LOGO MARCA DA EMPRESA

NOME COMERCIAL DA EMPRESA

CNPJ Nº

Ao
Governo do Estado de Roraima
Secretaria de Estado da Saúde – SESAU
Gerencia Especial de Cotação – GEC

CARIMBO CNPJ Nº

MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

PROCESSO Nº. 20101.065104/2026.86

Contratação de empresa especializada para implantação, disponibilização, operação e suporte de ambiente digital integrado de inteligência de dados, inteligência artificial, relacionamento digital com o cidadão e avisos informativos automatizados, incluindo infraestrutura tecnológica e conectividade, para atender às necessidades da SESAU/RR, pelo período de 12 (doze) meses.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	VALOR UNTI.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Implantação e configuração inicial da solução	Serviço	1		-	
2	Disponibilização e sustentação do ambiente integrado de TIC	Mês	12			
3	Capacidade de processamento e armazenamento	Serviço	1		-	
4	Integrações com sistemas, bases, repositórios e fontes autorizadas	Serviço	1		-	
5	Configuração de bases e coleções de conhecimento	Serviço	1		-	
6	Configuração de recursos de inteligência artificial e agentes especializados	Serviço	1		-	
7	Configuração de painéis, relatórios e indicadores	Serviço	1		-	
8	Suporte técnico	Mês	12			
9	Monitoramento, manutenção e sustentação	Mês	12			
10	Capacitação e transferência de conhecimento	Turma/Serviço	4		-	
11	Transição contratual e estratégia de saída	Serviço	1		-	

12	Canal de Atendimento Digital e Informação	Serviço	1		-	
13	Avisos informativos automatizados	Mensagem	1.800.000		-	
VALOR TOTAL						

7.4. As quantidades acima constituem o dimensionamento de referência da contratação. As memórias técnicas relativas à capacidade de armazenamento, processamento, consumo de inteligência artificial, integrações, esforço técnico, atendimento digital e demais parâmetros não deverão ser interpretadas como novos itens de faturamento quando já estiverem compreendidas no respectivo serviço. O detalhamento será apresentado no **Anexo I – Especificações Técnicas dos Itens da Solução**, de modo a permitir a posterior definição objetiva dos critérios de medição e aceite.

VALIDADE DE 180 DIAS.

Favor mencionar os dados abaixo na proposta:

a) **Dados cadastrais;**
b) **Prazo de entrega;**
c) **Demais impostos e custos, deverão ser inclusos;**
d) **Assinatura, data e endereço;**
e) **E-mail e número de telefone (válidos)**

_____

E-mail:

_____

Telefone:

_____

Local e Data

_____

(Assinatura e Carimbo do Representante Legal)

OBS: RESPONDER PARA O E-MAIL – cotacao.cgplan@saude.rr.gov.br

Telefone: (95) 98404-1642 (também é WhatsApp)

Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não:
[...]
IV - Pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital;

DECRETO Nº 39.050-E, DE 18 DE AGOSTO DE 2025

Art. 17º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não:

[...]

IV - Pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital;

INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

22. ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS ITENS DA SOLUÇÃO

1. IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO INICIAL DA SOLUÇÃO

1.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

1.2. **Quantidade:** 1 (um).

1.3. O item compreende o conjunto de atividades necessárias à implantação inicial do ambiente digital integrado, incluindo planejamento técnico, definição e configuração da arquitetura, preparação da infraestrutura, configuração dos controles de segurança, preparação dos componentes de dados, configuração inicial das integrações, realização de testes, homologação e elaboração da documentação técnica necessária à entrada da solução em operação.

1.4. A implantação deverá considerar as condições efetivamente disponibilizadas pela SESAU/RR, especialmente sistemas de origem, bases de dados, documentos, endpoints, credenciais, autorizações e demais recursos necessários. A arquitetura definitiva, os fluxos de integração, as coleções de dados, os agentes especializados, os painéis e as rotinas de atualização deverão ser definidos conjuntamente com a Administração, considerando a maturidade e disponibilidade das fontes e os requisitos de segurança e proteção de dados.

1.5. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada adota como referência **1.348 horas de esforço especializado**, distribuídas entre gerenciamento do projeto, arquitetura, infraestrutura/DevOps, segurança e proteção de dados, preparação de dados, configuração de integrações, testes/homologação e documentação. Esse quantitativo deverá ser entendido como parâmetro técnico de composição e avaliação do serviço, não caracterizando, isoladamente, contratação de mão de obra por hora.

1.6. Como entregáveis mínimos deste item deverão ser considerados o ambiente inicial disponibilizado e configurado; controles de acesso e segurança implementados; componentes tecnológicos preparados; integrações iniciais previstas para a etapa de implantação configuradas ou preparadas conforme sua viabilidade técnica; testes executados; documentação técnica entregue; e condições necessárias à homologação e ao início da operação da solução.

1.7. O aceite do item deverá ocorrer após a verificação pela SESAU/RR do cumprimento das atividades previstas para a implantação, da disponibilidade do ambiente, da configuração dos controles definidos, da execução satisfatória dos testes aplicáveis e da entrega da documentação técnica correspondente. Os critérios objetivos e evidências necessárias ao aceite deverão ser detalhados no Termo de Referência.

2. DISPONIBILIZAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE INTEGRADO DE TIC

2.1. **Unidade de fornecimento:** Mês.

2.2. **Quantidade:** 12 (doze) meses.

2.3. O item compreende a disponibilização, operação e sustentação contínua do ambiente integrado de TIC durante toda a vigência contratual, garantindo as condições tecnológicas necessárias ao funcionamento dos componentes de dados, inteligência artificial, integrações, painéis, atendimento digital e demais recursos que compõem a solução.

2.4. A sustentação deverá contemplar a administração operacional do ambiente, acompanhamento dos recursos de infraestrutura, controles recorrentes de segurança, administração dos componentes de dados, acompanhamento do consumo dos recursos tecnológicos e emissão de informações e relatórios que permitam à SESAU/RR acompanhar a utilização e o funcionamento da solução.

2.5. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **30 horas mensais de esforço especializado, totalizando 360 horas no período de 12 meses**, distribuídas entre operações de ambiente, segurança recorrente, administração de dados, acompanhamento de consumo e elaboração de relatório mensal. As horas constituem referência técnica de dimensionamento e **não caracterizam contratação por posto de trabalho ou faturamento por hora**.

2.6. O ambiente deverá permanecer disponível durante a vigência contratual, observando-se como referência **disponibilidade mensal de 99,5%**, além dos requisitos de controle de acesso, segurança, backup e monitoramento previstos para a solução. Os recursos tecnológicos necessários deverão ser compatíveis com as capacidades e características definidas para os demais itens do objeto.

2.7. Como entregáveis mínimos mensais deverão ser considerados: ambiente disponibilizado e operacional; administração e acompanhamento dos recursos tecnológicos; controles operacionais e de segurança executados; acompanhamento do consumo e da capacidade; registro das ocorrências relevantes; e relatório mensal contendo informações suficientes para acompanhamento e fiscalização pela SESAU/RR.

2.8. O aceite mensal deverá considerar a comprovação da disponibilidade e funcionamento do ambiente, o cumprimento das atividades de sustentação previstas, a apresentação do relatório mensal e o atendimento aos níveis de serviço e demais critérios objetivos que serão estabelecidos no Termo de Referência.

2.9. Os recursos específicos de **processamento e armazenamento**, bem como as atividades próprias de **suporte técnico** e de **monitoramento, manutenção e sustentação**, deverão observar os respectivos itens deste Anexo, evitando sobreposição de escopo, esforço ou cobrança entre os componentes da solução.

3. CAPACIDADE DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO

3.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

3.2. **Quantidade:** 1 (um).

3.3. O item compreende a disponibilização da capacidade de infraestrutura computacional necessária ao processamento, armazenamento, indexação, consulta e utilização dos dados e documentos autorizados pela SESAU/RR durante os **12 (doze) meses** de vigência, incluindo os recursos tecnológicos necessários ao funcionamento dos componentes de dados, inteligência artificial, integrações, pesquisa e demais funcionalidades da solução.

3.4. Para fins de dimensionamento, deverá ser considerada capacidade inicial de até **500 GB de dados de entrada para toda a vigência contratual**, não renovável mensalmente. Essa capacidade refere-se ao volume de entrada previsto no descritivo técnico e deverá ser administrada de acordo com as necessidades da SESAU/RR, observando-se os requisitos de desempenho, segurança, disponibilidade e continuidade do ambiente.

3.5. A infraestrutura deverá contemplar, conforme aplicável à arquitetura definitiva, recursos de computação, armazenamento, bancos de dados e mecanismos de pesquisa/indexação, backup e recuperação, segurança da

infraestrutura, observabilidade, automação de infraestrutura, acompanhamento de desempenho e capacidade. O dimensionamento definitivo deverá ser compatível com as cargas de trabalho efetivamente implantadas e com os demais componentes integrantes da solução.

3.6. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **1.040 horas de esforço especializado** relacionadas à preparação da infraestrutura, distribuídas entre arquitetura de nuvem, automação/infraestrutura como código, segurança, banco de dados e mecanismos de pesquisa, backup e recuperação, observabilidade, desempenho, capacidade, documentação e transferência de conhecimento. Essas horas constituem parâmetro técnico de dimensionamento e não representam, isoladamente, unidade de faturamento.

3.7. Os custos e recursos relacionados à capacidade computacional, armazenamento, licenciamento e serviços tecnológicos de terceiros deverão ser discriminados de forma suficiente para permitir à Administração identificar os componentes que integram o serviço, evitando sobreposição com os valores correspondentes à disponibilização do ambiente, suporte técnico, monitoramento ou sustentação. A análise técnica utilizada como referência ressalta a necessidade dessa separação para permitir adequada avaliação do custo da infraestrutura.

3.8. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: infraestrutura computacional disponibilizada e configurada; capacidade de processamento e armazenamento provisionada; mecanismos de segurança, backup e recuperação implementados; recursos de observabilidade configurados; documentação da arquitetura e capacidade disponibilizada; e evidências necessárias à verificação do funcionamento dos recursos contratados.

3.9. O aceite deverá considerar a comprovação da disponibilização da capacidade prevista, o funcionamento dos recursos de processamento e armazenamento, a implementação dos mecanismos de segurança e continuidade aplicáveis e a apresentação das evidências técnicas definidas no Termo de Referência.

4. INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS, BASES, REPOSITÓRIOS E FONTES AUTORIZADAS

4.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

4.2. **Quantidade:** 1 (um).

4.3. O item compreende a configuração e implementação das integrações necessárias entre a solução e os **sistemas, bases de dados, repositórios documentais, ambientes de BI, CRM e demais fontes de informação autorizadas pela SESAU/RR**, possibilitando o intercâmbio controlado de dados e informações necessários ao funcionamento dos demais componentes da solução.

4.4. As integrações deverão utilizar, preferencialmente, **APIs disponibilizadas pelos sistemas de origem**. Quando não houver API disponível ou sua utilização não for tecnicamente viável, poderão ser empregados, conforme autorização da SESAU/RR, mecanismos como cargas periódicas de dados, conectores, sincronização de repositórios, rotinas automatizadas, RPA, importação de arquivos ou outros meios tecnicamente compatíveis.

4.5. Caberá à SESAU/RR disponibilizar ou autorizar, conforme aplicável, os documentos técnicos, endpoints, credenciais, acessos, bases e demais informações necessárias às integrações. A execução de cada integração ficará condicionada à disponibilidade e às características técnicas do sistema de origem, aos mecanismos de acesso existentes e aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados.

4.6. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **914 horas de esforço especializado**, distribuídas entre levantamento e mapeamento de interfaces, desenho técnico, desenvolvimento de conectores, transformação de dados, segurança das integrações, testes, documentação e transferência de conhecimento. A memória técnica utiliza como referência exemplificativa **4 (quatro) conectores de complexidade média**, sem que esse parâmetro constitua, por si só, quantidade definitiva de integrações a serem executadas.

4.7. As integrações deverão contemplar mecanismos adequados de autenticação, autorização, segurança, rastreabilidade, tratamento de falhas e registro das operações, de acordo com as características de cada sistema integrado. Sempre que aplicável, deverão ser realizados procedimentos de validação da estrutura e consistência dos dados transferidos.

4.8. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: levantamento das interfaces priorizadas; documentação da arquitetura e dos fluxos de integração; conectores ou mecanismos de integração configurados; rotinas de transformação necessárias; controles de segurança aplicáveis; testes realizados; evidências de funcionamento; e documentação técnica atualizada.

4.9. O aceite deverá ocorrer mediante comprovação do funcionamento das integrações efetivamente autorizadas e disponibilizadas para execução, realização dos testes aplicáveis, validação dos fluxos de dados e entrega da documentação correspondente. Os sistemas e integrações prioritários, bem como os critérios objetivos de aceite, deverão ser definidos no Termo de Referência e durante o planejamento da implantação.

5. CONFIGURAÇÃO DE BASES E COLEÇÕES DE CONHECIMENTO

5.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

5.2. **Quantidade:** 1 (um).

5.3. O item compreende a estruturação, organização e configuração das **bases e coleções de conhecimento** que serão utilizadas pela solução, a partir de dados, documentos, registros e conteúdos institucionais previamente autorizados pela SESAU/RR, possibilitando sua utilização em mecanismos de pesquisa, consultas contextuais, inteligência artificial, indicadores e demais funcionalidades previstas.

5.4. O serviço deverá contemplar, conforme as características das fontes disponibilizadas, atividades de inventário e classificação das informações, preparação e ingestão dos conteúdos, tratamento e qualidade dos dados, definição de metadados, catalogação, indexação e configuração dos mecanismos necessários à pesquisa e recuperação das informações.

5.5. Poderão ser processados conteúdos nos formatos **PDF, DOC/DOCX, XLS/XLSX, CSV, TXT, JSON, XML**, entre outros formatos tecnicamente compatíveis. Documentos digitalizados como imagem, conteúdos não estruturados, arquivos corrompidos ou materiais que demandem OCR, curadoria manual, normalização avançada ou tratamento específico deverão ser previamente avaliados quanto à viabilidade e ao esforço necessário, conforme previsto no descritivo técnico.

5.6. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **686 horas de esforço especializado**, compreendendo inventário e classificação, ingestão e pipelines, limpeza e qualidade, metadados e catálogo, indexação e pesquisa, validação e documentação. Esse quantitativo constitui referência técnica para dimensionamento do serviço e não representa, isoladamente, unidade de faturamento.

5.7. A organização das coleções deverá observar os perfis de acesso, as autorizações concedidas pela SESAU/RR e os requisitos de segurança e proteção de dados aplicáveis. A inclusão de determinada fonte ou conteúdo na base de conhecimento dependerá de sua disponibilização pela Administração, da qualidade mínima necessária e da viabilidade técnica de tratamento e utilização.

5.8. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: inventário das fontes efetivamente disponibilizadas; bases e coleções priorizadas configuradas; mecanismos de ingestão implementados; dados e documentos tratados conforme aplicável; metadados e mecanismos de indexação configurados; procedimentos de validação executados; e documentação técnica correspondente.

5.9. O aceite deverá considerar a comprovação da ingestão e organização das bases priorizadas, o funcionamento dos mecanismos de indexação e consulta, a validação das informações processadas e a entrega da documentação pertinente, conforme critérios objetivos a serem estabelecidos no Termo de Referência.

6. CONFIGURAÇÃO DE RECURSOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AGENTES ESPECIALIZADOS

6.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

6.2. **Quantidade:** 1 (um).

6.3. O item compreende a configuração e disponibilização dos recursos de **inteligência artificial e agentes especializados** destinados à consulta, análise, recuperação de informações e automação de atividades sobre

dados, documentos, bases e coleções de conhecimento previamente autorizados pela SESAU/RR, de acordo com os casos de uso definidos durante a implantação da solução.

6.4. Os recursos deverão possibilitar, conforme os casos de uso aprovados, consultas em linguagem natural, recuperação contextual de informações, geração de respostas fundamentadas nas bases autorizadas, automações e agentes especializados. A configuração deverá considerar mecanismos de orquestração, recuperação de informações, integração com modelos de inteligência artificial, instruções e parâmetros de funcionamento, controles de segurança e mecanismos de avaliação e acompanhamento.

6.5. A definição dos agentes especializados, suas finalidades, fontes de conhecimento, permissões, instruções, fluxos e limites de atuação deverá ocorrer conjuntamente com a SESAU/RR, considerando a disponibilidade das bases, os casos de uso priorizados e os requisitos de segurança e proteção de dados. Os recursos de inteligência artificial deverão atuar como instrumentos de apoio, respeitando as regras de acesso aplicáveis às informações utilizadas.

6.6. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **1.097 horas de esforço especializado**, distribuídas entre levantamento dos casos de uso, engenharia de instruções e prompts, orquestração e recuperação de informações, integração com modelos, implementação de mecanismos de segurança e controle, avaliação, testes, observabilidade e documentação. Esse quantitativo constitui referência de dimensionamento e não representa, isoladamente, unidade de faturamento.

6.7. A contratada deverá informar de forma objetiva a **métrica de consumo dos recursos de inteligência artificial**, a capacidade disponibilizada para os **12 (doze) meses**, exemplos das operações compreendidas nessa capacidade e, quando aplicável, as condições relacionadas a eventual consumo excedente, permitindo à Administração acompanhar e controlar a utilização dos recursos contratados.

6.8. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: casos de uso priorizados documentados; agentes especializados configurados; mecanismos de consulta e recuperação contextual implementados; integrações necessárias com as bases autorizadas; controles e parâmetros de segurança configurados; testes e avaliações realizados; métricas de consumo definidas; e documentação técnica correspondente.

6.9. O aceite deverá considerar o funcionamento dos agentes e recursos de inteligência artificial configurados, sua capacidade de acessar exclusivamente as fontes autorizadas, os resultados dos testes e avaliações previstos e a entrega da documentação e das evidências técnicas necessárias à fiscalização, conforme critérios objetivos a serem estabelecidos no Termo de Referência.

7. CONFIGURAÇÃO DE PAINÉIS, RELATÓRIOS E INDICADORES

7.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

7.2. **Quantidade:** 1 (um).

7.3. O item compreende a configuração e disponibilização de **painéis gerenciais, relatórios e indicadores**, destinados à visualização, acompanhamento e análise das informações provenientes das bases e fontes autorizadas pela SESAU/RR, de modo a apoiar as atividades de gestão, monitoramento e tomada de decisão.

7.4. A definição dos painéis e indicadores deverá ocorrer conjuntamente com as áreas responsáveis da SESAU/RR, considerando as necessidades institucionais, as fontes de dados efetivamente disponíveis, a qualidade das informações, as regras de negócio e a viabilidade técnica de obtenção e atualização dos dados.

7.5. O serviço deverá contemplar, conforme aplicável, levantamento e definição dos indicadores, modelagem analítica, preparação dos dados para utilização em ferramentas de BI, construção e configuração dos painéis, organização da experiência de visualização, validação gerencial e documentação dos indicadores implementados.

7.6. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **731 horas de esforço especializado**, distribuídas entre levantamento dos indicadores, modelagem analítica, preparação de dados para BI, construção e experiência de visualização, validação gerencial e documentação. Esse quantitativo constitui referência de dimensionamento técnico e não representa, isoladamente, unidade de faturamento.

7.7. Os painéis deverão, quando tecnicamente aplicável, permitir visualização clara dos indicadores, aplicação de filtros e critérios de consulta, atualização das informações conforme a periodicidade definida para cada fonte e controle de acesso de acordo com os perfis autorizados. A disponibilização das informações deverá observar as restrições de segurança e proteção de dados aplicáveis.

7.8. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: relação dos indicadores priorizados; regras e fontes de dados documentadas; modelos analíticos configurados; painéis e relatórios implementados; mecanismos de atualização configurados conforme aplicável; validação com as áreas responsáveis; e documentação dos indicadores e painéis disponibilizados.

7.9. O aceite deverá considerar o funcionamento dos painéis e relatórios implementados, a correspondência dos indicadores com as regras e fontes aprovadas pela SESAU/RR, a realização dos procedimentos de validação e a entrega da documentação correspondente. A quantidade e a priorização dos painéis e indicadores deverão ser definidas conforme os casos de uso e as fontes efetivamente disponibilizadas.

8. SUPORTE TÉCNICO

8.1. **Unidade de fornecimento:** Mês.

8.2. **Quantidade:** 12 (doze) meses.

8.3. O item compreende a prestação de **suporte técnico especializado** durante toda a vigência contratual, destinado ao atendimento de dúvidas, incidentes, dificuldades de utilização e ocorrências relacionadas aos componentes da solução, de forma a assegurar apoio aos usuários autorizados e contribuir para a continuidade operacional do ambiente.

8.4. O suporte deverá contemplar o recebimento e registro das solicitações, triagem e atendimento inicial, análise especializada quando necessária, acompanhamento dos chamados até sua conclusão, registro das soluções adotadas e manutenção de base de conhecimento com orientações e ocorrências relevantes.

8.5. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **68 horas mensais de esforço especializado**, distribuídas entre triagem e atendimento inicial, atendimento técnico especializado, gerenciamento de chamados e manutenção da base de conhecimento. Esse quantitativo corresponde a **816 horas de referência ao longo dos 12 meses** e não caracteriza contratação por posto de trabalho, dedicação exclusiva ou faturamento por hora.

8.6. O dimensionamento apresentado na análise de preços é compatível com estrutura de suporte compartilhada e volume moderado de solicitações, não representando, por si só, disponibilização de equipe dedicada em regime de **24 horas por dia e 7 dias por semana**. Os horários de atendimento, níveis de prioridade, prazos de resposta e solução e demais níveis mínimos de serviço deverão ser estabelecidos objetivamente no Termo de Referência.

8.7. Como entregáveis mínimos mensais deverão ser considerados: disponibilização do canal de suporte; registro e acompanhamento dos chamados; histórico das ocorrências e respectivas soluções; atualização da base de conhecimento; evidências dos atendimentos realizados; e relatório mensal contendo, no mínimo, quantitativos de chamados, classificação das ocorrências, situação dos atendimentos e informações necessárias ao acompanhamento pela fiscalização.

8.8. O aceite mensal deverá considerar a efetiva disponibilização do suporte, o cumprimento dos níveis de serviço que vierem a ser estabelecidos, o tratamento dos chamados registrados e a apresentação das respectivas evidências e relatório de atendimento.

8.9. O suporte técnico deverá manter escopo distinto das atividades previstas no **Item 9 – Monitoramento, Manutenção e Sustentação**, evitando sobreposição de atividades ou dupla remuneração. Enquanto este item se destina prioritariamente ao atendimento e tratamento das solicitações e ocorrências dos usuários, as atividades de monitoramento proativo, manutenção e sustentação técnica do ambiente serão disciplinadas no item subsequente.

9. MONITORAMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO

9.1. **Unidade de fornecimento:** Mês.

9.2. **Quantidade:** 12 (doze) meses.

9.3. O item compreende a execução contínua das atividades de **monitoramento, manutenção e sustentação técnica da solução**, destinadas a preservar sua disponibilidade, estabilidade, segurança e funcionamento durante toda a vigência contratual, abrangendo os componentes tecnológicos implantados e disponibilizados no âmbito da contratação.

9.4. As atividades deverão contemplar, conforme aplicável, monitoramento proativo do ambiente, acompanhamento de disponibilidade e desempenho, observabilidade, manutenção corretiva, tratamento técnico de falhas, acompanhamento dos componentes de aplicação, dados e inteligência artificial, administração das integrações, acompanhamento dos bancos de dados e adoção das medidas necessárias à manutenção das condições operacionais da solução.

9.5. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **128 horas mensais de esforço especializado**, correspondentes a **1.536 horas durante os 12 meses**, distribuídas entre atividades de DevOps e disponibilidade, segurança e observabilidade, aplicações/dados/inteligência artificial, bancos de dados e integrações, gestão do serviço e elaboração de relatórios. As horas constituem referência de dimensionamento e não representam, isoladamente, unidade de faturamento.

9.6. A manutenção deverá contemplar as intervenções necessárias à correção de falhas e à preservação das funcionalidades contratadas. A análise técnica utilizada como referência distingue essas atividades das **evoluções significativas ou ampliações relevantes de escopo**, que não deverão ser automaticamente consideradas como parte da sustentação ordinária sem que estejam expressamente previstas nos documentos da contratação.

9.7. O monitoramento deverá produzir registros e evidências suficientes para acompanhamento da saúde e disponibilidade do ambiente, incluindo ocorrências relevantes, indisponibilidades, falhas identificadas, ações corretivas adotadas e demais informações necessárias à fiscalização. Deverá ser observada a disponibilidade mensal de referência de **99,5%** prevista para o ambiente hospedado, sem prejuízo da definição detalhada dos níveis de serviço no Termo de Referência.

9.8. Como entregáveis mínimos mensais deverão ser considerados: ambiente monitorado; registros das ocorrências e indisponibilidades; execução das manutenções aplicáveis; evidências das ações corretivas; acompanhamento dos componentes de segurança, dados, aplicações, inteligência artificial e integrações; e relatório mensal de monitoramento, manutenção e sustentação.

9.9. O aceite mensal deverá considerar a comprovação da execução das atividades previstas, o atendimento aos níveis de serviço estabelecidos, a apresentação das evidências de monitoramento e manutenção e a entrega do relatório mensal correspondente.

9.10. Este item deverá permanecer tecnicamente separado do **Item 8 – Suporte Técnico** e do **Item 2 – Disponibilização e Sustentação do Ambiente Integrado de TIC**, com delimitação clara das responsabilidades e entregáveis no Termo de Referência, evitando sobreposição de atividades, esforços ou custos entre os serviços.

10. CAPACITAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

10.1. **Unidade de fornecimento:** Turma/Serviço.

10.2. **Quantidade:** 4 (quatro) turmas/serviços.

10.3. O item compreende a realização de **capacitação e transferência de conhecimento** aos servidores e usuários indicados pela SESAU/RR, com o objetivo de proporcionar conhecimento suficiente para utilização, acompanhamento e administração funcional dos recursos disponibilizados pela solução, conforme os perfis e responsabilidades dos participantes.

10.4. A capacitação deverá abordar, conforme o público-alvo e os componentes efetivamente implantados, a utilização do ambiente digital, consulta às bases e coleções de conhecimento, utilização dos recursos de

inteligência artificial, agentes especializados, painéis e indicadores, atendimento digital, acompanhamento dos avisos informativos e demais funcionalidades pertinentes às atividades dos usuários.

10.5. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **45 horas de esforço por turma**, distribuídas entre preparação da capacitação, realização das atividades de treinamento, avaliação e suporte aos participantes e atividades de organização e gestão. Para as **4 (quatro) turmas**, corresponde a uma referência total de **180 horas de esforço técnico**, sem caracterizar faturamento por hora.

10.6. A contratada deverá preparar e disponibilizar os materiais necessários à capacitação, incluindo, conforme aplicável, apresentações, manuais, guias de utilização, procedimentos operacionais ou outros conteúdos compatíveis com os componentes implantados. O conteúdo deverá refletir a configuração efetivamente disponibilizada à SESAU/RR.

10.7. A transferência de conhecimento deverá contemplar informações técnicas e operacionais suficientes para que os responsáveis indicados pela Administração possam acompanhar o funcionamento da solução, compreender seus principais componentes, consultar a documentação disponibilizada e executar as atividades que estiverem sob responsabilidade da SESAU/RR.

10.8. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: plano ou programação da capacitação; conteúdo e material didático; realização das **4 (quatro) turmas/serviços**; registro de participação; evidências da execução; materiais disponibilizados aos participantes; e documentação relacionada à transferência de conhecimento.

10.9. O aceite de cada turma deverá considerar a efetiva realização da capacitação, a disponibilização dos materiais correspondentes e a apresentação das evidências de execução. A definição do número de participantes por turma, modalidade de realização, carga horária efetiva das atividades e cronograma deverá ser estabelecida no Termo de Referência.

11. TRANSIÇÃO CONTRATUAL E ESTRATÉGIA DE SAÍDA

11.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

11.2. **Quantidade:** 1 (um).

11.3. O item compreende as atividades necessárias à **transição contratual e à estratégia de saída da solução**, a serem executadas ao término da contratação ou quando formalmente determinadas pela SESAU/RR, visando assegurar a transferência organizada das informações, configurações e conhecimentos necessários à continuidade dos serviços e reduzir riscos de dependência tecnológica em relação à contratada.

11.4. A transição deverá contemplar, conforme aplicável, planejamento da saída, atualização e entrega da documentação técnica, inventário dos componentes da solução, consolidação das configurações relevantes, exportação e transferência dos dados e documentos pertencentes à SESAU/RR, transferência de conhecimento e encerramento seguro dos acessos e recursos vinculados à execução contratual.

11.5. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **180 horas de esforço especializado**, distribuídas entre planejamento da saída, documentação e inventário, exportação e transferência das informações e procedimentos de encerramento seguro. Esse quantitativo constitui referência de dimensionamento e não representa, isoladamente, unidade de faturamento.

11.6. Os dados, documentos e demais informações institucionais deverão ser disponibilizados à SESAU/RR em formato tecnicamente utilizável e, quando aplicável, interoperável, acompanhados das informações necessárias à sua compreensão e reutilização. A estratégia de saída deverá preservar a integridade, disponibilidade, confidencialidade e rastreabilidade das informações durante o processo de transferência.

11.7. A contratada deverá fornecer documentação técnica atualizada dos componentes sob sua responsabilidade, incluindo, conforme aplicável, arquitetura da solução, integrações implementadas, configurações relevantes, bases e coleções de conhecimento, agentes especializados, painéis e indicadores, procedimentos operacionais e demais elementos necessários à transição.

11.8. Após a confirmação da transferência e do recebimento das informações pela Administração, deverão ser realizados os procedimentos de **revogação de credenciais, encerramento de acessos e desmobilização segura dos recursos**, observadas as regras de segurança da informação e proteção de dados aplicáveis. A

eliminação de eventuais cópias mantidas pela contratada deverá observar as determinações da SESAU/RR e as obrigações legais e contratuais pertinentes.

11.9. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: plano de transição e saída; inventário atualizado; documentação técnica consolidada; dados e informações exportados conforme aplicável; evidências da transferência de conhecimento; registros da transferência dos ativos informacionais; e relatório de encerramento das atividades.

11.10. O aceite deverá ocorrer após a SESAU/RR verificar a entrega da documentação, a disponibilidade e integridade das informações transferidas, a execução das atividades previstas no plano de transição e as evidências do encerramento seguro. O detalhamento dos formatos de exportação, prazos, responsabilidades e procedimentos de transição deverá ser estabelecido no Termo de Referência.

12. CANAL DE ATENDIMENTO DIGITAL E INFORMAÇÃO

12.1. **Unidade de fornecimento:** Serviço.

12.2. **Quantidade:** 1 (um), com disponibilização durante o período de **12 (doze) meses**.

12.3. O item compreende a disponibilização e operação de **ambiente digital de relacionamento com o cidadão**, integrado aos demais componentes da solução, destinado ao atendimento, orientação e acompanhamento de demandas dos usuários, possibilitando respostas automatizadas e humanizadas, registro das interações e encaminhamento para atendimento humano quando necessário.

12.4. O canal deverá possibilitar, conforme a configuração definida conjuntamente com a SESAU/RR, o registro e acompanhamento das demandas, automação de respostas e fluxos de atendimento e integração com sistemas de cadastro ou de gestão de atendimento, quando tecnicamente viável. As funcionalidades deverão observar os perfis de acesso, requisitos de segurança da informação e proteção dos dados tratados.

12.5. A solução deverá permitir a configuração e administração dos fluxos de atendimento digital, incluindo regras de direcionamento, automações, integração com recursos de inteligência artificial e mecanismos necessários ao encaminhamento das demandas que exijam intervenção humana. O descritivo técnico prevê o **encaminhamento para atendimento humano**, mas não estabelece que a futura contratada deverá fornecer os atendentes humanos; portanto, esse serviço não será presumido como integrante deste item sem previsão expressa no Termo de Referência.

12.6. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **80 horas mensais de esforço especializado, totalizando 960 horas durante os 12 meses**, distribuídas entre administração funcional do ambiente, automações, integrações, qualidade, análise, suporte e melhorias. Essas horas constituem referência de dimensionamento e não representam, isoladamente, unidade de faturamento.

12.7. Os custos relacionados a licenças, usuários, canais, sessões, capacidade tecnológica, integrações e demais recursos necessários ao funcionamento do ambiente deverão ser identificados e discriminados na composição da solução, quando aplicável. A análise técnica utilizada como referência destaca a necessidade dessa identificação para permitir adequada avaliação dos custos e evitar sobreposição com outros componentes da contratação.

12.8. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: canal digital disponibilizado e configurado; fluxos de atendimento implementados; mecanismos de automação e encaminhamento configurados; integrações autorizadas implementadas conforme viabilidade técnica; registros das interações; mecanismos de acompanhamento das demandas; documentação funcional e técnica; e relatórios necessários à fiscalização do serviço.

12.9. O aceite deverá considerar a efetiva disponibilização e funcionamento do canal, a execução dos fluxos de atendimento definidos pela SESAU/RR, o funcionamento das automações e integrações implementadas, o registro das interações e a apresentação das evidências e relatórios previstos no Termo de Referência.

12.10. As especificações definitivas dos **canais digitais, quantidade de usuários ou agentes, capacidade de sessões ou atendimentos simultâneos, horários de funcionamento e níveis de serviço** deverão ser estabelecidas no Termo de Referência.

13. AVISOS INFORMATIVOS AUTOMATIZADOS

13.1. **Unidade de fornecimento:** Mensagem.

13.2. **Quantidade estimada:** 1.800.000 (um milhão e oitocentas mil) mensagens durante o período de **12 (doze) meses**.

13.3. O item compreende a prestação do serviço de **planejamento, configuração, segmentação, envio, acompanhamento e monitoramento de avisos informativos automatizados**, destinados à comunicação institucional da SESAU/RR com cidadãos e usuários, mediante utilização dos canais digitais definidos para a solução.

13.4. Para fins de dimensionamento da contratação, será considerado o quantitativo estimado de **1.800.000 mensagens no período de 12 meses**, equivalente à média referencial de **150.000 mensagens por mês**, conforme a memória utilizada na análise de preços. O quantitativo mensal poderá variar conforme a demanda efetiva da Administração, respeitado o quantitativo total contratado.

13.5. O descritivo técnico do objeto apresenta como referência capacidade de até **185.446 avisos por mês**. Esse número deverá ser tratado como parâmetro de capacidade operacional da solução e não como quantitativo mensal mínimo de consumo, uma vez que a análise de preços utiliza 1.800.000 mensagens como quantitativo estimado para os 12 meses.

13.6. O serviço deverá contemplar, conforme cada campanha ou comunicação autorizada pela SESAU/RR, atividades de preparação e planejamento dos envios, definição e segmentação dos destinatários a partir das informações disponibilizadas pela Administração, configuração dos modelos de mensagem, realização de testes, execução dos envios, acompanhamento da operação e disponibilização das informações necessárias à avaliação dos resultados.

13.7. Para fins de dimensionamento técnico, a análise encaminhada considera como referência **160 horas mensais de esforço especializado, totalizando 1.920 horas durante os 12 meses**, relacionadas ao planejamento, segmentação, preparação e aprovação dos modelos, testes, acompanhamento dos envios e elaboração de relatórios. Essas horas constituem referência de esforço técnico e não representam unidade de faturamento, que permanecerá vinculada à quantidade de mensagens efetivamente executadas e aceita, conforme critérios definidos no Termo de Referência.

13.8. A composição do serviço deverá identificar adequadamente os custos relacionados aos canais ou provedores utilizados, infraestrutura, operação e demais componentes necessários à execução dos avisos, evitando **dupla contabilização** de atividades ou recursos já remunerados em outros itens da solução. A análise técnica utilizada como referência destaca expressamente a necessidade de distinguir os custos operacionais dos custos dos canais e provedores.

13.9. Como entregáveis mínimos deverão ser considerados: campanhas ou avisos configurados conforme autorização da SESAU/RR; registros dos envios realizados; quantitativos processados; identificação das mensagens efetivamente executadas; registros de falhas ou ocorrências; acompanhamento dos resultados disponibilizados pelos canais utilizados; e relatórios periódicos necessários à medição e fiscalização.

13.10. A medição deverá considerar as **mensagens efetivamente executadas e aceitas**, observados os critérios que serão estabelecidos no Termo de Referência. Deverão ser definidas regras específicas para mensagens não processadas, rejeitadas, duplicadas, inválidas ou que apresentem falha de envio, de forma que a Administração disponha de critério objetivo para determinar quais eventos poderão ser considerados para fins de faturamento.

13.11. A utilização dos avisos automatizados deverá observar as regras de segurança da informação, proteção de dados pessoais e controle de acesso aplicáveis, devendo os dados utilizados para segmentação e comunicação restringir-se às informações autorizadas pela SESAU/RR e às finalidades institucionais definidas para cada comunicação.

13.12. Os **canais que poderão ser utilizados, regras de tarifação, critérios de contabilização das mensagens, tratamento de mensagens não entregues e demais parâmetros de medição** deverão ser definidos de forma objetiva no Termo de Referência. Os documentos-base mencionam diferentes meios de

comunicação digital, mas não estabelecem todos esses parâmetros de forma definitiva, razão pela qual não devem ser presumidos neste Anexo.