14.4. Da Validade, Cobertura e Renovação

- A garantia deverá manter vigência durante todo o período de execução contratual, acrescida de **90 (noventa) dias** após o término da vigência do ajuste, de modo a resguardar a CONTRATANTE durante a fase de encerramento, transição e apuração final de encargos e SLAs.

- Em caso de alteração do valor contratual (acréscimos) ou prorrogação da vigência, a CONTRATADA fica obrigada a promover a complementação ou renovação da garantia no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do respectivo termo aditivo.

#### **14.5. Do Âmbito de Cobertura e Execução da Garantia**

A garantia prestada responderá pelo inadimplemento de quaisquer obrigações contratuais, inclusive:

- I – Aplicação de multas e penalidades pecuniárias não quitadas diretamente pela CONTRATADA;
- II – Prejuízos diretos decorrentes de indisponibilidade da solução, incidentes graves de segurança da informação ou vazamento de dados pessoais (LGPD);
- III – Ressarcimento de danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de dolo ou culpa na execução do objeto.

#### **14.6. Da Liberação ou Restituição**

Extinto o contrato e atestado o cumprimento integral de todas as obrigações pactuadas, a garantia de execução será restituída ou liberada à CONTRATADA no prazo de até 30 (trinta) dias após o Termo de Encerramento Contratual definitivo, atualizada monetariamente na hipótese de caução em dinheiro e deduzidas eventuais indenizações ou penalidades pendentes.

### **15. GOVERNANÇA E GESTÃO CONTRATUAL**

- 15.1. A execução contratual deverá ser conduzida com base em práticas de governança que assegurem transparência, controle, eficiência e alinhamento com os objetivos institucionais.

**15.2.** Deverão ser adotados mecanismos formais de acompanhamento, incluindo reuniões periódicas, relatórios gerenciais, monitoramento de indicadores de desempenho e gestão de riscos, de modo a permitir a avaliação contínua da execução dos serviços e a adoção de medidas corretivas quando necessário.

**15.3.** A gestão contratual deverá ser orientada por resultados, com foco na qualidade dos serviços prestados, na eficiência operacional e na geração de valor para a CONTRATANTE.

**15.4. Instrumentos de Governança**

| <b>Instrumento de governança</b>      | <b>Conteúdo mínimo</b>                                                                        | <b>Periodicidade</b>                        |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Reunião de acompanhamento operacional | Incidentes, chamados, desempenho do período, riscos e plano de ação                           | Mensal                                      |
| Reunião de governança executiva       | Situação geral do contrato, indicadores consolidados, evolução funcional, riscos estratégicos | Trimestral                                  |
| Relatório mensal de execução          | SLA, disponibilidade, incidentes, suporte, capacitação, pendências e plano de ação            | Mensal                                      |
| Relatório de segurança                | Eventos de segurança, auditoria, acessos críticos, backup e contingência                      | Mensal ou sob demanda                       |
| Plano de ação corretiva               | Medidas para tratamento de desvios, responsáveis e prazos                                     | Sempre que houver desconformidade relevante |

**16. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS**

**16.1.** A execução do objeto contratual deverá observar rigorosamente os requisitos de segurança da informação e proteção de dados, assegurando a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade das informações tratadas no âmbito da solução tecnológica contratada.

**16.2.** A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção dos dados e das informações, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como com as melhores práticas de mercado, normas técnicas aplicáveis e políticas institucionais da CONTRATANTE.

**16.3.** A segurança da informação deverá ser tratada como componente essencial da solução, devendo estar incorporada à sua arquitetura, operação e governança, não sendo admitida como funcionalidade acessória ou complementar.

**16.4.** A CONTRATADA deverá estruturar a solução com base nos seguintes princípios:

- I. confidencialidade das informações, garantindo acesso apenas a usuários autorizados;
- II. integridade dos dados, assegurando que as informações não sejam alteradas indevidamente;
- III. disponibilidade dos serviços, garantindo acesso contínuo e confiável à solução;
- IV. autenticidade, assegurando a identificação dos usuários e a validade das transações realizadas;
- V. rastreabilidade, permitindo o registro e auditoria de todas as ações relevantes na plataforma.

**16.5.** A CONTRATADA deverá atuar como operadora de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018, realizando o tratamento de dados exclusivamente de acordo com as instruções da CONTRATANTE, que atuará como controladora.

**16.6.** Nesse sentido, a CONTRATADA deverá:

- I. Realizar o tratamento de dados pessoais apenas para as finalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato.
- II. Adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, comunicação ou difusão indevida.
- III. Garantir que o acesso aos dados pessoais seja restrito aos profissionais estritamente necessários à execução do contrato.
- IV. Não compartilhar, transferir, divulgar ou utilizar os dados pessoais para finalidades diversas daquelas contratualmente estabelecidas.
- V. Assegurar que seus colaboradores, prepostos e eventuais subcontratados estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade e proteção de dados.

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

- VI. Auxiliar a CONTRATANTE no atendimento às solicitações de titulares de dados, quando necessário.
- VII. Eliminar ou devolver os dados pessoais ao término do contrato, conforme orientação da CONTRATANTE, ressalvadas as hipóteses legais de retenção.

**16.7.** A solução deverá possuir mecanismos robustos de controle de acesso, contemplando, no mínimo:

- I. autenticação de usuários por credenciais individuais e intransferíveis;
- II. controle de acesso baseado em perfis e níveis de permissão;
- III. possibilidade de segregação de funções;
- IV. registro de tentativas de acesso e bloqueio em caso de comportamento suspeito;
- V. opção de autenticação multifator (MFA), quando aplicável;
- VI. gestão centralizada de usuários e permissões.

**16.8.** A CONTRATADA deverá garantir a geração, armazenamento e disponibilização de registros de auditoria (logs), contendo, no mínimo:

- I. identificação do usuário;
- II. data e hora das ações realizadas;
- III. tipo de operação executada;
- IV. alterações relevantes realizadas no sistema;
- V. acessos e tentativas de acesso;
- VI. eventos de segurança.

**16.8.1.** Os logs deverão ser protegidos contra alteração ou exclusão indevida, mantendo integridade e disponibilidade para fins de auditoria, fiscalização e investigação.

**16.9.** A solução deverá adotar mecanismos de criptografia para proteção de dados, incluindo:

- I. criptografia de dados em trânsito, por meio de protocolos seguros;
- II. criptografia de dados em repouso, quando aplicável;
- III. proteção de credenciais e informações sensíveis;
- IV. utilização de certificados digitais válidos.

**16.10.** A CONTRATADA deverá implementar rotinas de backup que garantam a integridade e recuperação das informações, contemplando:

- I. execução periódica de backups;
- II. armazenamento seguro das cópias;

- III. testes regulares de restauração;
- IV. definição de procedimentos de recuperação em caso de falha ou desastre.

**16.11.** A CONTRATADA deverá possuir procedimentos formais para gestão de incidentes de segurança da informação, devendo:

**16.12.** Identificar, registrar, classificar e tratar incidentes de segurança de forma estruturada.

**16.13.** Comunicar à CONTRATANTE, de forma imediata, a ocorrência de incidentes que possam comprometer a segurança da informação ou os dados pessoais.

**16.14.** Adotar medidas corretivas e preventivas para mitigação dos impactos e prevenção de recorrências.

**16.15.** Manter registros detalhados dos incidentes ocorridos e das ações adotadas.

**16.16.** O descumprimento das obrigações relacionadas à segurança da informação e proteção de dados poderá ensejar aplicação de penalidades contratuais, sem prejuízo das responsabilidades civis, administrativas e legais cabíveis.

## **17. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**17.1.** A comprovação da qualificação técnica tem por finalidade demonstrar que a licitante possui capacidade operacional, experiência prévia e estrutura técnico-profissional compatíveis com a complexidade, natureza e criticidade do objeto, de modo a assegurar a adequada execução contratual.

**17.2.** As exigências estabelecidas neste item observam os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, competitividade e julgamento objetivo, nos termos da Lei nº 13.303/2016, não se admitindo interpretações que imponham restrições indevidas à participação de interessados aptos à execução do objeto.

**17.3.** A qualificação técnica será aferida mediante análise da capacidade técnico-operacional da licitante, da capacidade técnico-profissional da equipe a ser disponibilizada, da experiência prévia em ambientes tecnológicos compatíveis com a contratação e, complementarmente, da Prova de Conceito prevista neste Termo de Referência.

**17.4.** Capacidade técnico-operacional da licitante deverá ser comprovada:

**17.4.1.** A licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com a solução ora licitada.

**17.4.2.** Para fins deste Termo de Referência, serão considerados compatíveis os atestados que evidenciem, no todo ou em parte relevante, a execução de serviços relacionados ao fornecimento, disponibilização, implantação, parametrização, suporte, sustentação, manutenção ou operação de soluções tecnológicas em ambiente web, nuvem ou modelo as a service, com gerenciamento de usuários, perfis de acesso, rotinas de acompanhamento, relatórios gerenciais, suporte técnico e continuidade operacional.

**17.4.3.** Os atestados deverão conter, a identificação da pessoa jurídica emitente, a descrição do objeto executado, o período de execução contratual, a indicação de que os serviços foram prestados de forma satisfatória, bem como informações que permitam aferir a dimensão operacional da solução, tais como quantidade de usuários, módulos, unidades atendidas ou outros elementos equivalentes.

**17.4.4.** Será admitida a soma de atestados para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, desde que os documentos apresentados permitam verificar, de forma objetiva, a compatibilidade entre os serviços executados e o objeto da presente contratação.

**17.5.** Da comprovação de experiência mínima por período de execução:

**17.5.1.** A licitante deverá comprovar experiência prévia na execução de serviços compatíveis com o objeto da presente contratação pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

17.5.2. Para fins de comprovação do período mínimo exigido, será admitida a apresentação de um ou mais atestados, podendo os períodos ser computados de forma não contínua, inclusive mediante execução concomitante ou simultânea de contratos, desde que devidamente comprovada a efetiva prestação dos serviços.

**17.5.3.** A soma dos períodos de execução será aceita sempre que os atestados demonstrarem, de forma objetiva, a experiência da licitante na execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, envolvendo implantação, operação, suporte, manutenção, sustentação, atendimento a usuários, evolução funcional ou outras atividades correlatas à natureza continuada da contratação.

**17.5.4.** A exigência de experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses fundamenta-se na necessidade de assegurar que a futura contratada possua maturidade técnico-operacional suficiente para a execução de serviços continuados de natureza tecnológica, os quais demandam não apenas capacidade inicial de disponibilização da solução, mas também experiência na operação prolongada, gestão de incidentes, manutenção, segurança, atualização, suporte a usuários e cumprimento de níveis de serviço em ambiente produtivo.

17.5.5. A admissão de períodos não contínuos e concomitantes tem por finalidade preservar a competitividade do certame, permitindo a participação de empresas que tenham executado contratos em momentos distintos ou simultaneamente, sem afastar a exigência de experiência efetiva e comprovada.

17.5.6. Não serão aceitos atestados que não permitam verificar, de forma clara, o período de execução, a natureza dos serviços prestados ou a compatibilidade mínima com o objeto licitado.

17.6. A Licitante deverá comprovar a capacidade técnico-profissional da seguinte forma:

17.6.1. A licitante deverá comprovar que possui estrutura técnico-profissional apta à execução do objeto, mediante demonstração de disponibilidade de equipe com qualificação compatível com os serviços a serem prestados.

**17.6.2.** Para esse fim, deverá comprovar que dispõe, em seu quadro permanente, vínculo contratual ou outra forma juridicamente admitida de alocação, de profissionais com experiência nas áreas de gestão de projetos, tecnologia da informação, suporte técnico, implantação de sistemas, capacitação de usuários e apoio pedagógico ou educacional, conforme a necessidade do objeto.

**17.6.3.** A equipe técnica mínima deverá contemplar, no mínimo, os seguintes perfis de referência:

| Função/Perfil                            | Requisito mínimo esperado                                                                                                                     |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coordenador do Projeto                   | Formação superior e experiência em coordenação de projetos de tecnologia, transformação digital, educação ou áreas correlatas                 |
| Especialista em Tecnologia da Informação | Experiência em implantação, configuração, administração, suporte ou evolução de sistemas e plataformas digitais                               |
| Especialista de Suporte/Operação         | Experiência em atendimento técnico, gestão de chamados, suporte funcional e acompanhamento de usuários                                        |
| Especialista Pedagógico ou Educacional   | Formação compatível com a área educacional e experiência em soluções educacionais, trilhas formativas, conteúdos digitais ou apoio pedagógico |

17.6.4. A comprovação do vínculo dos profissionais com a licitante poderá ser realizada por meio de contrato social, registro em carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços, declaração de disponibilidade ou outro documento idôneo admitido pela legislação e pelo edital.

**17.6.5.** A exigência de equipe mínima tem caráter referencial e visa assegurar que a licitante possua capacidade material de execução do objeto, podendo ser admitida composição equivalente ou superior, desde que comprovadamente apta a atender às demandas contratuais.

**17.7.** Em razão da natureza da contratação, a licitante deverá comprovar experiência na disponibilização, operação ou sustentação de soluções em ambiente de computação em nuvem, preferencialmente em modelo Software as a Service (SaaS), demonstrando familiaridade com infraestrutura remota, gestão de acessos, atualização contínua, suporte operacional e garantia de disponibilidade.

**17.8.** Tal comprovação poderá decorrer dos próprios atestados apresentados, desde que deles conste, expressa ou implicitamente, a execução de serviços em ambiente web, nuvem, hospedagem remota, ambiente virtual de acesso multiusuário ou modelo equivalente.

**17.9.** A exigência justifica-se pela necessidade de assegurar que a futura contratada possua experiência compatível com a arquitetura tecnológica pretendida pela CONTRATANTE, reduzindo riscos de implantação, indisponibilidade, inadequação operacional e falhas de sustentação.

**17.10.** A licitante deverá declarar que a solução ofertada observa boas práticas de desenvolvimento, segurança da informação, proteção de dados, rastreabilidade, disponibilidade e manutenção, em compatibilidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

**17.11.** Poderão ser aceitos, como elementos complementares de demonstração de maturidade técnica, certificações, declarações, documentações de arquitetura, manuais, políticas ou outros instrumentos que evidenciem conformidade com boas práticas de mercado.

**17.12.** A eventual apresentação desses elementos não substitui a obrigatoriedade de comprovação da capacidade técnico-operacional, técnico-profissional e da aderência prática da solução por meio da Prova de Conceito.

**17.13.** A licitante deverá apresentar ainda declaração formal, firmada por seu representante legal, de que:

- I. possui plena capacidade técnica, operacional e organizacional para execução do objeto;
- II. disponibilizará equipe qualificada em número suficiente à adequada execução contratual;

- III. atenderá aos requisitos funcionais, tecnológicos, operacionais e de segurança definidos neste Termo de Referência;
- IV. cumprirá os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos;
- V. observará a legislação aplicável, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais, segurança da informação e propriedade intelectual;
- VI. a solução ofertada é compatível com o escopo da contratação e será a mesma submetida à Prova de Conceito e, se vencedora, à execução contratual.

## **18. DA PROVA DE CONCEITO (POC)**

**18.1.** A Prova de Conceito (PoC) tem por finalidade permitir à CONTRATANTE a verificação prática, objetiva e fundamentada da aderência da solução ofertada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar às exigências técnicas, funcionais, operacionais e de segurança estabelecidas neste Termo de Referência.

**18.2.** A realização da PoC justifica-se pela natureza do objeto, que envolve solução tecnológica integrada, em modelo SaaS, com requisitos de disponibilidade, segurança da informação, gestão de acessos, trilhas de aprendizagem, acompanhamento de usuários, relatórios gerenciais e demais funcionalidades cuja comprovação documental, isoladamente, não se mostra suficiente para atestar a efetiva aptidão da solução para atendimento do interesse da CONTRATANTE.

**18.3.** A Prova de Conceito terá caráter eliminatório, não se confundindo com etapa de pontuação técnica, nem com execução antecipada do objeto contratual, destinando-se exclusivamente à validação material da solução ofertada pela licitante provisoriamente vencedora, antes da adjudicação e homologação do certame.

**18.4.** A convocação da licitante para realização da Prova de Conceito ocorrerá após o encerramento da fase de lances e análise da documentação pertinente, observada a ordem de classificação. Caso a solução apresentada não seja aprovada, a proposta será recusada, convocando-se a licitante subsequente, na ordem de classificação, para realização do mesmo procedimento, e assim sucessivamente, até que se identifique proposta apta ao atendimento do objeto.

**18.5.** A PoC será realizada em sessão própria, em data, horário e formato definidos pela CONTRATANTE, podendo ocorrer de forma presencial, remota ou híbrida, conforme conveniência administrativa e complexidade da demonstração. A licitante convocada deverá disponibilizar, sem ônus para a CONTRATANTE, todos os recursos necessários à realização da demonstração, incluindo ambiente funcional, acesso à solução, perfis de usuários, base de demonstração com dados fictícios ou anonimizados, equipe técnica de apoio e demais elementos que permitam a verificação objetiva dos requisitos exigidos.

**18.6.** A avaliação será conduzida por comissão técnica ou equipe formalmente designada pela CONTRATANTE, que poderá ser composta por representantes da área demandante, da área técnica, da área de tecnologia da informação, da área pedagógica e, quando couber, da área de licitações ou governança contratual, com o objetivo de assegurar análise multidisciplinar da solução demonstrada.

**18.7.** A Prova de Conceito não implicará, em qualquer hipótese, cessão de código-fonte, transferência de propriedade intelectual, disponibilização irrestrita do ambiente da licitante, implantação definitiva em ambiente produtivo, realização de customizações complexas, tratamento de base real da CONTRATANTE ou antecipação da execução contratual, restringindo-se à demonstração objetiva das funcionalidades, fluxos e capacidades essenciais da solução ofertada.

**18.8.** A Prova de Conceito terá por objetivos:

- I. verificar a aderência prática da solução aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência;
- II. Validar o funcionamento real das funcionalidades consideradas essenciais à execução do objeto;
- III. confirmar a compatibilidade da solução com o modelo SaaS, com o acesso multiusuário e com a lógica de operação pretendida pela CONTRATANTE;
- IV. reduzir o risco de contratação de solução incompatível, incompleta ou incapaz de atender às necessidades institucionais;
- V. complementar a análise documental da qualificação técnica por meio de evidência material de funcionamento da plataforma.

**18.9.** A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada formalmente para realização da Prova de Conceito, devendo comparecer ou se apresentar no prazo fixado pela CONTRATANTE, sugerindo-se, por razoabilidade operacional, prazo não inferior a 5 (cinco) dias úteis para preparação da demonstração, contado da convocação formal.

**18.10.** A convocação deverá indicar, no mínimo, a data, o horário, o formato da sessão, os requisitos a serem demonstrados, o tempo estimado para apresentação e os critérios objetivos de avaliação.

**18.11.** A ausência injustificada da licitante convocada, a recusa em realizar a demonstração ou a apresentação de solução manifestamente diversa daquela ofertada importará em sua desclassificação.

**18.12.** A demonstração deverá ser realizada em ambiente funcional da própria solução ofertada, sendo vedada a substituição por meras apresentações conceituais, protótipos estáticos, slides, vídeos institucionais, peças publicitárias ou quaisquer outros meios que não permitam a verificação prática e objetiva das funcionalidades requeridas.

**18.13.** Será admitida a utilização de ambiente de demonstração, homologação ou teste, desde que apto a evidenciar, de forma concreta, o funcionamento dos módulos, recursos e fluxos essenciais à contratação.

**18.14.** A licitante deverá demonstrar a solução por meio de navegação assistida, simulação de uso, execução de fluxos operacionais, visualização de painéis, perfis de acesso e demais recursos solicitados pela comissão avaliadora, facultando-se à CONTRATANTE a formulação de questionamentos técnicos e a solicitação de repetição de rotinas ou validação de funcionalidades em tempo real.

**18.15.** A Prova de Conceito deverá abranger, no mínimo, a demonstração dos seguintes eixos funcionais e operacionais da solução:

**18.15.1.** Deverá ser demonstrado o mecanismo de autenticação de usuários, o controle de acesso por perfis, a gestão de permissões, a segregação de funções e a navegação por diferentes tipos de usuário, evidenciando a existência de controles mínimos de segurança e administração.

**18.15.2.** Deverá ser demonstrado o funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem, com visualização de conteúdos, organização por trilhas, turmas, temas ou estruturas equivalentes, bem como os mecanismos de interação, acompanhamento e registro de uso.

**18.15.3.** Deverá ser comprovada a existência de estrutura funcional apta à disponibilização de conteúdos pedagógicos, trilhas de aprendizagem, materiais formativos, atividades e recursos correlatos, em coerência com o objeto licitado.

**18.15.4.** Deverão ser apresentados relatórios, dashboards, painéis gerenciais ou mecanismos equivalentes de acompanhamento, demonstrando a capacidade da solução de produzir informações relevantes para gestão, acompanhamento e tomada de decisão.

**18.15.5.** Deverá ser demonstrada a existência de recursos mínimos de segurança, incluindo perfis de acesso, registros de operações, trilhas de auditoria, controle de login e elementos de rastreabilidade compatíveis com os requisitos do Termo de Referência.

**18.16.** Deverá ser demonstrado que a solução opera em ambiente compatível com o modelo SaaS, com acesso remoto por usuários autorizados, sem dependência de instalação local complexa incompatível com o escopo da contratação. Para fins de validação técnica, funcional e pedagógica da solução ofertada, a CONTRATANTE poderá exigir ainda, no âmbito da Prova de Conceito (PoC), a apresentação de amostra funcional da plataforma, contemplando obrigatoriamente, no mínimo, 01 (um) conjunto completo de conteúdo pedagógico digital estruturado correspondente a pelo menos 01 (um) nível de ensino dentre as etapas previstas neste Termo de Referência.

**18.17.** A amostra deverá demonstrar, de forma prática, navegável e auditável, a aplicação da matriz pedagógica da solução, incluindo, no mínimo: organização por trilhas, módulos, cadernos, bimestres ou estruturas equivalentes; vinculação entre competências socioemocionais, objetivos de aprendizagem e conteúdos; utilização de recursos multimídia; atividades interativas e/ou avaliativas; mecanismos de acompanhamento da evolução do estudante; e integração com painéis de gestão, relatórios ou recursos equivalentes de monitoramento pedagógico.

**18.18.** A apresentação da amostra deverá ocorrer em ambiente funcional da plataforma, não sendo admitida apresentação exclusivamente estática, por meio de documentos, imagens isoladas, peças publicitárias, slides, protótipos não navegáveis ou materiais não interativos que inviabilizem a verificação concreta do conteúdo digital ofertado.

**18.19.** A finalidade da amostragem será verificar a aderência pedagógica, funcional e tecnológica da solução, especialmente quanto à consistência entre a matriz estruturante dos conteúdos, a progressão por etapa de ensino, os objetos digitais disponibilizados e os recursos de acompanhamento e gestão educacional incorporados à plataforma.

**18.20.** A não apresentação da amostra mínima exigida, ou sua apresentação em desconformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos, poderá ensejar a reprovação da Prova de Conceito, por inviabilizar a validação material da solução ofertada.

**18.21.** A exigência de amostragem funcional e pedagógica não configura restrição indevida à competitividade, tendo por finalidade assegurar a seleção de solução efetivamente apta ao atendimento do interesse público, em consonância com os princípios da eficiência, da vantajosidade, da razoabilidade e da seleção da proposta mais adequada à necessidade da CONTRATANTE.

**18.22.** O conteúdo pedagógico digital a ser apresentado na Prova de Conceito deverá guardar coerência com o escopo educacional da solução, sendo recomendável sua aderência ao referencial mínimo de conteúdos pedagógicos constante do **Anexo A deste Termo de Referência**, sem prejuízo da demonstração de soluções equivalentes que atendam, de forma compatível, às exigências pedagógicas, funcionais e tecnológicas estabelecidas pela CONTRATANTE.

**18.23.** A avaliação da Prova de Conceito observará matriz objetiva de verificação, destinada a aferir, de forma prática, a aderência da solução ofertada aos requisitos mínimos funcionais, operacionais, tecnológicos e de segurança estabelecidos neste Termo de Referência.

**18.24.** A matriz deverá ser utilizada pela comissão técnica designada pela CONTRATANTE, com registro individualizado dos itens avaliados, da evidência apresentada, da conclusão quanto ao atendimento e de eventuais observações técnicas.

**18.25.** Para fins de avaliação, os itens da matriz serão classificados como obrigatórios, devendo ser integralmente demonstrados pela licitante convocada, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE detalhar subitens ou roteiros complementares de verificação, desde que preservada a aderência ao escopo deste Termo de Referência.

**Tabela de avaliação da Prova de Conceito**

| <b>Eixo de avaliação</b>                 | <b>Item a ser demonstrado</b>             | <b>Descrição da evidência esperada</b>                                                                               | <b>Natureza</b> |
|------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Acesso e autenticação                    | Controle de login de usuários             | Demonstração de acesso à solução por credenciais individualizadas, com identificação de perfis distintos de usuários | Obrigatório     |
| Acesso e autenticação                    | Gestão de perfis e permissões             | Demonstração prática de perfis com níveis distintos de acesso, permissões e visualizações                            | Obrigatório     |
| Acesso e autenticação                    | Segregação de funções                     | Demonstração de que diferentes perfis possuem funcionalidades compatíveis com suas atribuições                       | Obrigatório     |
| Acesso e autenticação                    | Registro de acesso                        | Evidência de logs, histórico de acesso ou mecanismo equivalente de rastreabilidade                                   | Obrigatório     |
| Ambiente virtual de aprendizagem         | Acesso ao ambiente virtual                | Demonstração de navegação em ambiente virtual ativo, com acesso por usuário autorizado                               | Obrigatório     |
| Ambiente virtual de aprendizagem         | Organização de conteúdos                  | Evidência de organização de conteúdos, módulos, trilhas, jornadas ou estruturas equivalentes                         | Obrigatório     |
| Ambiente virtual de aprendizagem         | Disponibilização de atividades            | Demonstração de criação, disponibilização ou visualização de atividades pedagógicas                                  | Obrigatório     |
| Ambiente virtual de aprendizagem         | Interação dos usuários                    | Evidência de mecanismos de interação, participação ou acompanhamento de uso no ambiente virtual                      | Obrigatório     |
| Módulo de desenvolvimento socioemocional | Estruturação de conteúdos socioemocionais | Demonstração de conteúdos, recursos ou trilhas voltados ao desenvolvimento socioemocional                            | Obrigatório     |
| Módulo de desenvolvimento socioemocional | Organização por etapa/perfil              | Evidência de que os conteúdos podem ser organizados conforme etapa de ensino, faixa etária ou perfil de público      | Obrigatório     |

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

|                                          |                                      |                                                                                                                       |             |
|------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Módulo de desenvolvimento socioemocional | Recursos pedagógicos associados      | Demonstração de atividades, materiais, exercícios, orientações ou recursos correlatos ao escopo pedagógico da solução | Obrigatório |
| Trilhas de aprendizagem                  | Estruturação de trilhas              | Demonstração de mecanismo de criação, organização ou disponibilização de trilhas ou jornadas de aprendizagem          | Obrigatório |
| Trilhas de aprendizagem                  | Progressão pedagógica                | Evidência de organização sequencial, encadeamento lógico ou progressão de conteúdos/atividades                        | Obrigatório |
| Trilhas de aprendizagem                  | Acompanhamento da trilha             | Demonstração de acompanhamento da execução ou progresso do usuário nas trilhas                                        | Obrigatório |
| Avaliação e monitoramento                | Registro de acompanhamento           | Demonstração de ferramenta ou funcionalidade que permita acompanhar a evolução dos usuários                           | Obrigatório |
| Avaliação e monitoramento                | Instrumentos avaliativos             | Evidência de aplicação, registro ou visualização de instrumentos de avaliação, acompanhamento ou coleta de evidências | Obrigatório |
| Avaliação e monitoramento                | Visualização de resultados           | Demonstração de informações consolidadas sobre desempenho, participação, adesão ou evolução                           | Obrigatório |
| Avaliação e monitoramento                | Identificação de recortes analíticos | Evidência de filtragem ou segmentação por turma, unidade, grupo, perfil ou critério equivalente                       | Obrigatório |
| Formação e apoio aos profissionais       | Conteúdos formativos                 | Demonstração de materiais, trilhas, recursos ou conteúdos de apoio destinados aos profissionais                       | Obrigatório |
| Formação e apoio aos profissionais       | Apoio à capacitação                  | Evidência de recursos que apoiem treinamento, orientação ou uso qualificado da solução                                | Obrigatório |
| Formação e apoio aos profissionais       | Material de apoio pedagógico         | Demonstração de conteúdos ou instrumentos voltados à mediação e aplicação pedagógica                                  | Obrigatório |
| Gestão e inteligência educacional        | Painéis gerenciais                   | Demonstração de dashboards, relatórios executivos ou painéis de acompanhamento                                        | Obrigatório |

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

|                                   |                                            |                                                                                                                      |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Gestão e inteligência educacional | Geração de relatórios                      | Evidência de emissão de relatórios, consolidação de dados ou visualização analítica                                  | Obrigatório |
| Gestão e inteligência educacional | Apoio à tomada de decisão                  | Demonstração de recursos que permitam análise por filtros, recortes ou parâmetros de gestão                          | Obrigatório |
| Gestão e inteligência educacional | Consolidação de dados                      | Evidência de centralização e visualização integrada de informações relevantes da solução                             | Obrigatório |
| Segurança da informação           | Controle de acesso por perfil              | Demonstração de limitação de acesso conforme perfil autorizado                                                       | Obrigatório |
| Segurança da informação           | Logs e trilhas de auditoria                | Evidência de registros de operações, acessos ou alterações realizadas na solução                                     | Obrigatório |
| Segurança da informação           | Rastreamento de ações                      | Demonstração da possibilidade de identificar operações executadas por usuários                                       | Obrigatório |
| Segurança da informação           | Mecanismos mínimos de proteção             | Evidência de recursos compatíveis com requisitos mínimos de segurança, como autenticação segura e controle de sessão | Obrigatório |
| Modelo SaaS e operação em nuvem   | Acesso remoto à solução                    | Demonstração da solução operando em ambiente remoto compatível com acesso via internet                               | Obrigatório |
| Modelo SaaS e operação em nuvem   | Operação em ambiente de nuvem              | Evidência de que a solução é disponibilizada em arquitetura compatível com modelo SaaS                               | Obrigatório |
| Modelo SaaS e operação em nuvem   | Multiusuário                               | Demonstração de acesso por múltiplos usuários ou perfis sem comprometimento da lógica operacional                    | Obrigatório |
| Modelo SaaS e operação em nuvem   | Independência de instalação local complexa | Evidência de que a solução não depende de instalação incompatível com o modelo pretendido                            | Obrigatório |
| Usabilidade e experiência de uso  | Navegação funcional                        | Demonstração de navegação coerente entre módulos, telas e funcionalidades                                            | Obrigatório |

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

|                                  |                                 |                                                                                                                  |             |
|----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Usabilidade e experiência de uso | Clareza operacional             | Evidência de interface minimamente compreensível e adequada ao uso institucional                                 | Obrigatório |
| Usabilidade e experiência de uso | Coerência dos fluxos            | Demonstração de fluxos compatíveis com a lógica de uso da solução                                                | Obrigatório |
| Implantação e sustentação        | Parametrização da solução       | Evidência de que a solução admite configuração, ajuste de perfis ou adequação às necessidades institucionais     | Obrigatório |
| Implantação e sustentação        | Suporte à operação assistida    | Demonstração, documentação ou evidência de recursos de apoio à implantação e acompanhamento inicial              | Obrigatório |
| Implantação e sustentação        | Suporte técnico e manutenção    | Evidência de estrutura operacional para suporte, atualização e sustentação da solução                            | Obrigatório |
| Interoperabilidade               | Capacidade de integração        | Demonstração de APIs, webservices, conectores ou arquitetura compatível com integração                           | Obrigatório |
| Interoperabilidade               | Troca estruturada de dados      | Evidência de exportação, importação ou compartilhamento estruturado de informações                               | Obrigatório |
| Aderência ao objeto              | Compatibilidade global com o TR | Demonstração de que a solução apresentada corresponde, em sua essência, à proposta ofertada e ao objeto licitado | Obrigatório |

**18.26.** A avaliação da matriz observará os seguintes critérios:

- I. será considerado **atendido** o item cuja demonstração permita à comissão verificar, de forma objetiva, a existência da funcionalidade, recurso ou capacidade exigida;
- II. será considerado **não atendido** o item que não for demonstrado, que for demonstrado de forma incompleta ou incompatível com o escopo exigido, ou cuja verificação prática não seja possível;
- III. a mera apresentação estática de documentos, telas ilustrativas, protótipos conceituais ou promessas de desenvolvimento futuro não será suficiente para comprovação de atendimento, salvo quando se tratar de aspecto documental

- expressamente admitido pela comissão por não comprometer a verificação material do requisito;
- IV. quando a demonstração depender de navegação por fluxos, a licitante deverá permitir a verificação completa da rotina solicitada.

**18.27.** Será considerada aprovada na Prova de Conceito a licitante que demonstrar o atendimento de 100% (cem por cento) dos itens classificados como obrigatórios.

**18.28.** Excepcionalmente, a comissão poderá relevar falhas meramente formais, visuais ou acessórias que não comprometam a funcionalidade essencial da solução, desde que tal entendimento seja motivado, registrado em ata e não implique mitigação da aderência material da proposta ao objeto licitado.

**18.29.** A não demonstração de qualquer item obrigatório ensejará a reprovação da Prova de Conceito, por comprometer a confiabilidade da solução ofertada em relação às necessidades da CONTRATANTE.

## **19. DA MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

19.1. A medição dos serviços decorrentes da presente contratação deverá observar a efetiva disponibilização da solução, a prestação regular dos serviços técnicos associados, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, bem como a validação, pela CONTRATANTE, das entregas e resultados correspondentes ao período de referência.

19.2. A sistemática de medição e pagamento será orientada pelos princípios da objetividade, rastreabilidade, desempenho e aderência ao interesse público, devendo refletir não apenas a disponibilização formal da solução, mas o seu funcionamento regular, a prestação adequada do suporte, a manutenção das condições de segurança, disponibilidade e usabilidade, bem como o efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA.

19.3. O pagamento não decorrerá da mera passagem do tempo contratual, mas da comprovação da execução satisfatória dos serviços e do atendimento aos requisitos técnicos e operacionais pactuados, inclusive no que se refere aos indicadores de desempenho, níveis de serviço e obrigações acessórias previstas neste instrumento.

#### **19.4. Da sistemática geral de medição**

**19.4.1.** A medição será realizada periodicamente, preferencialmente em base mensal, considerando o ciclo de execução dos serviços no período de apuração, compreendendo:

- I. a disponibilização regular da solução em ambiente operacional;
- II. a manutenção da solução em condições adequadas de funcionamento;
- III. a prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação;
- IV. atendimento aos níveis mínimos de serviço (SLA);
- V. a execução das atividades previstas no período, conforme cronograma ou plano de trabalho, quando aplicável;
- VI. a apresentação da documentação comprobatória exigida para fins de aceite e pagamento.

**19.4.2.** Nos casos em que houver etapa específica de implantação, parametrização, treinamento, operação assistida, integração ou outra entrega individualizável, a medição poderá considerar marcos formais de execução e aceite, conforme cronograma aprovado pela CONTRATANTE e desde que haja previsão expressa no contrato.

#### **19.5. Critérios de medição da solução em modelo SaaS**

**19.5.1.** A parcela mensal referente à disponibilização da solução em modelo SaaS será medida mediante verificação cumulativa dos seguintes aspectos:

- a) efetiva disponibilização da solução no período de referência;
- b) funcionamento regular dos módulos, recursos e ambientes contratados;
- c) manutenção dos níveis mínimos de disponibilidade estabelecidos;
- d) prestação regular dos serviços de suporte e sustentação;
- e) inexistência de falhas graves não tratadas ou reincidência relevante de indisponibilidades;
- f) apresentação dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos;
- g) validação da execução pela fiscalização da CONTRATANTE.

- h) apuração do quantitativo de alunos ativos estritamente conforme as regras, critérios e evidências estabelecidos no item 5.2.1 deste Termo de Referência.

**19.5.2.** A medição da solução em modelo SaaS pressupõe a entrega continuada de serviço operacional e não apenas a licença de uso desvinculada da sustentação, razão pela qual o pagamento mensal estará condicionado ao desempenho efetivo da solução no período.

**19.6.** Para fins de medição e posterior pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, ao final de cada período de apuração, ou conforme cronograma contratual, documentação comprobatória suficiente da execução dos serviços, contendo, no mínimo:

| Documento / Evidência                                 | Finalidade                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relatório mensal de disponibilidade da solução        | Demonstrar a operação regular do ambiente e os índices de disponibilidade apurados                           |
| Relatório de chamados, incidentes e atendimentos      | Comprovar o suporte prestado, os tempos de resposta e solução e a gestão dos atendimentos                    |
| Relatório consolidado de SLA                          | Evidenciar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço no período                                            |
| Relatório de manutenção e sustentação                 | Demonstrar correções, ajustes, atualizações, evoluções e demais ações executadas                             |
| Relatório de atividades específicas, quando aplicável | Comprovar treinamentos, parametrizações, integrações, operação assistida ou outras entregas individualizadas |
| Memória de cálculo da medição                         | Permitir conferência objetiva dos valores faturados e dos critérios utilizados                               |
| Nota fiscal/fatura                                    | Instrumento fiscal para processamento do pagamento                                                           |
| Documentação de regularidade exigida contratualmente  | Subsidiar a instrução regular do processo de pagamento                                                       |

**19.7.** A CONTRATANTE poderá solicitar relatórios complementares, logs, capturas de tela, extratos de monitoramento, evidências de backup, registros de homologação, listas de presença em capacitações, atas de reunião, ordens de serviço ou quaisquer outros elementos que considere necessários para validação da medição apresentada.

**19.8.** Processo de validação e aceite

**19.8.1.** Recebida a documentação de medição, a CONTRATANTE procederá à análise técnica e administrativa dos elementos apresentados, verificando a conformidade da execução contratual com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, no contrato, nos planos de trabalho aprovados e nos níveis mínimos de serviço pactuados.

**19.8.2.** A validação da medição observará, entre outros, os seguintes aspectos:

- I. aderência entre os serviços executados e o escopo contratado;
- II. conformidade com os indicadores de desempenho e SLA;
- III. regularidade da documentação apresentada;
- IV. adequação das evidências de execução;
- V. inexistência de pendências críticas não sanadas;
- VI. conformidade entre memória de cálculo e valores faturados.

**19.8.3.** Constatada a conformidade da execução, a CONTRATANTE emitirá o aceite para fins de pagamento. Em caso de inconsistência, ausência de comprovação suficiente, falha na prestação dos serviços ou descumprimento dos parâmetros contratuais, a CONTRATANTE poderá rejeitar total ou parcialmente a medição, determinar ajustes, solicitar complementação documental, aplicar glosas ou instaurar os procedimentos cabíveis.

**19.9.** Vinculação da medição aos níveis de serviço e aos indicadores de desempenho

19.9.1. A medição mensal estará diretamente vinculada ao desempenho da CONTRATADA no período de referência, especialmente no que se refere ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço, indicadores operacionais, indicadores de governança, requisitos de disponibilidade e atendimento dos chamados técnicos e funcionais.

19.9.2. A apuração do desempenho deverá observar os parâmetros definidos no item referente ao SLA e indicadores de desempenho, incluindo, quando aplicável:

- I. disponibilidade mensal da solução;
- II. tempos de resposta e solução de incidentes;
- III. taxa de resolução de chamados dentro do prazo;
- IV. reincidência de falhas;
- V. entrega de relatórios obrigatórios;
- VI. execução das atividades de manutenção e suporte;
- VII. conformidade com requisitos de segurança e governança.

19.9.3. O desempenho insuficiente da CONTRATADA poderá repercutir diretamente na medição financeira do período, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas e contratuais cabíveis.

#### **19.10. Glosas e ajustes da medição**

19.10.1. A CONTRATANTE poderá aplicar glosas proporcionais sobre a parcela mensal dos serviços quando constatado descumprimento das obrigações contratuais, dos níveis mínimos de serviço ou dos critérios de medição definidos neste Termo de Referência.

19.10.2. As glosas poderão decorrer, dentre outras hipóteses, de:

- I. indisponibilidade da solução acima dos limites tolerados;
- II. descumprimento de prazo de resposta ou solução de incidentes;
- III. não execução ou execução incompleta de atividades previstas;
- IV. falhas recorrentes de suporte, sustentação ou manutenção;
- V. ausência ou inadequação dos relatórios obrigatórios;
- VI. descumprimento de obrigações relacionadas à segurança da informação ou governança;
- VII. divergência entre a execução efetiva e os valores cobrados.

19.10.3. As glosas deverão observar os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e motivação, sendo formalmente registradas pela CONTRATANTE no processo de medição.

**19.10.4.** Quando houver previsão específica de faixas de desempenho ou glosas vinculadas ao SLA, aplicar-se-ão os percentuais definidos nos itens 11.10 e 11.11, sem prejuízo da possibilidade de apuração individualizada de falhas específicas, desde que não haja duplicidade punitiva sobre o mesmo fato gerador.

**19.11. Do Pagamento**

19.11.1. O pagamento será efetuado após a aprovação da medição pela CONTRATANTE, mediante apresentação da correspondente nota fiscal ou fatura, acompanhada da documentação comprobatória exigida contratualmente e da regularidade necessária ao processamento da despesa.

**19.11.2.** O prazo para pagamento será contado a partir do ateste da execução e da regular instrução processual, na forma prevista no contrato e nas normas internas da CONTRATANTE.

**19.11.3.** A existência de pendências técnicas, inconsistências na medição, documentação incompleta, falhas na execução contratual ou descumprimento de obrigações poderá suspender o processamento do pagamento até a devida regularização, sem que isso gere direito a reajuste, atualização ou indenização à CONTRATADA, salvo quando comprovada mora exclusiva da CONTRATANTE após o cumprimento integral das exigências.

**19.12. Medição em fase de implantação, transição e operação assistida**

**19.12.1.** Durante as fases de implantação, transição e operação assistida, a medição poderá observar marcos intermediários de execução, desde que previamente definidos e vinculados a entregas verificáveis, tais como:

- I. apresentação e aprovação do plano de implantação;
- II. conclusão da parametrização inicial;
- III. realização de testes e homologação;
- IV. conclusão da capacitação inicial;
- V. início da operação assistida;
- VI. conclusão da entrada em produção.

19.12.2. Nessas hipóteses, cada etapa somente poderá ser considerada passível de medição e pagamento após validação formal pela CONTRATANTE, com base em evidências objetivas e aderência ao cronograma aprovado.

## 20. DA MATRIZ DE RISCOS

20.1. A matriz de riscos tem por finalidade identificar, classificar, alocar e estabelecer mecanismos de mitigação dos principais eventos que possam impactar a execução contratual, assegurando maior previsibilidade, equilíbrio contratual e eficiência na prestação dos serviços.

20.2. A alocação dos riscos observará a capacidade de cada parte em preveni-los, gerenciá-los ou absorver seus impactos, nos termos das boas práticas de governança e da Lei nº 13.303/2016.

20.3. A alocação dos riscos observará os seguintes princípios:

- I. alocação ao ente que possui maior capacidade de gestão do risco;
- II. mitigação preventiva como prioridade;
- III. compartilhamento quando necessário à execução eficiente;
- IV. transparência e rastreabilidade dos eventos;
- V. preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

20.4. Da matriz de riscos da contratação:

| Risco                            | Descrição                                   | Alocação      | Impacto | Medida de mitigação                                  |
|----------------------------------|---------------------------------------------|---------------|---------|------------------------------------------------------|
| Atraso na implantação            | Não cumprimento do cronograma inicial       | CONTRATADA    | Alto    | Plano de implantação, marcos de controle e validação |
| Indisponibilidade da solução     | Interrupção do sistema ou falha operacional | CONTRATADA    | Alto    | SLA, redundância e monitoramento contínuo            |
| Falhas técnicas recorrentes      | Instabilidade ou erros na solução           | CONTRATADA    | Alto    | Manutenção corretiva e evolutiva contínua            |
| Falha na segurança da informação | Vazamento ou acesso indevido a dados        | CONTRATADA    | Crítico | Controles de segurança, LGPD, logs e auditoria       |
| Baixa adesão dos usuários        | Uso insuficiente da solução                 | COMPARTILHADO | Médio   | Capacitação, comunicação e suporte                   |

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

|                                 |                                              |               |         |                                           |
|---------------------------------|----------------------------------------------|---------------|---------|-------------------------------------------|
| Falha de integração             | Problemas na comunicação com outros sistemas | COMPARTILHADO | Médio   | Testes, homologação e validação técnica   |
| Mudanças institucionais         | Alterações estruturais da CONTRATANTE        | CONTRATANTE   | Médio   | Comunicação formal e ajustes operacionais |
| Atraso na validação ou aceite   | Demora na análise pela CONTRATANTE           | CONTRATANTE   | Médio   | Definição de prazos e governança          |
| Subdimensionamento da solução   | Incapacidade de atender demanda real         | CONTRATADA    | Alto    | Escalabilidade em nuvem                   |
| Interrupção indevida do serviço | Descontinuidade sem justificativa            | CONTRATADA    | Crítico | Penalidades contratuais e SLA             |

## 21. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

21.1. O contrato decorrente deste Termo de Referência terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado sucessivamente, nos termos da Lei nº 13.303/2016, até o limite legal aplicável aos contratos de prestação de serviços continuados.

21.2. A natureza do objeto caracteriza-se como serviço contínuo, na medida em que envolve a disponibilização, operação e sustentação de solução tecnológica essencial ao funcionamento das atividades institucionais da CONTRATANTE.

## 22. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

22.1. A execução contratual terá início a partir da emissão da Autorização de Execução de Serviço (AES) ou instrumento equivalente, a ser formalmente expedido pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato e o atendimento das condições preliminares eventualmente exigidas para o início da execução.

22.2. A emissão da Autorização de Execução de Serviço constituirá o marco formal para contagem dos prazos operacionais, especialmente aqueles relacionados à apresentação do plano de implantação, à mobilização da equipe técnica, à configuração inicial da solução, à realização de testes, à capacitação dos usuários e à entrada em operação assistida e plena.

22.3.A CONTRATADA deverá iniciar as atividades no prazo fixado na Autorização de Execução de Serviço, observando rigorosamente o cronograma de implantação e as etapas operacionais definidas neste Termo de Referência, não sendo admitida justificativa fundada em desconhecimento do escopo, insuficiência de mobilização interna ou ausência de planejamento prévio.

22.4. Após a emissão da Autorização de Execução de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, o Plano de Implantação, contendo o detalhamento das atividades a serem executadas, os marcos de entrega, os responsáveis, os prazos, os riscos identificados e as medidas de mitigação cabíveis.

22.5.A implantação da solução deverá observar, no mínimo, as etapas de planejamento inicial, configuração e parametrização, testes e validação, capacitação dos usuários, operação assistida e entrada em operação plena, podendo a CONTRATANTE, motivadamente, definir prioridades, fases ou cronograma progressivo de disponibilização.

22.6.A entrada em operação plena da solução não afasta as obrigações da CONTRATADA relativas à sustentação, suporte técnico, manutenção, monitoramento, evolução funcional e atendimento aos níveis mínimos de serviço, as quais permanecerão exigíveis durante toda a vigência contratual.

22.7.Nos casos em que a CONTRATANTE entender necessário, a emissão da Autorização de Execução de Serviço poderá ser precedida ou condicionada à apresentação de documentos, comprovações ou alinhamentos técnicos preliminares indispensáveis à adequada execução contratual, tais como indicação da equipe técnica, atualização de dados de contato, comprovação de condições mínimas de mobilização ou reunião de kickoff.

## **23. DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

23.1. Os valores contratuais poderão ser reajustados, mediante solicitação da CONTRATADA e observadas as condições previstas no contrato, após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado a partir da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir, conforme disciplina legal e contratual aplicável.

**23.2.** O reajuste terá por finalidade recompor a perda inflacionária ordinária dos valores contratados, devendo observar índice oficial previamente definido no instrumento contratual, preferencialmente compatível com a natureza dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, ou, na ausência deste, outro índice admitido pela Administração e expressamente previsto no contrato.

**23.3.** A aplicação do reajuste dependerá de requerimento formal da CONTRATADA, da comprovação do implemento do prazo mínimo legal, da análise e concordância da CONTRATANTE, bem como da formalização do ato correspondente, quando exigida.

**23.4.** O reajuste incidirá exclusivamente sobre os valores contratuais vigentes, sem efeito retroativo automático, salvo se expressamente reconhecido em razão de tramitação administrativa regular e tempestivamente provocada pela parte interessada.

**23.5.** Independentemente do reajuste, será assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato sempre que sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis de consequências incalculáveis, bem como eventos extraordinários, supervenientes e alheios à vontade das partes, que provoquem desequilíbrio relevante entre os encargos assumidos pela CONTRATADA e a remuneração originalmente pactuada.

**23.6.** O pedido de reequilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado de maneira fundamentada, acompanhado de documentos e demonstrativos suficientes para comprovar a ocorrência do fato gerador, o nexa causal entre o evento e o alegado desequilíbrio, bem como a efetiva repercussão econômica sobre a execução contratual.

**23.7.** Na análise do pedido de reequilíbrio, a CONTRATANTE considerará, no mínimo, a natureza do evento alegado, sua previsibilidade, a extensão de seus efeitos, a parcela de risco ordinariamente assumida pela CONTRATADA e a comprovação objetiva dos impactos financeiros incidentes sobre o contrato.

**23.8.** Poderão ensejar reequilíbrio econômico-financeiro, desde que devidamente comprovados, eventos como alterações legislativas ou normativas com repercussão direta e relevante nos custos contratuais, criação, majoração ou supressão de tributos incidentes sobre a execução do objeto, fatos extraordinários que afetem substancialmente a cadeia de prestação dos serviços ou outras ocorrências juridicamente aptas a alterar a equação econômico-financeira inicial do ajuste.

**23.9.** Não constituem fundamento para reequilíbrio econômico-financeiro as variações ordinárias de mercado, os riscos inerentes à atividade econômica desenvolvida pela CONTRATADA, os custos decorrentes de falhas de planejamento, subdimensionamento da solução, insuficiência operacional, erros de execução, baixa produtividade ou qualquer outro evento incluído na álea empresarial ordinária.

**23.10.** A recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, quando reconhecida, poderá ocorrer por meio de revisão dos valores contratuais, adequação da forma de remuneração, reprogramação de obrigações ou adoção de outra medida juridicamente cabível e tecnicamente adequada, conforme avaliação da CONTRATANTE e observância da legislação aplicável.

**23.11.** Qualquer reajuste ou reequilíbrio econômico-financeiro dependerá de formalização por termo aditivo ou instrumento equivalente, quando exigido, vedada a alteração informal de preços, condições de pagamento ou obrigações contratuais sem a devida instrução administrativa.

## **24. DA DISPOSIÇÕES FINAIS**

**24.1.** A presente contratação deverá ser executada em estrita observância às disposições deste Termo de Referência, do instrumento contratual e da legislação aplicável, especialmente a Lei nº 13.303/2016, bem como às normas internas da CONTRATANTE.

**24.2.** Não será admitida a participação de empresas sob a forma de consórcio, considerando que:

- I. o objeto possui natureza técnica e operacional que demanda execução centralizada e integrada;
- II. a fragmentação da responsabilidade pode comprometer a eficiência da execução;
- III. a solução tecnológica exige unicidade de gestão, suporte e governança;
- IV. a vedação visa resguardar a adequada execução contratual e a responsabilização direta da contratada.

**24.3.** É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, salvo em hipóteses excepcionais previamente autorizadas pela CONTRATANTE, que não comprometam a execução principal do contrato.

24.4.A CONTRATADA será integralmente responsável pela execução do objeto, não podendo transferir, ceder ou delegar suas obrigações sem autorização expressa da CONTRATANTE.

24.5.As disposições deste Termo de Referência deverão ser interpretadas de forma sistemática, considerando a integralidade do documento, a finalidade da contratação e o interesse público envolvido.

**24.6.** Os casos omissos serão resolvidos pela CONTRATANTE, com base na legislação aplicável, nas normas internas e nos princípios da Administração Pública.

**24.7.** Na execução do contrato, deverá prevalecer o interesse público, garantindo-se a eficiência, a continuidade do serviço, a segurança da informação e a qualidade da solução disponibilizada.

## **25. DA CONFORMIDADE LEGAL DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**25.1.** O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com as disposições da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 (Lei das Estatais), bem como com os normativos internos da CONTRATANTE, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade e desenvolvimento nacional sustentável.

25.2.A estruturação do objeto, dos requisitos técnicos, operacionais e funcionais, dos critérios de qualificação técnica, dos níveis de serviço, da sistemática de medição e pagamento, da matriz de riscos, da prova de conceito e das demais disposições constantes deste instrumento foi realizada de forma a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, bem como a adequada execução contratual.

25.3.O presente documento reflete as necessidades institucionais da CONTRATANTE, tendo sido elaborado com base em critérios técnicos, operacionais e jurídicos, visando garantir a eficiência da contratação, a mitigação de riscos e a adequada prestação dos serviços.

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

## 26. DAS ASSINATURAS

**26.1.** E por estarem de acordo, firmam o presente Termo de Referência os responsáveis pela sua elaboração, análise e aprovação.

Manaus, setembro de 2026.

Alan Valberto Laranjeira da Silva  
Gerente de Sistemas – GSIST  
Demandante

Marcelo Almeida Marinho  
Superintendente de Negócios –  
SUPTN  
Superior do Demandante

**APROVO** o presente **TERMO DE REFERÊNCIA**, pois constatei que atende as condições previstas na Lei Nº 13.303/2016, RILC da PRODAM e demais legislações em vigor.

**Abel Gomes da Silva Neto**  
Diretor Técnico

## **ANEXO A – REFERENCIAL PEDAGÓGICO, CRITÉRIOS DE ACEITE E JULGAMENTO DA AMOSTRAGEM NA PROVA DE CONCEITO (PoC)**

### **1. DO OBJETO E FINALIDADE DO ANEXO**

1.1. Este anexo estabelece os requisitos pedagógicos estruturantes, o referencial curricular mínimo e os **critérios objetivos de aceite e julgamento** para avaliação da amostra funcional e pedagógica a ser apresentada durante a Prova de Conceito (PoC), nos termos do Item 18 deste Termo de Referência.

1.2. A finalidade precípua deste procedimento é permitir à Comissão Técnica de Avaliação da CONTRATANTE aferir de forma prática, objetiva, auditável e fundamentada a aderência pedagógica, metodológica, tecnológica e operacional da solução ofertada pela licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar.

1.3. O julgamento observará critério estritamente binário ("**Atende**" ou "**Não Atende**"), vedada a atribuição de pontuações subjetivas ou notas graduadas.

### **2. REGRAS GERAIS DA AMOSTRAGEM NA PROVA DE CONCEITO**

2.1. A licitante convocada deverá disponibilizar ambiente funcional ativo (SaaS) contendo, obrigatoriamente, no mínimo **01 (um) nível de ensino completo** (Educação Infantil, Ensino Fundamental Anos Iniciais, Ensino Fundamental Anos Finais ou Ensino Médio) inteiramente estruturado e navegável. 2.2. A amostra deverá ser demonstrada em ambiente real de nuvem, sendo **expressamente vedada** a apresentação de telas estáticas, protótipos em imagens, slides conceituais, vídeos pré-gravados sem navegação assistida ou repositórios avulsos de documentos em formato PDF sem integração com os fluxos do sistema. 2.3. Durante a sessão, a licitante deverá demonstrar a execução do fluxo pedagógico ponta a ponta:

- Perfil do Professor (acesso aos planos de mediação e gestão da turma);

- Perfil do Aluno (acesso ao conteúdo interativo, execução e envio de atividades);
- Perfil do Gestor/Administrador (apuração de dados, relatórios e painéis de monitoramento).

### 3. REFERENCIAL MÍNIMO DE CONTEÚDOS E PROGRESSÃO CURRICULAR

A amostragem deverá demonstrar correspondência direta e explícita entre **Tema Principal**, **Macrocompetência Socioemocional**, **Competência Geral da BNCC** e **Objetivo de Aprendizagem**, tomando como base mínima a seguinte estruturação:

#### 3.1. Educação Infantil (1º e 2º Períodos)

- **1º Período:**
  - “*Quem sou eu?*” – Autoconsciência – Competência Geral 8 da BNCC: Reconhecer características pessoais, gostos e preferências, iniciando o processo de autoconhecimento.
  - “*Meu corpo e minhas emoções*” – Autoconsciência – Competência Geral 8 da BNCC: Identificar emoções básicas (alegria, tristeza, medo, raiva).
  - “*Minha família*” – Consciência Social – Competência Geral 9 da BNCC: Reconhecer a importância do núcleo familiar e fortalecer vínculos afetivos.
  - “*Brincar e conviver*” – Habilidades de Relacionamento – Competência Geral 9 da BNCC: Praticar cooperação, respeito e compartilhamento nas brincadeiras.
- **2º Período:**

- “*Sentimentos e emoções*” – Autoconsciência – Competência Geral 8 da BNCC: Distinguir emoções e compreender como repercutem no comportamento.
- “*Lidando com emoções*” – Autogestão – Competência Geral 8 da BNCC: Experimentar estratégias lúdicas para autorregulação e manejo de frustrações.
- “*Amigos e convivência*” – Habilidades de Relacionamento – Competência Geral 9 da BNCC: Colaborar em atividades coletivas e exercitar a empatia.
- “*Empatia e cuidado*” – Consciência Social – Competência Geral 9 da BNCC: Desenvolver atitudes de respeito à diversidade e cuidado mútuo.

### 3.2. Ensino Fundamental – Anos Iniciais (1º ao 5º Ano)

- **1º Ano:** “*Conhecendo minhas emoções*”, “*Controlando sentimentos*”, “*Eu e o outro*” e “*Amizade e convivência*” – Foco: Reconhecimento de emoções, autorregulação inicial e convivência em grupo.
- **2º Ano:** “*Autoconhecimento*”, “*Autoconfiança*”, “*Respeito e empatia*” e “*Cooperação*” – Foco: Fortalecimento da autoimagem, confiança nas próprias aptidões e valorização do colega.
- **3º Ano:** “*Conhecendo a si mesmo*”, “*Lidando com desafios*”, “*Relações e respeito*” e “*Tomando decisões*” – Foco: Resiliência frente a frustrações cotidianas, empatia e análise simples de causas e consequências.
- **4º Ano:** “*Autoconhecimento e identidade*”, “*Emoções e comportamentos*”, “*Empatia e convivência*” e “*Comunicação e diálogo*” – Foco: Identificação de valores pessoais, controle de reações e resolução pacífica de conflitos.

- **5º Ano:** *“Inteligência emocional”, “Controle emocional”, “Empatia e cooperação” e “Escolhas e responsabilidades”* – Foco: Conceituação e manejo das emoções, senso de corresponsabilidade nas decisões de equipe.

### 3.3. Ensino Fundamental – Anos Finais (6º ao 9º Ano)

- **6º Ano:** *“Identidade e emoções”, “Lidando com sentimentos”, “Empatia e respeito” e “Amizade e convivência”* – Foco: Transição para a adolescência, escuta ativa e acolhimento das diferenças.
- **7º Ano:** *“Emoções e comportamento”, “Controle emocional”, “Diversidade e respeito” e “Cooperação e trabalho em grupo”* – Foco: Autorregulação em grupo, prevenção de atitudes preconceituosas e pertencimento.
- **8º Ano:** *“Valores e identidade”, “Tomada de decisões”, “Empatia no cotidiano” e “Comunicação e convivência”* – Foco: Princípios éticos, análise crítica de cenários e aprimoramento da argumentação dialógica.
- **9º Ano:** *“Identidade e projeto de vida”, “Responsabilidade nas escolhas”, “Empatia e cidadania” e “Planejamento de futuro”* – Foco: Alinhamento de aptidões a metas futuras, transição escolar e cidadania responsável.

### 3.4. Ensino Médio (1º ao 3º Ano)

- **1º Ano:** *“Identidade e propósito”, “Gestão das emoções”, “Relações saudáveis” e “Comunicação e expressão”* – Foco: Construção de propósito, superação da ansiedade e comunicação assertiva.
- **2º Ano:** *“Valores e escolhas”, “Autonomia e responsabilidade”, “Empatia e sociedade” e “Projeto de vida”* – Foco: Decisões éticas complexas, maturidade cidadã e planejamento pré-profissional.

- **3º Ano:** “Autoconhecimento e futuro”, “Decisões para o futuro”, “Responsabilidade social” e “Preparação para novos desafios” – Foco: Transição acadêmico-profissional, metas de longo prazo e estabilidade socioemocional para grandes avaliações e vida adulta.

#### 4. CRITÉRIOS DE ACEITE E MATRIZ DE JULGAMENTO (PoC)

Durante a avaliação prática da amostra, a Comissão Técnica preencherá a planilha de verificação com base nos critérios e evidências descritos a seguir:

| Eixo de Avaliação                                 | Item Avaliado                                     | Critério de Aceite Objetivo                                                                                                                                | Evidência Exigida na Sessão                                                                                                  | Julgamento                   |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>EIXO 1: Matriz Pedagógica e Aderência BNCC</b> | <b>1.1 Estrutura do Nível de Ensino</b>           | Disponibilização integral de no mínimo 1 (um) nível de ensino estruturado em trilhas, módulos ou cadernos sequenciais.                                     | Navegação na árvore curricular demonstrando a distribuição organizada das aulas/unidades ao longo dos períodos letivos.      | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
|                                                   | <b>1.2 Vinculação Explícita com BNCC</b>          | Presença inequívoca, em cada lição demonstrada, de metadados identificando a Competência Geral da BNCC e a Macrocompetência Socioemocional correlata.      | Visualização em tela das tags, cabeçalhos ou campos de planejamento contendo os vínculos pedagógicos oficiais.               | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
|                                                   | <b>1.3 Progressão Temática e Objetivos</b>        | Coerência da jornada formativa, demonstrando objetivos de aprendizagem claros e evolução gradativa da complexidade temática.                               | Verificação da sequência pedagógica (ex.: partindo de autoconhecimento/emoções básicas até tomada de decisão e convivência). | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
| <b>EIXO 2: Recursos Digitais e Interatividade</b> | <b>2.1 Objetos Digitais Multimídia Integrados</b> | Presença de recursos digitais integrados nativamente (vídeos, animações, infográficos ou áudios), sem dependência de redirecionamentos externos inseguros. | Execução bem-sucedida de vídeo/animação com player embarcado no ambiente do estudante.                                       | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
|                                                   | <b>2.2 Atividades Práticas e Interativas</b>      | Existência de instrumentos interativos (exercícios reflexivos, dinâmicas guiadas ou questionários) para                                                    | Execução, preenchimento e submissão de atividade interativa a partir do perfil logado do aluno demonstrador.                 | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

|                                                              |                                                   |                                                                                                                                             |                                                                                                                  |                              |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|                                                              |                                                   | interação direta do estudante.                                                                                                              |                                                                                                                  |                              |
|                                                              | <b>2.3 Caderno de Mediação Docente</b>            | Disponibilização de orientações metodológicas e roteiros estruturados de aplicação para o professor conduzir as dinâmicas e discussões.     | Acesso e visualização em tempo real do guia pedagógico/plano de aula a partir do perfil do professor.            | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
| <b>EIXO 3: Formação Continuada Docente</b>                   | <b>3.1 Módulo Formativo Integrado</b>             | Ambiente dedicado à formação continuada dos educadores, abordando fundamentos da educação socioemocional e rotinas da ferramenta.           | Demonstração do módulo docente com conteúdos sobre mediação pedagógica e estudos de caso práticos.               | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
|                                                              | <b>3.2 Rastreamento do Progresso Formativo</b>    | Registro contínuo da participação e evolução do corpo docente nas trilhas de capacitação.                                                   | Exibição de indicador de progresso (percentual de conclusão) ou histórico formativo no painel do educador.       | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
| <b>EIXO 4: Gestão, Evidências e Inteligência Educacional</b> | <b>4.1 Auditoria e Registro de Evidências</b>     | Gravação rastreável das respostas e produções dos alunos no banco de dados da plataforma, garantindo integridade e conformidade com a LGPD. | Confirmação imediata no painel do professor da atividade submetida pelo aluno no item 2.2.                       | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
|                                                              | <b>4.2 Painéis Gerenciais com Filtros</b>         | Painel gerencial (dashboard) que consolide métricas de engajamento, adesão e conclusão com capacidade de segmentação.                       | Aplicação de filtros por Escola/Polo, Turma e Período, com atualização instantânea dos indicadores em tela.      | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |
|                                                              | <b>4.3 Indicadores Analíticos Socioemocionais</b> | Geração de relatórios ou indicadores analíticos por competência trabalhada ou taxa de retenção/conclusão de trilhas.                        | Emissão/exportação de relatório analítico contendo indicadores consolidados de desenvolvimento da turma/unidade. | [ ] Atende<br>[ ] Não Atende |

## 5. REGRAS DE JULGAMENTO E CONDIÇÕES DE APROVAÇÃO

5.1. **Critério de Aprovação:** Para ser declarada **APROVADA** na avaliação do Anexo I, a licitante deverá obter o resultado **"Atende" em 100% (cem por cento) dos itens avaliados** na matriz do Item 4 deste documento.

5.2. **Critério de Reprovação/Desclassificação:** A licitante será declarada **REPROVADA**, resultando na desclassificação de sua proposta comercial e na convocação da licitante subsequente, caso incorra em qualquer uma das seguintes hipóteses:

- I – Obtenção de resultado **"Não Atende"** em qualquer um dos itens obrigatórios da matriz de avaliação;
- II – Apresentação de conteúdos meramente conceituais, arquivos em PDF soltos, slides estáticos ou maquetes visuais não navegáveis que inviabilizem a constatação prática do fluxo funcional;
- III – Inexistência de vínculo comprovável e explícito com as Diretrizes da BNCC nas unidades demonstradas;
- IV – Ausência de ambiente SaaS funcional multiusuário ativo que permita a simulação simultânea dos papéis de aluno, professor e gestor.

5.3. **Diretriz de Equivalência Curricular:** Serão admitidas matrizes curriculares que utilizem nomenclaturas, arranjos de períodos, termos conceituais ou segmentações de unidades distintas das exemplificadas no Item 3 deste Anexo, desde que a licitante comprove cabalmente que a proposta preserva a progressão socioemocional, a aderência às Competências Gerais da BNCC e atenda integralmente a todos os critérios operacionais da matriz do Item 4.

## PREGÃO ELETRÔNICO 03/2026

### Anexo B – Modelo de Proposta de Preços

O preço deverá ser composto de acordo com a tabela abaixo:

| Serviços por demanda |                                                                                                 |                    |                           | Qtd.<br>Balizadora<br>de Cálculo | Valor<br>Unitário | Valor<br>Mensal | Valor<br>Anual |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| #                    | Serviço                                                                                         | Und                | Quantidade<br>de Usuários |                                  |                   |                 |                |
| 1.0                  | Licenciamento da<br>solução - SaaS                                                              | Aluno<br>Ativo/Mês | ≤1.000                    | 1.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 1.001 a 2.000             | 2.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 2.001 a 3.000             | 3.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 3.001 a 4.000             | 4.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 4.001 a 5.000             | 5.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 5.001 a 6.000             | 6.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 6.001 a 7.000             | 7.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 7.001 a 8.000             | 8.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 8.001 a 9.000             | 9.000                            |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 9.001 a 10.000            | 10.000                           |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 10.001 a<br>50.000        | 50.000                           |                   |                 |                |
|                      |                                                                                                 |                    | 50.001 a<br>100.000       | 100.000                          |                   |                 |                |
| 2.0                  | Formação Continuada:<br>Oficinas, treinamentos e<br>suporte pedagógico para<br>o corpo docente. | Turmas             | 8                         | 8                                |                   |                 |                |

Os preços para sessão pública do Pregão deverá ser a soma de valores da última coluna, indicado como “Valor Total” de CADA ITEM.

**Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.**

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026

### ANEXO 2 - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

#### 1. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

- 1.1. A arrematante será avaliada quanto ao cumprimento dos requisitos de participação no certame através de consulta efetuada pelo pregoeiro em algum dos seguintes cadastros:
  - 1.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico: [www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis);
  - 1.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, no endereço eletrônico: [www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/cnep](http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/cnep)
  - 1.1.3. Outros sistemas cadastrais pertinentes com disposição para consulta.
- 1.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação e examinará as mesmas circunstâncias para o segundo colocado.
- 1.3. Caso atendidas as condições de participação, a arrematante terá seus documentos de habilitação verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.
- 1.4. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data de abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 1.5. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas.
- 1.6. Se o arrematante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a documentação do licitante subsequente e, assim, sucessivamente até a apuração de documentação que atenda os termos do edital.
- 1.7. **Habilitação Jurídica:**
  - 1.7.1. Registro comercial, no caso de empresa individual;
  - 1.7.2. Ato constitutivo (Estatuto ou Contrato Social em vigor), devidamente registrado no Órgão competente, acompanhado de documento comprobatório da eleição dos atuais administradores;
  - 1.7.3. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Civis, acompanhada de prova de designação da diretoria em exercício.
- 1.8. **Qualificação Econômico-Financeira:**
  - 1.8.1. Certidão negativa ou positiva com efeito negativa de existência de ação de recuperação judicial de falência ou concordata, expedida pelo Cartório de Distribuição da sede da licitante;

1.8.2. Cópia do balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis da licitante, dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, devidamente registrados na Junta Comercial, **na forma da lei<sup>1</sup>**. Em se tratando de empresas regidas pela Lei 6.404 de 15/12/1976, essa comprovação deverá ser feita através da publicação na Imprensa Oficial, apresentando a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. Os demonstrativos poderão ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de três meses da data prevista para realização desta licitação. (Devem-se incluir no balanço patrimonial os Termos de Abertura e Encerramento). **Deverá comprovar que possui capital social registrado ou patrimônio líquido mínimo igual ou superior, a 5% do valor estimado da contratação**

1.8.2.1. A comprovação do subitem 1.8.2 deverá ser feita através do Balanço Patrimonial do último exercício publicado (contendo termo de abertura e encerramento), assinado por profissional devidamente habilitado pelo conselho de classe **OU** através da alteração do capital social em momento anterior à apresentação da proposta.

1.8.3. Comprovação da boa situação financeira da licitante, aferida com base nos índices de Liquidez Geral (ILG), maiores que um (>1), aplicando a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$$

1.8.3.1. A comprovação do subitem 1.8.3 deverá ser feita através do Balanço Patrimonial do último exercício publicado (contendo termo de abertura e encerramento), assinado por profissional devidamente habilitado pelo conselho de classe.

1.8.4. A comprovação de que o profissional está devidamente habilitado, exigida nos itens 1.8.2.1 e 1.8.3.1, **deverá ser comprovada por meio de emissão de certidão de regularidade profissional no devido conselho de classe.**

#### 1.9. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

1.9.1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), do Ministério da Fazenda;

1.9.2. Certidões de regularidade fiscal e previdenciária apresentando Certidão Negativa de ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos

<sup>1</sup> **Na forma da lei:**

- Indicação do número das páginas e número do livro onde estão inscritos o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis no Livro Diário, acompanhados do respectivo Termo de Abertura e Termo de Encerramento do mesmo - § 2º do art. 1.184 da Lei 10.406/02; Art. 1.180, lei 10.406/02; art. 177 da lei 6.404/76;

- Assinatura do contador e do titular ou representante legal da Entidade no Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício - § 2º do art. 1.184 da lei 10.406/02; § 4º do art. 177 da lei 6.404/76.

- Prova de registro na Junta Comercial ou Cartório (carimbo, etiqueta ou chancela da Junta Comercial) – art. 1.181, lei 10.406/02; resolução CFC nº 563/83; § 2º do art. 1.184 da lei 10.406/02.

- Demonstração de escrituração Contábil/Fiscal/Pessoal regular – NBC T 2 (Resolução CFC 563/83; art. 179, lei 10.406/02; art. 177 da lei 6.404/76; OU as empresas obrigadas ao envio do SPED CONTÁBIL deverão apresentar o recibo de entrega e o termos de abertura e de encerramento constantes na escrituração contábil digital.

- Boa situação financeira – art. 7.1, inciso V da IN/MARE 05/95

Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (**portaria conjunta PGFN/RFB nº 1751/2014**), Fazendas Estadual e Municipal ou do Distrito Federal, conforme domicílio/sede da licitante.

- 1.9.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia Por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- 1.9.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentado pelo Decreto-Lei nº 12.440 de 7 de julho de 2011, e na Resolução Administrativa nº 1470/2011 do Tribunal Superior do Trabalho, de 24 de agosto de 2011, em validade.

#### 1.10. **Qualificação Técnico-operacional:**

- 1.10.1. A licitante deverá comprovar experiência prévia na execução de serviços compatíveis com o objeto da presente contratação pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.
- 1.10.2. Para fins de comprovação do período mínimo exigido, será admitida a apresentação de um ou mais atestados, podendo os períodos ser computados de forma não contínua, inclusive mediante execução concomitante ou simultânea de contratos, desde que devidamente comprovada a efetiva prestação dos serviços.
- 1.10.3. A soma dos períodos de execução será aceita sempre que os atestados demonstrarem, de forma objetiva, a experiência da licitante na execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, envolvendo implantação, operação, suporte, manutenção, sustentação, atendimento a usuários, evolução funcional ou outras atividades correlatas à natureza continuada da contratação.
- 1.10.4. A exigência de experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses fundamenta-se na necessidade de assegurar que a futura contratada possua maturidade técnico-operacional suficiente para a execução de serviços continuados de natureza tecnológica, os quais demandam não apenas capacidade inicial de disponibilização da solução, mas também experiência na operação prolongada, gestão de incidentes, manutenção, segurança, atualização, suporte a usuários e cumprimento de níveis de serviço em ambiente produtivo.
- 1.10.5. A admissão de períodos não contínuos e concomitantes tem por finalidade preservar a competitividade do certame, permitindo a participação de empresas que tenham executado contratos em momentos distintos ou simultaneamente, sem afastar a exigência de experiência efetiva e comprovada.
- 1.10.6. Não serão aceitos atestados que não permitam verificar, de forma clara, o período de execução, a natureza dos serviços prestados ou a compatibilidade mínima com o objeto licitado.

#### 1.11. **Qualificação Técnico-profissional:**

- 1.11.1. A licitante deverá comprovar que possui estrutura técnico-profissional apta à execução do objeto, mediante demonstração de disponibilidade de equipe com

qualificação compatível com os serviços a serem prestados.

1.11.2. Para esse fim, deverá comprovar que dispõe, em seu quadro permanente, vínculo contratual ou outra forma juridicamente admitida de alocação, de profissionais com experiência nas áreas de gestão de projetos, tecnologia da informação, suporte técnico, implantação de sistemas, capacitação de usuários e apoio pedagógico ou educacional, conforme a necessidade do objeto.

1.11.3. A equipe técnica mínima deverá contemplar, no mínimo, os seguintes perfis de referência:

| Função/Perfil                            | Requisito mínimo esperado                                                                                                                     |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coordenador do Projeto                   | Formação superior e experiência em coordenação de projetos de tecnologia, transformação digital, educação ou áreas correlatas                 |
| Especialista em Tecnologia da Informação | Experiência em implantação, configuração, administração, suporte ou evolução de sistemas e plataformas digitais                               |
| Especialista de Suporte/Operação         | Experiência em atendimento técnico, gestão de chamados, suporte funcional e acompanhamento de usuários                                        |
| Especialista Pedagógico ou Educacional   | Formação compatível com a área educacional e experiência em soluções educacionais, trilhas formativas, conteúdos digitais ou apoio pedagógico |

1.11.4. A comprovação do vínculo dos profissionais com a licitante poderá ser realizada por meio de contrato social, registro em carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços, declaração de disponibilidade ou outro documento idôneo admitido pela legislação e pelo edital.

1.11.5. A exigência de equipe mínima tem caráter referencial e visa assegurar que a licitante possua capacidade material de execução do objeto, podendo ser admitida composição equivalente ou superior, desde que comprovadamente apta a atender às demandas contratuais.

- 1.12. Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação, conforme Anexo 3 – Modelo de Declaração de Fato Superveniente Impeditivo da Habilitação.
- 1.13. Declaração da empresa de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregado (s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e, menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, conforme Anexo 4 – Modelo de Declaração Quanto ao Cumprimento às Normas Relativas ao Trabalho do Menor.
- 1.14. O Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar das licitantes, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhes prazo para atendimento.
- 1.15. O pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento complementar, em formato digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas)

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

- horas, sob pena de desclassificação.
- 1.16. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, ou planilhas de custos retificadas (em caso de contratação de serviços), encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.
- 1.17. Sem prejuízo da obrigatoriedade de envio por meio do sistema do site <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, o pregoeiro poderá solicitar o envio para o e-mail: [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br).
- 1.18. Os documentos de habilitação deverão estar em nome da licitante, com o número do CNPJ e respectivo endereço referindo-se ao local da sede da empresa licitante. Se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026**  
**ANEXO 3 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DE**  
**HABILITAÇÃO**

\_\_\_\_\_  
(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_, sediada

\_\_\_\_\_  
(Endereço Completo)

declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

\_\_\_\_\_  
(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS: Está declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026**  
**ANEXO 4 - MODELO DE DECLARAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO ÀS NORMAS**  
**RELATIVAS AO TRABALHO DO MENOR**

\_\_\_\_\_  
(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_,  
sedada.

\_\_\_\_\_  
(Endereço Completo)

Declaro que não possuímos, em nosso Quadro de Pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância ao artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal

\_\_\_\_\_  
(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS: 1) Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

2) Se a empresa licitante possuir menores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026**

**ANEXO 5 – MINUTA DO CONTRATO**

**MINUTA DO CONTRATO N.º XXX/20XX**

**MINUTA DO CONTRATO N.º XXX/2026**

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA, EM MODELO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS), FIRMADO ENTRE A PRODAM - PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S.A. E A XXXXXXXXXXXXXXXX, NA FORMA ABAIXO:

Na data da assinatura eletrônica, nesta cidade de Manaus, Capital do Estado do Amazonas, República Federativa do Brasil, presentes, de um lado, a PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S.A., doravante designada simplesmente CONTRATANTE, 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 seu Diretor Presidente, **Sr. RENATO BORGES DE SOUZA**, brasileiro, casado, Bacharel em Ciências da Computação, portador da RG nº. 1239964248 MEX/AM, e do CPF nº. 740.813.222-87, residente e domiciliado nesta cidade, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social, em seu artigo 34, inciso XVI, conforme atesta a Ata de Reunião Extraordinária do Conselho de Administração datada de 07/05/2026, registrada na Junta Comercial do Estado do Amazonas sob o nº 1902397 em 19/05/2026 e, de outro lado, XXXXXX, doravante designada simplesmente CONTRATADA, com sede em xxxx, na Rua xxxx, N.º xxx, Bairro xxxx, CEP xx.xxx-xxx, sob o NIRE N.º xxxx com inscrição municipal N.º xxxx e inscrita no CNPJ N.º xxxx, neste ato representada pelo Sr. XXXXXX, xxxx, xxxx, xxxx, portador da Cédula de Identidade N.º xxxx e do CPF N.º xxxx, residente e domiciliado em xxxx tendo em vista o que consta no Processo de Licitação – Pregão Eletrônico N.º 003/2026, devidamente homologado em xx/xx/xxxx e publicado no Diário Oficial do Estado do Amazonas

datado de xx/xx/xxxx, tudo em conformidade com a Lei N.º 13.303 de 30 de junho de 2016, e demais alterações, e o RILC - Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, aplicando-se subsidiariamente as disposições estabelecidas no presente instrumento convocatório, seus anexos e proposta encaminhada pela CONTRATADA, resolvem as partes celebrar o presente contrato, doravante simplesmente denominado “CONTRATO”, que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições, abaixo descritas, mutuamente aceitas e reciprocamente outorgadas, por si e seus sucessores:

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, parametrização, disponibilização, suporte, manutenção e sustentação de solução tecnológica integrada, em modelo Software as a Service (SaaS), destinada ao desenvolvimento de competências socioemocionais no âmbito da rede pública de ensino, contemplando, de forma integrada, recursos de ambiente virtual de aprendizagem, conteúdos pedagógicos estruturados, instrumentos de acompanhamento e avaliação, trilhas formativas, capacitação continuada de profissionais e serviços técnicos correlatos.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. O detalhamento do objeto, os itens e quantitativos da contratação, as premissas e componentes estruturantes da solução, os requisitos funcionais, não funcionais, tecnológicos, de segurança, implantação, suporte e interoperabilidade constam nos itens 5.1 a 10 do Termo de Referência que integra o presente CONTRATO para todos os fins, conforme tabela abaixo:

| Item | Serviço                                                                               | Unidade         | Quantidade/Faixa/Usuários                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0  | Licenciamento da solução – SaaS                                                       | Aluno Ativo/Mês | Faixas: ≤1.000; 1.001–2.000; 2.001–3.000; 3.001–4.000; 4.001–5.000; 5.001–6.000; 6.001–7.000; 7.001–8.000; 8.001–9.000; 9.001–10.000; 10.001–50.000; 50.001–100.000; 100.001–500.000; 500.001–1.000.000 |
| 2.0  | Formação Continuada: Oficinas, treinamentos e suporte pedagógico para o corpo docente | Turma           | 8                                                                                                                                                                                                       |

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

3.1. Os serviços ora contratados serão executados sob o regime de empreitada por preço unitário.

### 4. CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O valor global estimado do CONTRATO é de R\$ xxxx (xxxxxxx reais).

4.2. A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, nota fiscal / fatura dos serviços, para fins de pagamento, que ocorrerá até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço mediante comprovação de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, com a Seguridade Social e com o FGTS.

4.3. O prazo para apresentação da nota fiscal ou da fatura emitida pela contratada, quando aplicável, acompanhada dos demais documentos exigidos, é de até 4 (quatro) dias úteis, contados da antecedência do encerramento do mês de competência, para fins de análise e aprovação do respectivo pagamento.

4.4. A nota fiscal / fatura dos serviços, deverá ser acompanhada de comprovação de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, com a Seguridade Social e com o FGTS e deverá ser encaminhada ao e-mail [prodam@prodam.am.gov.br](mailto:prodam@prodam.am.gov.br) sem prejuízo de envio de cópia ao fiscal do contrato designado.

4.5. O pagamento será efetuado por meio de cheque nominal, boleto eletrônico ou através de crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, por ela indicada.

4.6. Quando houver ressalva no atesto dos serviços pela fiscalização ou gestão, no que concerne à execução do objeto do CONTRATO, em relação às demais obrigações contratuais, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à **CONTRATADA**, até que sejam sanados os vícios detectados.

4.7. O pagamento dos serviços executados pela **CONTRATADA** e aceitos definitivamente pela **CONTRATANTE** será efetuado mensalmente, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

4.8. Para a efetivação do pagamento, a **CONTRATADA** deverá manter as condições previstas na sua proposta de preço e a habilitação.

4.9. A **CONTRATANTE** poderá sustar o pagamento de qualquer fatura, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

4.9.1. Execução defeituosa dos serviços.

4.9.2. Descumprimento de qualquer obrigação legal relacionada ao objeto deste Contrato.

4.10. Caso alguma das exigências não esteja cumprida o pagamento ficará retido até a satisfação total, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

4.11. A medição e o pagamento observarão, adicionalmente, o disposto no item 17 do Termo de Referência que é parte integrante deste contrato.

## 5. CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTAMENTO

5.1. Os preços para execução dos serviços poderão ser reajustados anualmente através de acordo entre as partes ou de acordo com a variação do IPCA, considerando-se como índice inicial o mês da assinatura do CONTRATO.

5.2. Caso o índice citado no item 5.1 ainda não tenha sido publicado quando da renovação da vigência do CONTRATO, o reajuste será aplicado após sua divulgação mediante Termo de Apostilamento.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

6.1. O prazo da prestação dos serviços ora contratados é de **12 (doze) meses**, contados a partir da data da assinatura do CONTRATO, podendo ser prorrogado mediante justificativa por escrito e prévia autorização da CONTRATANTE, por iguais e sucessivos períodos, se conveniente para a Administração, até o limite de 5 anos, nos termos do Art. 71 da Lei N.º 13.303/2016 e legislação pertinente.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

7.1. As despesas com a execução do presente CONTRATO correrão à conta de recursos próprios da **CONTRATANTE**.

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. A CONTRATADA se responsabiliza por atender todas as condições existentes no Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico N.º 003/2026, parte integrante deste CONTRATO, bem como todas as condições pactuadas neste instrumento, além das obrigações seguintes.

8.2. A **CONTRATADA** que se enquadrar nos limites de valores estabelecidos no **art. 1º da Lei Estadual nº 4.730/2018** deverá comprovar que possui programa de integridade, com vistas a detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado do Amazonas.

8.3. Como parte integrante de suas obrigações, e em atendimento à legislação pertinente e à Política de Segurança da Informação e Comunicação da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá assinar o "**Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para Fornecedores e Parceiros**", constante no Anexo "I" deste CONTRATO.

8.4. Como parte integrante de suas obrigações, e em atendimento à legislação pertinente e à Política de Segurança da Informação e Comunicação da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá assinar o "**Tratamento e Proteção de Dados Pessoais**", constante no Anexo "II" deste CONTRATO.

8.5. Sem prejuízo das obrigações gerais previstas neste CONTRATO, a **CONTRATADA** deverá cumprir integralmente as obrigações estabelecidas nos itens 11.1 a 11.37 do Termo de Referência que é parte integrante deste contrato.

## 9. CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela **CONTRATADA** para a fiel execução do CONTRATO.

9.2. Solicitar a correção ou substituição do objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

9.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO e efetuar os pagamentos nas condições, prazos e preços pactuados no presente CONTRATO.

9.4. Rejeitar o objeto em desacordo com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA** exigindo sua imediata correção, sob pena de aplicação das penalidades previstas em lei e nas cláusulas desse CONTRATO, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificados e aceitos pela **CONTRATANTE**.

9.5. Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com o objeto do CONTRATO.

9.6. Fornecer à **CONTRATADA** todos os documentos, informações e demais elementos que sejam pertinentes à vigência do CONTRATO.

9.7. Aplicar as penalidades previstas na lei e nas cláusulas deste CONTRATO, na hipótese da **CONTRATADA** não cumprir o objeto contratado.

9.8. Realizar audiência inaugural no prazo máximo de 05 (cinco) úteis, após a assinatura do instrumento contratual.

9.9. Sem prejuízo das obrigações gerais previstas neste CONTRATO, a **CONTRATANTE** deverá cumprir as obrigações estabelecidas nos itens 12.1 a 12.36 do Termo de Referência que é parte integrante deste contrato.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, salvo em hipóteses excepcionais previamente autorizadas pela **CONTRATANTE**, que não comprometam a execução principal do CONTRATO. A **CONTRATADA** será integralmente responsável pela execução do objeto, não podendo transferir, ceder ou delegar suas obrigações sem

autorização expressa da CONTRATANTE, conforme itens 22.3 e 22.4 do Termo de Referência que é parte integrante deste contrato.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.1. A execução contratual observará os níveis mínimos de serviço, desempenho e qualidade previstos no item 10 do Termo de Referência, que é parte integrante deste contrato, os quais constituem parâmetros objetivos para acompanhamento, fiscalização, aceitação, medição, glosas e, quando cabível, aplicação de penalidades.

| Indicador                                | Meta mínima                | Periodicidade       |
|------------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Disponibilidade mensal da solução        | 99,5%                      | Mensal              |
| Tempo de resposta – incidente crítico    | Até 1 hora                 | Por chamado         |
| Tempo de solução – incidente crítico     | Até 8 horas                | Por chamado         |
| Tempo de resposta – incidente alto       | Até 2 horas                | Por chamado         |
| Tempo de solução – incidente alto        | Até 16 horas               | Por chamado         |
| Tempo de resposta – incidente médio      | Até 4 horas úteis          | Por chamado         |
| Tempo de solução – incidente médio       | Até 3 dias úteis           | Por chamado         |
| Tempo de resposta – incidente baixo      | Até 8 horas úteis          | Por chamado         |
| Tempo de solução – incidente baixo       | Até 5 dias úteis           | Por chamado         |
| Sucesso de backup                        | 100%                       | Mensal              |
| Taxa de atualização corretiva            | 95%                        | Mensal              |
| Disponibilidade do suporte técnico       | 100% do horário contratado | Mensal              |
| Taxa de chamados resolvidos no prazo     | 95%                        | Mensal              |
| Índice de reincidência de incidentes     | Máximo de 5%               | Mensal              |
| Taxa de indisponibilidade não programada | Máximo de 0,5%             | Mensal              |
| Taxa de execução do plano de manutenção  | 95%                        | Mensal              |
| Entrega de relatório gerencial           | 100%                       | Mensal              |
| Conformidade com LGPD e segurança        | 100%                       | Mensal              |
| Registro de logs e trilhas de auditoria  | 100%                       | Mensal              |
| Comunicação de incidentes relevantes     | 100%                       | Por evento          |
| Execução de plano de ação corretiva      | 95%                        | Mensal              |
| Participação em reuniões de governança   | 100%                       | Mensal ou quinzenal |

11.2. Para fins de medição e ajuste da remuneração, serão observadas as faixas de desempenho do item 10.10 do Termo de Referência:

Faixa A – cumprimento de 98% a 100% dos indicadores obrigatórios, com pagamento integral; Faixa B – 95% a 97,99%, com glosa de 2% sobre a parcela mensal de

sustentação; Faixa C – 90% a 94,99%, com glosa de 5% sobre a parcela mensal de sustentação; e Faixa D – abaixo de 90% ou ocorrência grave reiterada sem tratamento adequado, com glosa de 10%, sem prejuízo da apuração de infração contratual.

11.3. Aplicam-se, ainda, as glosas específicas previstas no item 10.11 do Termo de Referência:

2% sobre a parcela mensal de sustentação para disponibilidade inferior a 99,5% e igual ou superior a 99,0%; 5% para disponibilidade inferior a 99,0% e igual ou superior a 98,0%; 10% para disponibilidade inferior a 98,0%; 1% por ocorrência de descumprimento do prazo de solução de incidente crítico, limitado ao teto mensal de glosa; 1% sobre a parcela mensal de sustentação pela não apresentação do relatório mensal de SLA; e 2% por ocorrência pela não comunicação tempestiva de incidente grave de segurança ou indisponibilidade.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - ESG**

12.1. A CONTRATADA concorda em cumprir e fazer cumprir, conforme o caso, e declarar-se ciente e disposto a seguir:

12.1.1. Respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.

12.1.2. Adotar medidas de combate à prática de lavagem de dinheiro e à corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

12.1.3. Adotar conduta justa e ética, respeitando os princípios estabelecidos no Código de Conduta Ética da CONTRATANTE.

12.1.4. Proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, incluindo, mas não se limitando à:

- Lei nº 6.938/1981, que institui a Política Nacional do Meio Ambiente;
- Lei nº 9.605/1998, a chamada “Lei dos Crimes Ambientais”;
- Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, assim como as demais normas relacionadas ao gerenciamento, ao manuseio e ao descarte adequado dos resíduos sólidos resultantes de

suas atividades, privilegiando todas as formas de reuso, reciclagem e de descarte adequado, de acordo com as normas antes mencionadas

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. O serviço a ser prestado deverá seguir as especificações contidas neste CONTRATO. O descumprimento total ou parcial de qualquer obrigação estabelecida sujeitará a **CONTRATADA** às sanções legais aplicáveis, garantido o contraditório e a ampla defesa.

13.2. Além das penalidades legalmente previstas e sem prejuízo das mesmas, a **CONTRATADA** ficará sujeita às sanções a seguir relacionadas:

13.2.1. Advertência;

13.2.2. Glosas e ajustes da remuneração decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço, indicadores de desempenho e demais critérios de medição, na forma da Cláusula Décima Segunda deste CONTRATO e dos itens 10 e 17 do Termo de Referência.

13.2.3. Rescisão do CONTRATO, nas hipóteses previstas neste instrumento e na legislação aplicável, sem prejuízo da aplicação das glosas, sanções administrativas, perdas e danos e demais consequências cabíveis.

13.2.4. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE**, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.

13.3. O valor da multa, apurado após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou da Garantia, se houver.

13.4. Para as sanções administrativas serão levadas em conta a Lei N.º 13.303/2016 que rege a matéria concernente às licitações e contratos e cláusulas constantes neste CONTRATO;

13.5. Quando o valor da multa atingir 10% (dez por cento) do valor global do CONTRATO, a **CONTRATANTE** a seu exclusivo critério, se reserva o direito de rescindir, unilateralmente, o contrato e/ou aplicar as penalidades previstas neste CONTRATO e na Lei N.º 13.303/2016.

### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS RECURSOS

14.1. A **CONTRATADA**, notificada da sanção que poderá lhe ser aplicada, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Notificação, para apresentar defesa prévia.

14.2. Contra as decisões que tiverem aplicado penalidades, a **CONTRATADA** poderá, sempre com efeito suspensivo:

14.2.1. Interpor recursos para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da ciência que tiver da decisão que aplicar as penalidades de advertência e de multa;

14.2.2. Interpor recursos para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis de publicação no Diário Oficial da decisão de suspensão do direito de licitar, impedimento de contratar ou rescindir administrativamente o CONTRATO;

14.2.3. Formular pedido de reconsideração à autoridade que aplicou a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, no prazo de 10 (dez) dias úteis da publicação no Diário Oficial do Estado.

14.3. A autoridade competente, ouvida a FISCALIZAÇÃO, decidirá pela procedência ou não do Recurso. A decisão deverá ser comunicada à **CONTRATADA**.

## 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA RESCISÃO

15.1. Constituem motivos para a rescisão do presente CONTRATO:

15.1.1. UNILATERALMENTE, pela **CONTRATANTE** em razão:

15.1.1.1. Do não cumprimento por parte da **CONTRATADA** de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

15.1.1.2. Do cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

15.1.1.3. Da lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

15.1.1.4. Do atraso injustificado no início da prestação dos serviços;

15.1.1.5. Da paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação à **CONTRATANTE**;

15.1.1.6. Da subcontratação feita contrariamente ao artigo 78 da Lei N.º 13.303, de 30 de junho de 2016, assim como a associação do fornecedor com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, quando não admitidas no instrumento convocatório e no CONTRATO ou, quando admitidas, se causarem prejuízo à execução do CONTRATO;

15.1.1.7. Do desatendimento das determinações regulares da FISCALIZAÇÃO ou de seus superiores;

**15.1.1.8.** Do cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas pelo Gestor ou Fiscal do CONTRATO;

**15.1.1.9.** Da decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

**15.1.1.10.** Da dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

**15.1.1.11.** De alteração social ou de modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do CONTRATO;

**15.1.1.12.** De interesse público, ou pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste CONTRATO.

**15.1.2.** AMIGAVELMENTE pelas partes, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;

**15.1.3.** JUDICIALMENTE, nos termos da legislação em vigor.

**15.2.** A rescisão de que trata o item 15.1.1, desta cláusula, será determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, não cabendo à **CONTRATADA** indenização de qualquer natureza.

**15.3.** A declaração de rescisão administrativa, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será sempre feita independentemente de prévia notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial e operará seus efeitos a partir da publicação do ato administrativo no órgão de divulgação oficial estadual.

**15.4.** A rescisão amigável, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será reduzida a termo no processo administrativo.

**15.5.** Qualquer um desses casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o CONTRADITÓRIO e a AMPLA DEFESA.

**15.6.** Os casos fortuitos e/ou motivos de força maior serão excludentes da responsabilidade das Partes de acordo com o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

**15.7.** A **CONTRATADA** DEVERÁ se responsabilizar por quaisquer prejuízos advindos de não cumprimento dos serviços contratados, isentando a **CONTRATANTE** de quaisquer responsabilidades de seus atos; e ainda estará sujeita a todas as multas e penalidades legais previstas neste CONTRATO e na legislação vigente.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO RECONHECIMENTO DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

16.1. As causas de rescisão previstas neste instrumento acarretam, no que couber, as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções pertinentes, reconhecendo a **CONTRATADA**, desde já, os direitos da **CONTRATANTE** de:

16.1.1. Assunção imediata do objeto deste CONTRATO no estado em que se encontrar, por ato seu;

16.1.2. Ocupação e utilização dos equipamentos, material e pessoal empregados na execução do CONTRATO, necessários à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente, mediante avaliação, inclusive na hipótese da necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais da **CONTRATADA**;

16.1.3. Retenção dos créditos decorrentes do CONTRATO, até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS ALTERAÇÕES DO PRESENTE CONTRATO

17.1. O Presente CONTRATO poderá ser alterado conforme artigo 81 da Lei N.º 13.303 de 30 de junho de 2016.

17.2. As alterações poderão ser realizadas por Termos Aditivos.

17.3. Nenhuma alteração poderá ser realizada sem o acordo da **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, vedada a alteração que viole a obrigação de licitar.

17.4. De comum acordo, as partes poderão suspender a execução do objeto deste CONTRATO, quando, justificadamente, por motivo imperioso e extraordinário, se fizer necessário.

17.5. A suspensão será formalizada através de Termo Aditivo, onde será definida a expectativa de prazo do reinício da execução, bem como dos correspondentes pagamentos, devendo, quando aplicável, ser firmado novo Cronograma de execução.

17.6. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA** com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do CONTRATO; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do CONTRATO.

## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO CONTROLE

18.1. A **CONTRATANTE** providenciará, nos prazos legais, a remessa de informações do presente CONTRATO via sistema ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**.

## 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA DOCUMENTAÇÃO

19.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a manter, durante toda a vigência do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, inclusive na possibilidade de renovação contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na assinatura do Presente Instrumento.

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA– DA MATRIZ DE RISCO

20.1. A **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** deverão observar e acompanhar durante a execução do objeto contratado os riscos inerentes relacionados na matriz abaixo:

| Risco                            | Descrição                                    | Alocação      | Impacto | Medida de mitigação                                  |
|----------------------------------|----------------------------------------------|---------------|---------|------------------------------------------------------|
| Atraso na implantação            | Não cumprimento do cronograma inicial        | CONTRATADA    | Alto    | Plano de implantação, marcos de controle e validação |
| Indisponibilidade da solução     | Interrupção do sistema ou falha operacional  | CONTRATADA    | Alto    | SLA, redundância e monitoramento contínuo            |
| Falhas técnicas recorrentes      | Instabilidade ou erros na solução            | CONTRATADA    | Alto    | Manutenção corretiva e evolutiva contínua            |
| Falha na segurança da informação | Vazamento ou acesso indevido a dados         | CONTRATADA    | Crítico | Controles de segurança, LGPD, logs e auditoria       |
| Baixa adesão dos usuários        | Uso insuficiente da solução                  | COMPARTILHADO | Médio   | Capacitação, comunicação e suporte                   |
| Falha de integração              | Problemas na comunicação com outros sistemas | COMPARTILHADO | Médio   | Testes, homologação e validação técnica              |
| Mudanças institucionais          | Alterações estruturais da CONTRATANTE        | CONTRATANTE   | Médio   | Comunicação formal e ajustes operacionais            |
| Atraso na validação ou aceite    | Demora na análise pela CONTRATANTE           | CONTRATANTE   | Médio   | Definição de prazos e governança                     |
| Subdimensionamento da solução    | Incapacidade de atender demanda real         | CONTRATADA    | Alto    | Escalabilidade em nuvem                              |
| Interrupção indevida do serviço  | Descontinuidade sem justificativa            | CONTRATADA    | Crítico | Penalidades contratuais e SLA                        |

Legenda:

**Impacto alto:** suspensão total do serviço por um turno ou mais. A **CONTRATANTE** poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper o fluxo dos serviços. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

**Impacto médio:** somente parte dos serviços ou parte dos clientes será afetada pela falta da prestação do serviço ou pela falha na prestação do serviço. A **CONTRATANTE** poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper os serviços mais críticos. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

**Impacto baixo:** o serviço poderá sofrer atraso, mas não será interrompido. A **CONTRATANTE** não precisará disponibilizar recursos para regularizar o fluxo normal dos serviços. Não há a necessidade de punir o prestador do serviço, a menos que a falta se torne um problema frequente.

Quanto ao disposto nas alíneas “b” e “c” do Art. 42-X (Matriz de Riscos) da Lei N.º 13.303/2016 (Lei das Estatais), não há, identificada neste CONTRATO, qualquer fração do objeto em que haverá liberdade da **CONTRATADA** para inovar em soluções metodológicas ou tecnológicas, em obrigações de resultado ou em termos de modificação das soluções previamente delineadas neste documento.

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1. Durante a vigência do CONTRATO, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por colaborador designado pela **CONTRATANTE**, que assumirá a função de Fiscal do CONTRATO, não implicando em corresponsabilidade, nem eximindo a **CONTRATADA** de responsabilidade.

21.2. Os Gestores e fiscais do CONTRATO anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

21.3. A atividade de fiscalização será realizada para assegurar o efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e a qualidade dos serviços prestados à **CONTRATANTE**.

21.4. O fiscal designado pela **CONTRATANTE** deverá:

21.4.1. Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução dos serviços contratados;

21.4.2. Indicar as eventuais glosas das faturas;

21.4.3. Informar à Administração da **CONTRATANTE** o eventual descumprimento dos compromissos pactuados, que poderá ensejar a aplicação de penalidades.

21.5. A gestão e fiscalização do CONTRATO observarão, ainda, os mecanismos de governança previstos no item 13 do Termo de Referência, parte integrante deste contrato.

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1. O foro do presente CONTRATO é o desta cidade de Manaus/AM, com expressa renúncia da **CONTRATADA** a qualquer outro que tenha ou venha a ter, por mais privilegiado que seja.

### **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS**

23.1. Os casos omissos serão decididos pela **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei N.º 13.303 de 30 de junho de 2016 e demais alterações, pelas normas de Direito Privado e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE** e demais normas aplicáveis.

### **24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO**

24.1. A **CONTRATANTE** deve, nesta data, providenciar a publicação, em forma de extrato, do presente CONTRATO, no Diário Oficial do Estado do Amazonas, na forma do artigo 31 da Lei N.º 13.303 de 30 de junho de 2016.

### **25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DAS NORMAS APLICÁVEIS**

25.1. O presente CONTRATO rege-se por toda a legislação aplicável à espécie e ainda pelas disposições que a complementarem, alterarem ou regulamentarem, inclusive nos casos omissos, cujas normas, desde já, entendem-se como integrantes do presente termo, especialmente a Lei N.º 13.303 de 30 de junho de 2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE**.

25.2. A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** declaram conhecer todas essas normas e concordam em sujeitar-se às estipulações, sistemas de penalidades e demais regras delas constantes, mesmo que não expressamente transcritas no presente instrumento.

De tudo, para constar, foi lavrado o presente termo, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus legítimos e legais efeitos.

Manaus, na data da assinatura eletrônica [ou xx de xxxx de xxxx].

**Pela CONTRATANTE**

**Renato Borges de Souza**

Diretor-Presidente

**REVISÃO E APROVAÇÃO:**

Assessor Jurídico

**Pela CONTRATADA**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Representante Legal

## ANEXO I DO CONTRATO Nº 016/2026

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

Considerando:

- (i) a intenção das partes de realizar acordo comercial, acordo de cooperação técnica ou quaisquer outros, a título oneroso ou não oneroso;
- (ii) a possibilidade de que a **CONTRATADA** tenha acesso a informações confidenciais técnicas e 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 com 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, 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.

**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 estar em 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, 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 da **CONTRATANTE**, quer seja desenvolvida pela **CONTRATADA** na prestação dos serviços, quer por outros empregados ou consultores da **CONTRATANTE**, é de propriedade exclusiva e confidencial da **CONTRATANTE**. Essa informação será tratada e protegida como tal, de acordo com o estabelecido neste Termo e legislação pertinente.

**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**.

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CLÁUSULA NONA.** A **CONTRATADA** declara-se inteiramente responsável pelos atos praticados por seus empregados e ex-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. 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 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 **CONTRATADA** deverá apresentar a lista de nomes dos seus empregados e respectivas atividades a serem realizadas durante o período da execução do CONTRATO ao qual este Termo está vinculado, assegurando que qualquer mudança na composição dessa lista seja previamente notificada e aprovada pela **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA.** 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.

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.** 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 e para um só efeito.

Manaus, na data da assinatura eletrônica

**Pela CONTRATANTE**

**Pela CONTRATADA**

**Renato Borges de Souza**

Diretor-Presidente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal

**ANEXO II DO CONTRATO Nº 016/2026**  
**TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DO ANEXO**

1.1. O presente anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

**2. DEFINIÇÕES**

2.1. Para efeito deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se as decisões publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento dos Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3. Serviço – refere-se às atividades da CONTRATANTE e da CONTRATADA, necessárias à execução do contrato.

2.1.4. Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das partes e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.5. Incidente de Segurança da Informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.6. Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando à ANPD.

2.2. Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1. Para os efeitos deste Anexo, a CONTRATANTE representa a figura do controlador, na qualidade de pessoa natural ou jurídica a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

2.2.2. Para os efeitos deste Anexo a CONTRATADA representa a figura do operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

2.3. As partes declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

2.4. Cada parte se obriga a indicar formalmente o seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (“Encarregado”), nos termos do art. 41 da LGPD e da Resolução CD/ANPD nº 18/2024, e a informar à outra parte, por escrito e em até 10 (dez) dias úteis da assinatura deste instrumento, o nome e os dados de contato (e-mail e telefone) do respectivo Encarregado, bem como de eventual substituto.

2.4.1. Caso a parte se enquadre como agente de tratamento de pequeno porte, nos termos da Resolução CD/ANPD nº 2/2022, e opte por não indicar Encarregado, deverá informar à outra parte, no mesmo prazo, um canal de comunicação alternativo para o exercício das funções equivalentes.

2.4.2. Os Encarregados das partes cooperarão entre si, sempre que necessário, para o atendimento de solicitações de titulares, comunicação de incidentes de segurança e demais interações com a ANPD relacionadas à execução deste instrumento.

2.4.3. Qualquer alteração na identidade ou nos dados de contato do Encarregado deverá ser comunicada à outra parte em até 5 (cinco) dias úteis da alteração.

### **3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

3.1. São deveres da CONTRATANTE:

3.1.1. Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos artigos 7º e/ou 11º da Lei nº 13.709/2018, às quais se submeterão os serviços.

3.1.2. Realizar o tratamento de dados pessoais para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular.

3.1.3. Manter a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao Titular.

3.1.4. Definir a forma de tratamento dos dados pessoais.

3.1.5. Informar ao Titular quais dados pessoais são compartilhados com a CONTRATADA, que atua na condição de Operador.

3.1.6. Gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, caso realize tratamento de dados baseado em “consentimento” (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD).

3.1.7. Compartilhar com a CONTRATADA, sem demora, o Instrumento de consentimento, quando necessário para atender às requisições determinações das autoridades fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou órgãos de controle administrativo.

3.1.8. Comunicar à CONTRATADA sobre qualquer possível risco de incidente de segurança ou de descumprimento de quaisquer leis e regulamentos de proteção de dados, de que venha

a ter conhecimento ou suspeita, devendo a CONTRATADA tomar as medidas cabíveis e comunicar à CONTRATANTE imediatamente e, em qualquer hipótese, no prazo máximo de 1 (um) dia útil da data do conhecimento de que o incidente afetou dados pessoais.

3.1.8.1. A comunicação de que trata este item observará, no que couber, o Regulamento de Comunicação de Incidente de Segurança aprovado pela Resolução CD/ANPD nº 15, de 24 de abril de 2024, competindo à CONTRATANTE, na qualidade de controladora, avaliar se o incidente comunicado é capaz de acarretar risco ou dano relevante aos titulares, para fins de comunicação à ANPD no prazo de 3 (três) dias úteis contados do conhecimento do incidente, nos termos do art. 6º daquele Regulamento.

3.1.8.2. A comunicação da CONTRATADA à CONTRATANTE conterá, no mínimo, as informações exigidas pelo art. 6º § 2º da Resolução CD/ANPD nº 15/2024.

3.1.8.3. A CONTRATADA prestará à CONTRATANTE toda a cooperação necessária para (i) a elaboração do registro do incidente, que deverá ser mantido pela CONTRATANTE por, no mínimo, 5 (cinco) anos, nos termos do art. 10 da Resolução CD/ANPD nº 15/2024; e (ii) a comunicação aos titulares afetados, quando exigida, e a respectiva declaração à ANPD em até 3 (três) dias úteis após tal comunicação, nos termos do art. 9º daquele Regulamento.

3.1.8.4. Caso a CONTRATADA não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, objetivando a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 15 dias a partir da ciência do incidente.

### 3.2. São deveres da CONTRATADA:

3.2.1. Garantir que o tratamento seja limitado as atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD.

3.2.2. Cooperar com a CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

3.2.3. Comunicar, sem demora, à CONTRATANTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados pessoais da CONTRATANTE. Caso sejam detectadas eventuais desconformidades, a CONTRATADA irá corrigi-las dentro de um prazo razoável e informará à CONTRATANTE a este respeito.

3.2.4. Informar à CONTRATANTE, em até 2 (dois) dias úteis do recebimento, qualquer solicitação, reclamação ou requisição formulada diretamente por Titular relacionada ao tratamento de dados pessoais objeto deste instrumento, de modo a viabilizar o cumprimento, pela CONTRATANTE, dos prazos legais de resposta ao Titular.

3.2.5. Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do Titular, exceto nas instruções documentadas da CONTRATANTE ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.2.6. Informar imediatamente à CONTRATANTE, assim que tomar conhecimento, de:

3.2.6.1. Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da CONTRATANTE, por oficiais do governo ou qualquer indicação específica de que a investigação ou apreensão seja iminente.

3.2.6.2. Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos.

3.2.6.3. Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da CONTRATANTE.

3.2.6.4. Qualquer incidente ou violação de dados pessoais que afete o negócio ou que demande ação por parte da CONTRATANTE.

#### **4. DOS COLABORADORES DA CONTRATADA**

4.1. A CONTRATADA assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais da CONTRATANTE fiquem restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

4.2. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento.

4.3. Tenham conhecimento das obrigações da CONTRATADA, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.4. Todos os colaboradores da CONTRATADA, incluindo terceirizados, estagiários e prestadores de serviço, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

#### **5. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

5.1. A CONTRATADA adotará medidas técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados pessoais (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, a CONTRATADA deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança envolvendo dados pessoais, identificação de vulnerabilidades e adequada gestão de risco.

5.2. A CONTRATADA manterá os Dados Pessoais de clientes da CONTRATANTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos) elaborados visando: (a) proteção contra perdas de dados pessoais, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e

razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes de segurança da informação regulares.

5.3. A CONTRATADA designará um ou mais colaboradores para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.4. Qualquer incidente de segurança que afete a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados pessoais mantidos, acessados ou processados pela CONTRATADA para a execução deste objeto deverá ser notificado à CONTRATANTE conforme o rito e as condições do item 3.1.8.

## **6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

6.1. Caso, durante a vigência deste Contrato, seja necessária a realização de transferência internacional de dados pessoais, inclusive para fins de armazenamento, hospedagem, processamento, compartilhamento, acesso remoto ou qualquer outra forma de tratamento de dados pessoais fora do território nacional, a CONTRATADA deverá, previamente à realização da transferência, solicitar autorização expressa e específica da CONTRATANTE, apresentando, para sua avaliação, as informações necessárias à análise da transferência, incluindo, quando aplicável, a identificação do país ou organismo internacional de destino, dos terceiros envolvidos, da finalidade da transferência, da natureza dos dados abrangidos e dos mecanismos jurídicos e técnicos destinados a assegurar a proteção dos dados pessoais.

6.2. A transferência internacional somente poderá ser realizada após a autorização expressa da CONTRATANTE e a celebração de termo aditivo a este Contrato, no qual deverão ser estabelecidas, conforme aplicável, as condições, finalidades, categorias de dados pessoais e de titulares abrangidos, países ou organismos internacionais de destino, responsabilidades das partes, medidas de segurança e o mecanismo jurídico utilizado para legitimar a transferência internacional, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e com a Resolução CD/ANPD nº 19, de 23 de agosto de 2024, e suas alterações posteriores.

6.3. A CONTRATADA não poderá, por iniciativa própria ou mediante contratação de suboperadores, subcontratados, provedores de serviços de tecnologia, computação em nuvem ou quaisquer terceiros, realizar transferência internacional de dados pessoais abrangidos por este Contrato sem o cumprimento das condições previstas nesta Cláusula.

6.4. A eventual autorização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA da obrigação de assegurar que a transferência internacional e os tratamentos dela decorrentes sejam realizados em conformidade com a legislação aplicável, especialmente com os requisitos previstos na LGPD e na regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, devendo a CONTRATADA adotar as medidas técnicas, administrativas e jurídicas necessárias à proteção dos dados pessoais.

6.5. A CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE qualquer alteração que possa resultar em nova transferência internacional ou modificar substancialmente as condições da transferência anteriormente autorizada, ficando a realização da nova transferência, ou da alteração, condicionada à prévia autorização da CONTRATANTE e, quando necessário, à celebração de novo termo aditivo ou instrumento contratual específico.

## **7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE**

7.1. Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá cessar imediatamente o tratamento dos Dados Pessoais relacionados ao objeto deste Contrato e, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, observadas as instruções da CONTRATANTE e na extensão por ela determinada, promover a eliminação definitiva de tais dados, bem como de todas as respectivas cópias eventualmente existentes, independentemente do meio ou suporte em que se encontrem armazenadas, físico ou digital.

7.2. Fica ressalvada a manutenção dos Dados Pessoais pela CONTRATADA exclusivamente nas hipóteses em que sua conservação seja necessária para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, ou em quaisquer outras situações autorizadas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

## **8. DOS DIREITOS DOS TITULARES**

8.1. Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pela CONTRATANTE, posto que na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será responsável exclusivo por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

8.2. Caso algum titular dos dados pessoais faça alguma requisição diretamente à CONTRATADA, será orientado a fazê-la à CONTRATANTE, considerando a sua condição de Controlador dos dados pessoais.

## **9. DAS RESPONSABILIDADES**

9.1. Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele está inserido e também de acordo com o que dispõe o Capítulo VI, Seção III, da LGPD.

Manaus, na data da assinatura eletrônica [ou xx de xxxx de xxxx].

**Pela CONTRATANTE**

**Renato Borges de Souza**

Diretor-Presidente

**Pela CONTRATADA**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026

### ANEXO 6 – MODELO DE DECLARAÇÃO – SOMENTE PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

(NOME DA EMPRESA), com sede (endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº.....  
DECLARA à PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A., para fins de **não incidência** na fonte da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins), e da Contribuição para o PIS/Pasep, a que se refere o art. 30 da Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.  
Para esse efeito, a declarante informa que:

I – Preenche os seguintes requisitos:

- a) Conserva em boa ordem, pelo prazo de cinco anos, contado na data de emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem assim a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação profissional;
- b) Cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II – O signatário é representante legal desta empresa, **assumindo o compromisso de informar** à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A., **imediatamente**, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação destas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, juntamente com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art.1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

**Local e Data**

**Assinatura do Representante**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2026**

**ANEXO 7 – CHECKLIST– PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

| Item                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Atendido? |     |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sim       | Não | Não se Aplica |
| 1 - O grau de comprometimento da alta direção da pessoa jurídica, incluídos os Conselhos, quando aplicado, está evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao Programa? (participação em reuniões e avaliações periódicas, elaboração de dispositivos de controle, etc.)                                    |           |     |               |
| 2 – Os padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade apresentados pela entidade são de conhecimento dos funcionários (cópia de documento entregue na contratação, publicação na empresa, etc.)?                                                                              |           |     |               |
| 3 – O nível de adesão dos padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidos, quando necessário, a terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados, está sendo monitorado?                                                            |           |     |               |
| 4 – A realização dos treinamentos periódicos sobre o Programa de Integridade está devidamente registrada?                                                                                                                                                                                                    |           |     |               |
| 5 – Os mecanismos de acompanhamento da análise periódica de riscos para realizar adaptações necessárias ao Programa de Integridade estão disponíveis e tem um cronograma estabelecido?                                                                                                                       |           |     |               |
| 6 – Os controles internos que asseguram a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras estão atualizados e em conformidade com os padrões das demonstrações contábeis?                                                                                                       |           |     |               |
| 7 – Os canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé são efetivamente monitorados? (relatórios periódicos, reuniões de avaliação, documentação relativa a tomada de providências, etc.) |           |     |               |
| 8 – Existem medidas disciplinares em caso de violação do Programa de Integridade e sua efetividade (monitoramento das violações documentadas, relatórios de acompanhamento das medidas, registro e acompanhamento de medidas tomadas, etc.)?                                                                 |           |     |               |
| 9 – Os procedimentos internos quanto ao Programa de Integridade, asseguram a pronta interrupção de                                                                                                                                                                                                           |           |     |               |

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

|                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados?                                                                                                                                                                          |  |  |  |
| 10 – As diligências apropriadas para contratação e, conforme o caso, supervisão de terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados, são devidamente registradas e seu acompanhamento periódico é documentado? |  |  |  |

Atesto para os devidos fins que a Contratada atende aos requisitos relacionados no Checklist referente a implantação do Programa de Integridade.

Contrato nº.: \_\_\_\_\_

Fiscal do Contrato: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ CPF.: \_\_\_\_\_