

Governo do Estado de São Paulo  
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo  
Coordenadoria de Contratos

## ACORDO

### ACORDO – PRO.00.8492

**ACORDO** que entre si celebram a **IRONFENCE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL S.A.**, com sede no Setor SRTVS, Quadra 701, Conjunto L, nº 38 – Sala 234, parte O, Asa Sul, Brasília – DF, 70340-906, inscrito (a) no CNPJ sob o nº 34.460.760/0001-01, doravante denominada “**IRONFENCE**”, e **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - Prodesp**, com sede no município de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves, 240, Jd. Pedro Gonçalves, CEP 06760-900, inscrita no CNPJ sob o nº 62.577.929/0001-35, doravante denominada “**Prodesp**”.

### I – OBJETO

1.1. Este Acordo estabelece as condições entre a **Prodesp** e a **Fabricante** para viabilizar possível contratação futura, pela **Prodesp**, de Parceiro autorizado da **Fabricante** para o fornecimento dos produtos e serviços Fabricante especificados no Anexo IV (“Produtos e Serviços”), de propriedade da **Fabricante** ou por ela licenciados.

1.1.1 Os Produtos e Serviços especificados no Anexo IV, contratados pela **Prodesp**, compreendem aqueles classificados nas seguintes categorias (“famílias”):

- (a) Licenciamento de Software;
- (b) Serviços de nuvem PaaS, SaaS, IaaS;
- (c) Serviços Técnicos Especializados nas soluções ofertadas;
- (d) Manutenção das Soluções Ofertadas;
- (e) Treinamento.

1.1.2 Os termos de suporte da Fabricante estão disponíveis em ([www.ironfence.ai](http://www.ironfence.ai)) e serão aplicáveis de acordo com o estabelecido no Termo de Confirmação.

1.2. A celebração deste Acordo pelas partes não implica em um compromisso de compra ou de venda de qualquer produto ou serviço neste instrumento especificado, e não acarretará qualquer obrigação a qualquer das partes.

1.3. A contratação estabelecida entre a **Prodesp** e os Parceiros observará a legislação aplicável e será regida por termos e condições próprios negociados diretamente entre Prodesp e os Parceiros, incluindo aquelas relativas:

- (a) à garantia dos Produtos e Serviços licenciados;
- (b) às condições de suporte técnico e SLA;
- (c) atender as leis e boas práticas relacionadas à privacidade, proteção de dados e segurança da informação;

- (d) à implementação dos Produtos e Serviços;
- (e) às condições e prazo de pagamento; e/ou
- (f) às disposições específicas para o licenciamento dos Produtos e Serviços.

1.4. Os Produtos e Serviços discriminados neste Acordo serão contratados por meio de instrumento(s) específico(s), denominado(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ("Contratos de Operacionalização"), a serem assinados entre Parceiros, Distribuidores ou Revendedores da **Fabricante** e a **Prodesp**, nos termos da Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e suas alterações.

1.5. A qualquer tempo, durante a vigência do Acordo, a **Fabricante** poderá alterar seu modelo de negócio ou políticas referentes ao fornecimento de licenças e/ou serviços. As Partes desde já reconhecem e concordam que tais alterações não impactarão os Termos de Confirmação vigentes.

1.6. A utilização dos Produtos e Serviços pela **Prodesp** contará com a prestação de serviços, pela própria **Prodesp**, à Administração Pública do Estado de São Paulo, assim entendida como o conjunto de órgãos e entidades vinculadas ao Governo do Estado de São Paulo, incluindo secretarias, autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias, e Municípios do Estado de São Paulo, doravante entendidos como "Clientes", não se restringindo ao estado de São Paulo, sendo possível o fornecimento desses produtos e serviços para outros entes da federação, e empresas de caráter privado, desde que em conformidade legal.

1.6.1. Este Acordo não contempla produtos e/ou serviços não pertencentes à **FABRICANTE**, ou que a **FABRICANTE** não tenha exclusividade de fornecimento, disponibilizados em seu ambiente "Marketplace", bem como aquisição de hardwares, appliances, fornecimento de serviços profissionais característicos de alocação de mão de obra (banco de horas, pontos de função).

1.7. Integram o presente Acordo os seguintes anexos:

**Anexo I** – Definições e Políticas de Comercialização;

**Anexo II** – Suporte Técnico e SLA's (Service Level Agreement);

**Anexo III** – Termo de Ciência e de Notificação - Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Contratos);

**Anexo IV** – Tabela de Produtos e Serviços.

1.8. A **Prodesp** poderá requerer condições adicionais para a entrega dos produtos e prestação dos serviços, por meio do(s) Contrato(s) de Operacionalização.

## II – CONDIÇÕES COMERCIAIS

2.1. Os Produtos e Serviços **Fabricante** especificados no Anexo IV são oferecidos aos Parceiros com condições comerciais específicas para a Prodesp e baseadas na colaboração estabelecida neste Acordo, que serão repassadas à **Prodesp** pelos Parceiros. Os Produtos e Serviços terão seus preços definidos em Reais (R\$), na forma discriminada no edital de licitação e nos instrumentos de contratação celebrados entre a **Prodesp** e os Parceiros, sem que disso resulte alteração nas políticas comerciais estabelecidas entre a **Fabricante** e seus Parceiros.

- 2.2. Para os Produtos e Serviços do **Fabricante** contemplados no Anexo IV deste instrumento, o **Fabricante** ofertará o desconto linear de 11% (onze por cento), a ser aplicado sobre todos os itens da Tabela de Produtos e Serviços, no momento da efetiva contratação, incluídos todos os tributos incidentes.
- 2.3. A Lista de Preços e todos os descontos ali refletidos especificam preços máximos dos produtos da **Fabricante**. Os Parceiros da **Fabricante** são responsáveis por apresentar suas propostas de preço nas licitações públicas para fornecimento de bens e serviços às organizações governamentais no Brasil, os quais levam em consideração os tributos aplicáveis, custos e outros elementos para, a seu critério, compor os preços finais a serem praticados.
- 2.3.1. Caberá ao Parceiro da **Fabricante**, contratado pela **Prodesp**, recolher todos os impostos cabíveis, de acordo com a legislação vigente, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais. Não caberá à **Fabricante** pagar tais impostos cabíveis ou cobrar da **Prodesp** e de seus Clientes quaisquer outras taxas ou emolumentos.
- 2.3.2. Os preços estabelecidos no Anexo IV refletem os preços que a **Fabricante** fornecerá aos seus Parceiros, e são exclusivamente para uso em transações de revenda à **Prodesp**. Os preços finais para a **Prodesp** serão determinados exclusiva e independentemente pelos Parceiros.
- 2.4. A Tabela de Produtos e Serviços - Anexo IV contém informações do **Fabricante** à época da assinatura do Acordo e poderão ser atualizadas monetariamente, mediante manifestação do **Fabricante**, respeitada a periodicidade anual considerando como parâmetro o Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) cumulado de 12 (doze) meses, calculado e divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).
- 2.4.1. Caso o arbitramento do reajuste exceda o índice acima indicado, deverá ser devidamente justificado e submetido a análise e anuência da **Prodesp**.
- 2.5. A Tabela de Produtos e Serviços deverá ser encaminhada por meio eletrônico (acordos.prodesp@sp.gov.br), no formato original da **Fabricante** e no formato requisitado pela **Prodesp** (planilha Excel a ser apresentada durante a negociação deste Acordo).
- 2.6. Toda e qualquer atualização da Tabela de Produtos e Serviços, a que título for, deverá minimamente vir acompanhada de uma justificativa, um comparativo entre tabela nova e a anterior demonstrando os produtos e/ou serviços que foram inseridos ou removidos na nova lista, além do percentual (%) dos preços majorados ou reduzidos.
- 2.7. Sem prejuízo do efeito imediato aqui previsto, a **Prodesp** terá até 60 (sessenta) dias corridos para checagem, validação e aplicação das atualizações da lista de produtos a partir do seu recebimento, podendo rescindir este Acordo, sem ônus, caso seja comprovado desequilíbrio econômico na prestação do serviço aos seus clientes.
- 2.8. Caso a **Fabricante** não envie tabela(s) de preço(s) atualizada(s), serão considerados os valores da última tabela recebida.
- 2.9. Em caso de qualquer tipo de questionamento por parte de órgãos de fiscalização ou auditoria aos quais a **Prodesp** se reporta, em relação aos preços estabelecidos com o presente Acordo, as partes acordam que a **Fabricante** envidará seus melhores esforços para subsidiar com informações e esclarecimentos e até mesmo, emitir declaração formal

assinada, no sentido de demonstrar a vantajosidade dos preços ofertados na Tabela de Produtos e Serviços, bem como preços com descontos para determinados Part Numbers.

- 2.10. A **Fabricante**, a seu exclusivo critério, poderá ofertar descontos adicionais para cada pedido de compra de qualquer produto ou serviço listado no Anexo IV, concedidos por meio do(s) Contrato(s) de Operacionalização realizado(s) pela **Prodesp**.
- 2.11. Nada neste Acordo afetará o direito da **Fabricante** de criar e aplicar diferentes listas de preços e a vender diretamente aos usuários finais no Brasil, estejam ou não localizados no Estado de São Paulo.
- 2.12. Havendo promoção oficial dos produtos e/ou serviços objeto deste Acordo no mercado brasileiro, no momento da atestação da fatura correspondente ao mês civil, e os preços praticados na promoção, caso sejam menores que os preços faturados, a **Prodesp** pagará os da promoção.
- 2.13. Os serviços de Suporte Técnico inerentes aos produtos da **Fabricante**, independente da região geográfica onde sejam executados, devem obedecer às SLAs (Service Level Agreement) previstos no Anexo II.
- 2.14. Sempre que requisitado pela **Prodesp**, a **Fabricante** deverá disponibilizar documentação técnica atualizada dos produtos, incluindo licenciamento e funcionalidades, que poderão ser disponibilizados por meio de links na internet.
- 2.15. Os produtos e serviços que integram o Anexo IV - Tabela de Produtos e Serviços, objeto deste Acordo, durante a vigência e sob as penas da lei, poderão ser instalados mediante negociação e prévio aviso para fins de testes, avaliação e migração, por um período não maior que 90 (noventa) dias corridos, sem custo adicional.
- 2.16. O **Fabricante** ou responsável deverá ministrar treinamentos anuais durante a vigência deste Acordo, de forma presencial ou à distância, em horários e datas mutuamente acordados, sem ônus adicional para a **Prodesp**, conforme razoavelmente necessário, para orientação, entendimentos e esclarecimentos das aplicabilidades das suas tecnologias no(s) ambiente(s) da **Prodesp**, uso em projetos, arquitetura, "sizings", "tunning", uso correto dos seus produtos, tabelas de preços, nomenclaturas, licenciamentos, entre outros.
- 2.16.1. A **Fabricante** fornecerá também Workshops ou evento denominado **IronFence Day** (nos temas de interesse ou naqueles que venham a substituí-los), bem como Treinamentos on-line (webinar) nos temas de interesse a qualquer tempo, durante a vigência do Acordo.
- 2.16.2. Também deverão ser fornecidos "vouchers" de treinamento a depender da necessidade, com direito às provas para obtenção de certificação das tecnologias da Fabricante conforme trilhas de treinamento oficiais vigentes à época da assinatura do instrumento de operacionalização deste Acordo.
- 2.17. A **Fabricante** ou seu Parceiro, responsável pelo Contrato de Operacionalização, deverá disponibilizar Console de Acesso e/ou um Portal Eletrônico exibindo as contratações realizadas, datas, quantidades, descontos, logs e demais informações pertinentes aos produtos e serviços contratados, bem como acesso on-line aos SLAs estabelecidos (confrontação), por meio de APIs ou outra tecnologia equivalente. A IronFence disponibilizará os dados de logs relacionados ao uso dos produtos e serviços, enquanto as

informações de contratação e financeiras serão de responsabilidade dos Parceiros autorizados que celebraram o contrato operacional com o cliente final.

- 2.18. Na eventualidade de descontinuidade (fim de vida útil: EOL – End of Life e EOS – End of Support) dos produtos e serviços previstos neste Acordo, a **Fabricante** deverá manter os serviços de atualização e suporte técnico pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses contados a partir do comunicado de sua descontinuidade, bem como comunicar a **Prodesp** do fato, por meio de ofício.
- 2.19. A **Fabricante** compromete-se a fomentar a inovação na Prodesp, promovendo o desenvolvimento e a implementação de soluções inovadoras que contribuam para a eficiência e modernização dos serviços públicos. Esse compromisso oferece à Prodesp a oportunidade de participar, sem incorrer em custos adicionais, aos atuais programas de inovação da **FABRICANTE**.

### III – GARANTIAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 3.1. A **Fabricante** garante que os programas licenciados para a **Prodesp** operarão, em todos os aspectos essenciais, da forma descrita na respectiva documentação, durante 90 (noventa) dias após lhe terem sido entregues (mídia física e/ou download eletrônico). A **Fabricante** garante também que o suporte técnico e os serviços serão prestados de maneira profissional, consistente com os padrões usuais do mercado. A **Prodesp** deve notificar a **Fabricante** sobre quaisquer deficiências na garantia dos serviços, dentro de 90 (noventa) dias contados da data da ativação ou instalação do produto e/ou serviço defeituoso.
- 3.2. Para qualquer descumprimento das garantias mencionadas no item 3.1, a Fabricante se responsabilizará por:
- a) reparar o software contratado ou ofertar solução alternativa;
  - b) substituir o software por outro substancialmente com a mesma funcionalidade;
  - c) rescindir a contratação e reembolsar a Prodesp pelo valor integralmente pago, corrigido pela variação do índice ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação ou na extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo por força de lei.
- 3.2.1. As garantias acima não se aplicam, especificamente a defeitos resultantes de acidentes, abuso, reparo, modificações ou melhoramentos não autorizados ou aplicação incorreta ou quando as licenças não forem instaladas nos ambientes e versões para as quais foram especificamente desenhadas, em desconformidade com a respectiva documentação.
- 3.3. O Acordo não transfere à **Prodesp** ou terceiros nenhum direito de propriedade intelectual ou tecnologia, seja da **Fabricante** ou de terceiros - como direitos autorais, patentes, segredos comerciais, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual -, não concede a qualquer das Partes qualquer direito de fazer, usar ou vender tecnologia fornecida pela outra Parte de qualquer forma ou para qualquer fim que não expressamente permitido pelas limitações e restrições da licença aplicável, tampouco impede ou restringe o uso de qualquer dessas tecnologias por seu respectivo proprietário para qualquer fim, exceto quando especificado em contrário neste Acordo. A tecnologia fornecida para uso por qualquer das Partes continuará como propriedade exclusiva de sua proprietária.
- 3.4. Na hipótese de terceiro ajuizar demanda contra a **Prodesp** alegando que um Produto ou

Serviço da **Fabricante** (ou por ela licenciados), adquirido sob este Acordo infringe patente ou direito autoral, a **Fabricante** concorda em defender a **Prodesp** contra tal demanda, sob as condições de que a **Prodesp** imediatamente (i) notifique a **Fabricante** por escrito da demanda, (ii) forneça as informações solicitadas pela **Fabricante**, e (iii) permita que a **Fabricante** controle, e com ela coopere, a condução da defesa e realização de acordo, incluindo-se esforços para mitigação de perdas. A **Fabricante** não tem qualquer responsabilidade por reclamações baseadas, total ou parcialmente por (i) Produtos que não são da **Fabricante**, itens não fornecidos pela **Fabricante** ou (ii) violação da lei ou de direitos de terceiros por conteúdo, materiais, designs, especificações do Cliente ou uso e de um release ou versão não atual de Produto da **Fabricante** quando tal reclamação pudesse ser evitada pelo uso de um release ou versão atual do Produto **Fabricante**.

#### IV – PRAZO DE VIGÊNCIA

- 4.1. Este acordo permanecerá em vigor por **60 (sessenta) meses** a partir da data de sua assinatura.
- 4.2. Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das partes na hipótese de a outra descumprir o disposto neste instrumento e deixar de sanar referido descumprimento em 30 (trinta) dias a partir do recebimento de notificação por escrito da parte inocente.
- 4.3. A rescisão deste Acordo não implicará no término ou rescisão dos produtos ou serviços contratados pelos instrumentos de operacionalização decorrentes deste Acordo.
- 4.4. Este Acordo será considerado extinto em caso de falência, a partir da data do pedido de falência, conforme legislação aplicável.

#### V – SIGILO

- 5.1. As Partes estão obrigadas a manter sigilo absoluto em relação aos dados e informações obtidas de qualquer forma ou fornecidas pela outra Parte ou pela **Prodesp**, e não divulgará, copiará, fornecerá, nem mencionará as referidas informações a terceiros, bem como a qualquer pessoa direta ou indiretamente relacionada à Parte (exceto o Cliente) durante a vigência deste acordo e após seu término por 10 (dez) anos, uma vez que tais informações pertencem exclusivamente à Parte.

#### VI – RESPONSABILIDADES

- 6.1. Uma vez que este Acordo não objetiva o estabelecimento de um relacionamento comercial entre as partes, fica entendido que a **Prodesp**, terá que cumprir com toda e quaisquer leis de licitações aplicáveis do Brasil, de forma a contratar os produtos e/ou serviços da **Fabricante**.
- 6.2. Considerando que a **Fabricante**, seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores são entidades legais não relacionadas, a **Prodesp** por este instrumento expressamente reconhece que a **Fabricante** não poderá ser considerada responsável perante a **Prodesp**, o Cliente ou qualquer terceiro por: (a) quaisquer ações ou omissões dos Distribuidores e Revendedores da **Fabricante**, (b) qualquer descumprimento do(s) contrato(s) de operacionalização do acordo; (c) qualquer violação à lei de licitações ou quaisquer outras

leis aplicáveis; (d) quaisquer produtos e serviços adicionais fornecidos pelos Distribuidores ou Revendedores.

6.3. Nem os Distribuidores, nem os Revendedores poderão vincular ou assumir obrigações em nome ou por conta da **Fabricante** de qualquer forma, seja através do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ou qualquer outro documento.

6.4. No que diz respeito às obrigações contratuais e limitação de responsabilidades, aplicar-se-á a **Legislação Brasileira**.

## VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Este Acordo reflete o entendimento integral entre as partes a respeito do assunto ao qual se refere, e prevalece sobre quaisquer outros contratos anteriores, bem como incorpora todas as discussões e negociações entre as partes, tanto anteriores quanto concomitantes à assinatura deste instrumento.

7.2. A **Fabricante** garantirá a seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores que todo e qualquer Produto ou Serviço da **Fabricante** comercializado, referido no presente instrumento, cumpra com a respectiva especificação contida na documentação que o acompanha.

7.3. Este Acordo obriga as partes e seus herdeiros e sucessores, a qualquer título, tanto universal quanto singular.

7.4. Este Acordo somente poderá ser alterado através de um aditamento assinado por ambas as partes.

7.5. Este Acordo não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, por nenhuma das partes sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte.

7.6. As partes chegaram a um acordo em relação a este instrumento como partes independentes. Nenhuma das partes terá qualquer poder para obrigar ou representar a outra parte. Nenhum dispositivo deste acordo poderá ser interpretado de forma a implicar uma parceria, sociedade, “joint venture”, representação comercial ou qualquer outro relacionamento entre as partes além do disposto neste instrumento.

7.7. Em hipótese alguma, a omissão ou tolerância de qualquer parte em exigir o estrito cumprimento das disposições acordadas neste instrumento, ou no exercício de qualquer direito decorrente deste acordo constituirá uma novação, transação ou renúncia, nem afetará o direito de referida parte, a qualquer tempo, de exigir o cumprimento das provisões e/ou exercer de seus direitos.

## VIII – FORO

8.1. Este Acordo será regido pela legislação brasileira, excluindo a aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias. As partes elegem o foro da cidade de Taboão da Serra para dirimir quaisquer dúvidas ou disputas decorrentes deste Acordo, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

E, por estarem assim, justas e acordadas, as Partes celebram este ACORDO.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

**COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**

[Redacted Signature]

Diretor Presidente

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]

Diretor de Operações

[Redacted Signature]

**IRONFENCE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL S.A.**

[Redacted Signature]

Diretor Presidente

[Redacted Signature]



## ANEXO I

### Definições e Políticas de Comercialização

#### 1. DEFINIÇÕES

##### 1.1. Plataforma de Processamento de Dados e Inteligência

A plataforma de processamento de dados e inteligência da IronFence é uma solução abrangente e altamente especializada para atender às demandas crescentes de correlacionamento, estruturação, processamento e geração de insights em diferentes áreas da administração pública. A plataforma combina tecnologias avançadas de inteligência artificial (IA), big data analytics e machine learning para transformar dados brutos, provenientes de múltiplas fontes heterogêneas, em informações acionáveis que suportam decisões estratégicas e operacionais.

A plataforma é composta por módulos especializados, cada um projetado para executar funções específicas dentro de um ecossistema integrado. Essa modularidade permite que a plataforma seja altamente flexível, escalável e adaptável às necessidades de diferentes áreas da administração pública ou organizações. A interação entre os módulos é coordenada por uma camada central de orquestração, que garanta a comunicação eficiente, o compartilhamento de dados e a execução coordenada das tarefas.

A plataforma é composta pelos seguintes módulos:

- Módulo de Inteligência Cibernética (ferramenta MAP)
- Módulo de Inteligência de Dados (ferramenta Dataverso)
- Módulo de Gestão do Conhecimento (MGC)
- Módulo de Inteligência de Controle (ferramenta SGF)
- Módulo de Inteligência de Análise de Cenários de Interesse (ferramenta ChatGuard)
- Módulo de Inteligência de Ocupação e Presença em Locais de Interesse (ferramenta Tracker)
- Módulo de Comparação de Faces, Reconhecimento Facial, Reconhecimento Veicular e de Comportamentos (ferramenta Horus)

Cada módulo opera como uma unidade funcional autônoma, mas todos estão interconectados por meio de APIs (Interfaces de Programação de Aplicativos) padronizadas e protocolos de comunicação seguros. Essa arquitetura modular permite que os módulos sejam ativados, desativados ou atualizados de forma independente, sem comprometer o funcionamento do sistema como um todo.

O sistema é capaz de integrar módulos especializados de forma eficiente, garantindo que tanto os dados de login quanto os dados operacionais fluam de maneira segura, consistente e escalável. A interação entre os módulos é projetada para atender às demandas operacionais e estratégicas da

administração pública, com foco em desempenho, segurança e flexibilidade. Estes requisitos técnicos visam garantir que a solução seja robusta, adaptável e capaz de suportar cenários complexos de processamento e análise de dados.

## 1.2. Características do Funcionamento e da Interação Entre os Módulos

Os módulos especializados são projetados para operar de forma integrada e colaborativa, assegurando a execução eficiente de processos complexos. A integração e a comunicação entre os módulos são essenciais para garantir a consistência, segurança e o desempenho do sistema como um todo. As características técnicas relacionadas ao funcionamento e à interação entre módulos são as seguintes:

### Arquitetura Modular Integrada

O sistema possui uma arquitetura modular, onde cada módulo opera com autonomia funcional, porém plenamente integrado ao restante do ecossistema. A infraestrutura centralizada garante comunicação fluida, segura e padronizada entre módulos, independentemente da função específica de cada um.

### Comunicação Unificada entre Módulos

Os módulos comunicam-se utilizando interfaces padronizadas, empregando protocolos abertos como RESTful APIs e formatos de troca de dados JSON ou XML, garantindo interoperabilidade, compatibilidade e facilidade de integração.

O sistema suporta comunicação síncrona para processos críticos que exijam respostas imediatas, bem como comunicação assíncrona para cenários onde a latência não comprometa o resultado final.

Dados de autenticação (login) e dados operacionais são compartilhados com segurança e consistência entre os módulos, evitando redundância ou perda de informações.

### Autenticação e Autorização Centralizada

Foi implementado um mecanismo centralizado de autenticação e autorização baseado em padrões como JWT, OAuth 2.0 e OpenID Connect, permitindo autenticação única (Single Sign-On – SSO). As credenciais de acesso e as permissões são reconhecidas de forma consistente por todos os módulos, evitando falhas e inconsistências.

O controle de acesso é granular, permitindo a aplicação de políticas específicas de autorização em função dos perfis dos usuários.

### Orquestração Centralizada

O sistema possui uma camada centralizada de orquestração, responsável por coordenar as atividades dos módulos, garantindo execução eficiente e ordenada dos fluxos de trabalho.

Essa camada gerencia pipelines de processamento, distribui tarefas entre os módulos e monitora o status de cada execução.

Foi implementada utilizando tecnologias que permitem escalabilidade horizontal e alta disponibilidade, tais como Kubernetes ou frameworks equivalentes.

### Sincronização e Consistência de Dados

Os módulos compartilham dados de forma síncrona ou assíncrona, assegurando consistência, integridade e atualização em tempo real. Um mecanismo robusto de sincronização de dados é utilizado, incluindo técnicas de controle de transações, bloqueios distribuídos ou filas de processamento em cenários de alta concorrência.

### Processamento Distribuído

O sistema é capaz de distribuir o processamento de dados entre módulos, otimizando recursos computacionais para alto desempenho em cenários de grande demanda.

Suporta processamento paralelo, utilizando frameworks reconhecidos como Apache Spark ou tecnologias equivalentes, abrangendo tanto processamento em lote (batch processing) quanto processamento em tempo real (streaming).

### Monitoramento e Autocorreção

O sistema possui monitoramento contínuo, capaz de identificar falhas ou gargalos em tempo real. Possui funcionalidades de autocorreção para ajuste automático em resposta a eventos inesperados, como sobrecarga de processamento ou falha de componentes específicos.

As métricas de desempenho são registradas e disponibilizadas para análises e otimização contínua.

### Segurança na Interação

A comunicação entre módulos é protegida por criptografia robusta, utilizando protocolos como TLS 1.3 para garantir a confidencialidade e integridade dos dados trocados.

Todas as interações são registradas em logs detalhados, garantindo capacidade de auditoria e análise forense sempre que necessário.

### Flexibilidade e Adaptabilidade

A arquitetura é suficientemente flexível para permitir reconfiguração dinâmica dos fluxos de trabalho e pipelines de processamento, atendendo necessidades variadas da administração pública.

Cada módulo aceita múltiplas fontes de entrada e fornece saídas facilmente consumíveis por outros módulos ou sistemas externos. A plataforma permite inclusão de novos módulos e funcionalidades sem impactos negativos aos módulos já existentes.

## Resiliência e Tolerância a Falhas

O sistema é resiliente e projetado de forma que falhas em um módulo específico não comprometam a operação global. Possui mecanismos automáticos de failover e redundância operacional.

Dados processados são armazenados com replicação ou backups incrementais, garantindo proteção contra perdas e possibilitando recuperação rápida.

### 1.3. Especificações Gerais

A plataforma funciona como um sistema unificado e integrado, com módulos harmonizados entre si. Possui um sistema de autenticação e autorização único e centralizado, oferecendo experiência fluida aos usuários ao acessarem diferentes subsistemas. A identidade visual, UX e UI são consistentes entre todas as aplicações da plataforma, evitando a percepção de um conjunto de soluções isoladas.

É possível integrar múltiplas fontes de dados, incluindo bancos governamentais, privados, fontes abertas, bases proprietárias e informações coletadas da deep e dark web, contemplando dados estruturados, semiestruturados e não estruturados, com flexibilidade e amplitude.

A plataforma utiliza inteligência artificial em múltiplos níveis, tais como reconhecimento de padrões complexos, transcrição automática de textos provenientes de imagens, áudio e vídeo, enriquecimento automático de entidades (pessoas, locais, organizações e eventos) e processamento avançado de linguagem natural (LLM – Large Language Models). Essas funcionalidades permitem realizar análises detalhadas, classificações inteligentes, geração de resumos automáticos e respostas contextuais.

A solução é capaz de identificar padrões ocultos nos dados, emitir alertas automatizados em tempo real e gerar relatórios detalhados e customizáveis, facilitando decisões estratégicas e operacionais.

Todas as ações realizadas são registradas e rastreadas com atributos que atendam padrões de prova forense, garantindo total transparência, auditabilidade e confiabilidade dos dados processados. Os relatórios são exportáveis em formatos padronizados como PDF, CSV ou Excel.

A plataforma inclui ainda um módulo específico para gestão de equipes, permitindo cadastro estruturado e definição granular de níveis de acesso e permissões específicas a cada módulo, garantindo controle adequado, segurança e privacidade das informações.

## **2. POLÍTICAS COMERCIAIS**

### **2.1. Estrutura de Preço de Cada Módulo**

#### **2.1.1. Módulo de Inteligência Cibernética (ferramenta MAP)**

A precificação da solução MAP (Monitoramento Avançado Persistente) baseia-se na combinação de três parâmetros:

##### **a) Categoria do Cliente (Porte Institucional)**

Este parâmetro define a faixa-base de precificação, levando em conta o contexto, o orçamento típico e o grau de responsabilidade do cliente.

O porte institucional define o nível de complexidade da organização e, consequentemente, o escopo da solução necessária. Organizações de pequeno porte têm requisitos mais simples, enquanto organizações de grande porte demandam soluções mais robustas e abrangentes. Isso impacta diretamente na escolha da versão da ferramenta MAP e no número de usuários suportados.

Este critério refere-se ao tamanho e complexidade da organização cliente, que pode ser classificado em cinco categorias distintas:

- Pequeno porte
- Pequeno para médio porte
- Médio porte
- Médio para grande porte
- Grande porte

##### **b) Escopo Monitorado (Infraestrutura Digital)**

Este critério refere-se à dimensão técnica do ambiente cibernético da organização que será monitorado pela ferramenta MAP. Ele mede a extensão da superfície digital da instituição na Internet. Tem como base:

- IPs públicos atribuídos
- Domínios e subdomínios institucionais
- Sistemas e serviços acessíveis via Internet
- ASN ou redes autônomas próprias
- Menções e variantes de marca monitoráveis

##### **c) Digitalização e Exposição**

Refere-se ao grau de digitalização e exposição da organização ao ambiente online, o que também reflete seu nível de vulnerabilidade a ataques cibernéticos:

- Baixa digitalização e exposição: poucos ativos digitais, baixa dependência de sistemas online.
- Média digitalização e exposição: infraestrutura digital moderada, com alguns pontos expostos à Internet.
- Grande digitalização e exposição: alta dependência de sistemas digitais, grande número de ativos expostos e elevado risco cibernético.

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS TÍPICOS
pequeno porte	Estrutura de baixa complexidade, escopo restrito, orçamento limitado e pouca digitalização.	Autarquia municipal de meio ambiente, instituto de previdência municipal, secretarias de pequeno porte
pequeno para médio porte	Estrutura de baixa para média complexidade. Entidade com missão relevante, mas com menor capilaridade ou digitalização.	Defensoria Pública estadual, secretarias de médio porte, Instituto de Terras, Ouvidorias gerais
médio porte	Estrutura de média complexidade. Entidade com operação regional ou multissetorial, com presença digital parcial.	Companhia municipal de saneamento, empresa estadual de transportes, centro tecnológico estadual
médio para grande porte	Estrutura de média para grande complexidade. Grandes órgãos com presença capilarizada e alta dependência de sistemas.	Secretaria da Fazenda Estadual, Polícia Civil estadual, Procuradoria Geral do Estado, Tribunais estaduais
grande porte	Estrutura de grande complexidade. Entidade com operação crítica, forte regulação, grande volume de dados e digitalização alta.	Companhia estadual de energia, agência metropolitana, empresas estaduais de tecnologia da informação

FERRAMENTA	PORTE DA ORGANIZAÇÃO	DIGITALIZAÇÃO E EXPOSIÇÃO	ESCOPO	USUÁRIOS (ASSINATURAS)
MAP A1	pequeno	baixa	até 250 ativos	Até 5
MAP A2	pequeno	média	até 250 ativos	Até 10
MAP A3	pequeno	grande	até 250 ativos	Até 20
MAP B1	pequeno para médio	baixa	até 750 ativos	Até 5
MAP B2	pequeno para médio	média	até 750 ativos	Até 10
MAP B3	pequeno para médio	grande	até 750 ativos	Até 20
MAP C1	médio	baixa	até 1000 ativos	Até 5
MAP C2	médio	média	até 1000 ativos	Até 10
MAP C3	médio	grande	até 1000 ativos	Até 20
MAP D1	médio para grande	baixa	até 2000 ativos	Até 5
MAP D2	médio para grande	média	até 2000 ativos	Até 10
MAP D3	médio para grande	grande	até 2000 ativos	Até 20
MAP E1	grande	baixa	até 3000 ativos	Até 5
MAP E2	grande	média	até 3000 ativos	Até 10
MAP E3	grande	grande	até 3000 ativos	Até 20

Impacto na precificação:

Quanto maior o escopo monitorado e a exposição digital, maior será a demanda por funcionalidades avançadas de monitoramento e análise, resultando em versões mais completas da ferramenta MAP.

## Manutenção Básica, Dedicada e Updates

### a) Manutenção Básica por Demanda

- Descrição: serviço de manutenção preventiva realizada por demanda em número ilimitado, garantindo correções pontuais de problemas técnicos e ajustes operacionais conforme solicitado pelo cliente. Inclui serviço de suporte ilimitado para dirimir todas as dúvidas operacionais e técnicas relacionadas ao produto.

- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

#### **b) Manutenção Dedicada**

- Descrição: além do serviço de manutenção básica, possui serviço de manutenção contínua e proativa, com acompanhamento dedicado da equipe técnica da IronFence para identificação e resolução antecipada de possíveis falhas.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

#### **c) Manutenção Dedicada com Updates**

- Descrição: serviço completo de manutenção que, além do descrito na manutenção dedicada, inclui melhorias evolutivas e atualizações regulares do software.

### **2.1.2. Módulo de Inteligência de Dados (ferramenta Dataverso)**

Trata-se de uma ferramenta complexa e sofisticada de data lake — uma plataforma modular e extensível de inteligência de dados com recursos de integração massiva, análises com IA, dashboards dinâmicos, monitoramento ativo e análise de vínculos — a precificação não segue uma abordagem única ou fixa.

O modelo de precificação tem as seguintes características

- Respeita a arquitetura técnica e a escalabilidade do sistema;
- Mantém clareza e simplicidade para fins contratuais e licitatórios;
- Permite adaptação às capacidades e realidades dos diferentes órgãos públicos;

Cada plano contempla todas as funcionalidades da plataforma, com variações apenas na capacidade de uso, volume de dados monitorados, quantidade de usuários e nível de integração com sistemas legados:

- Dataverso Essencial: acesso completo, porém, com volume reduzido de entidades e fontes. Sem personalizações nem integração com sistemas legados.
- Dataverso Avançado: volume médio de entidades, múltiplas fontes, dashboards customizáveis, suporte técnico dedicado, atualizações frequentes.
- Dataverso Institucional: uso amplo da plataforma, integrações com sistemas internos, fontes por convênio, IA generativa.

Todos os planos são contemplados com as fontes de dados da IronFence, ou seja, os limites de fontes de dados especificados na tabela abaixo não incluem os bancos de dados da IronFence, que serão disponibilizados em todos os planos de maneira irrestrita.



FERRAMENTA	FONTES DE DADOS ESTRUTURADAS OU NÃO	USUÁRIOS (ASSINATURAS)
Dataverso Essencial 1	até 10	até 5
Dataverso Essencial 2	até 20	até 5
Dataverso Essencial 3	até 30	até 5
Dataverso Essencial 4	até 40	até 5
Dataverso Essencial 5	até 50	até 5
Dataverso Essencial 6	até 60	até 5
Dataverso Essencial 7	até 70	até 5
Dataverso Avançado 1	até 10	até 15
Dataverso Avançado 2	até 20	até 15
Dataverso Avançado 3	até 30	até 15
Dataverso Avançado 4	até 40	até 15
Dataverso Avançado 5	até 50	até 15
Dataverso Avançado 6	até 60	até 15
Dataverso Avançado 7	até 70	até 15
Dataverso Avançado 8	até 80	até 15
Dataverso Avançado 9	até 90	até 15
Dataverso Avançado 10	até 100	até 15
Dataverso Institucional 1	até 10	até 30
Dataverso Institucional 2	até 20	até 30
Dataverso Institucional 3	até 30	até 30
Dataverso Institucional 4	até 40	até 30
Dataverso Institucional 5	até 50	até 30
Dataverso Institucional 6	até 60	até 30
Dataverso Institucional 7	até 70	até 30
Dataverso Institucional 8	até 80	até 30
Dataverso Institucional 9	até 100	até 30
Dataverso Institucional 10	até 300	até 30

## Manutenção, Updates e Suporte

### a) Manutenção e Updates

- Descrição: serviço de manutenção preventiva e evolutiva (updates), incluindo atualizações e correções de bugs para garantir o funcionamento contínuo e seguro do sistema.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

### b) Suporte

- Descrição: serviço de suporte técnico ilimitado por demanda, disponível 24x7, para dirimir todas as dúvidas operacionais e técnicas relacionadas ao produto.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

## 2.1.3. Módulo de Gestão do Conhecimento (MGC)

A solução descrita no módulo é uma ferramenta estratégica para consolidação, consulta, curadoria e reaproveitamento de conhecimento institucional. Seu foco é a integração com sistemas corporativos (como SEI, contratos, finanças, jurídico, etc.), aplicação de inteligência artificial (incluindo LLMs) para processamento de linguagem natural, e geração de insights automatizados para apoiar a decisão e fortalecer o controle interno e a governança pública.

Dada a amplitude funcional, o uso de IA generativa, a integração com sistemas internos e



externos, e a necessidade de conformidade com padrões públicos (e-PING, LGPD, interoperabilidade), o produto exige uma abordagem de precificação que:

- Respeite a complexidade técnica;
- Seja compatível com o arcabouço jurídico e administrativo da instituição;
- Permita variações por porte institucional, sem fragmentar por módulos.

Cada plano contempla todas as funcionalidades da plataforma. A diferenciação entre planos ocorre pela capacidade de uso, grau de integração, volume de dados, e nível de automação por IA.

- MGC Essencial: integração básica ao SEI, busca inteligente e painel unificado, mas sem personalizações nem automações por IA generativa.
- MGC Avançado: integrações expandidas, dashboards dinâmicos, curadoria de conhecimento consultas em linguagem natural e geração de relatórios automatizados.
- MGC Institucional: implantação completa com automações por IA, gestão de precedentes, LLMs dedicados, interoperabilidade ampla e suporte contínuo.

### **Manutenção Básica, Dedicada e Updates**

#### **a) Manutenção Básica por Demanda**

- Descrição: serviço de manutenção preventiva realizada por demanda em número ilimitado, garantindo correções pontuais de problemas técnicos e ajustes operacionais conforme solicitado pelo cliente. Inclui serviço de suporte ilimitado para dirimir todas as dúvidas operacionais e técnicas relacionadas ao produto.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

#### **b) Manutenção Dedicada**

- Descrição: além do serviço de manutenção básica, possui serviço de manutenção contínua e proativa, com acompanhamento dedicado da equipe técnica da IronFence para identificação e resolução antecipada de possíveis falhas.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

#### **c) Manutenção Dedicada com Updates**

- Descrição: serviço completo de manutenção que, além do descrito na manutenção dedicada, inclui melhorias evolutivas e atualizações regulares do software.

#### **2.1.4. Módulo de Inteligência de Controle (ferramenta SGF)**

Trata-se de uma solução de inteligência e controle de contratações. Considerando a complexidade da solução, a lógica de funcionamento em módulos integrados e a necessidade de simplicidade para contratações, o modelo de licenciamento é baseado em

- Subscrição anual única, com acesso completo à plataforma;
- Faixas de precificação definidas por volume de contratações e quantidade de unidades gestoras (UGs) monitoradas;
- Possibilidade de contratação de serviços adicionais opcionais, como integrações específicas e capacitação.

FERRAMENTA	EXEMPLO DE INDICAÇÃO	UGs MONITORADAS	VOLUME DE CONTRATAÇÕES	USUÁRIOS (ASSINATURAS)
SGF Essencial	Pequenas entidades ou pequenos projetos piloto.	até 10	até 1000	até 5
SGF Avançado	Adequada a órgãos médios, fundações, ou órgãos centrais com estrutura enxuta.	até 30	até 3000	até 10
SGF Institucional	Estruturas administrativas complexas, com múltiplas unidades orçamentárias	até 60	até 7000	até 20
SGF Premium	Grandes órgãos estaduais, federais ou consórcios interinstitucionais.	quantidade ilimitada	quantidade ilimitada	até 30

## Manutenção Básica, Dedicada e Updates

### a) Manutenção Básica por Demanda

- Descrição: serviço de manutenção preventiva realizada por demanda em número ilimitado, garantindo correções pontuais de problemas técnicos e ajustes operacionais conforme solicitado pelo cliente. Inclui serviço de suporte ilimitado para dirimir todas as dúvidas operacionais e técnicas relacionadas ao produto.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

### b) Manutenção Dedicada

- Descrição: além do serviço de manutenção básica, possui serviço de manutenção contínua e proativa, com acompanhamento dedicado da equipe técnica da IronFence para identificação e resolução antecipada de possíveis falhas.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

### c) Manutenção Dedicada com Updates

- Descrição: serviço completo de manutenção que, além do descrito na manutenção dedicada, inclui melhorias evolutivas e atualizações regulares do software.
- Preço Anual: de acordo com a tabela (Anexo IV)

O Módulo de Inteligência de Controle possui os seguintes serviços que podem ser contratados adicionalmente:

### a) SGF Integrações

- Descrição: refere-se ao desenvolvimento e implementação de conectores técnicos específicos para integrar a ferramenta SGF com sistemas públicos já existentes no ambiente da administração pública. Esses conectores são projetos customizados que permitem o acesso, extração, processamento e atualização

automática de dados em sistemas críticos como: SIAFI, SEI, ComprasNet, SIPAC, e-SIC etc.

- Prazo: até 90 (noventa) dias, a depender das características técnicas dos sistemas a serem integrados.
- Preço Único: de acordo com a tabela no Anexo IV pagamento à vista) (Anexo IV)

#### **b) SGF Customizações Especiais**

- Descrição: refere-se ao desenvolvimento de funcionalidades não previstas na versão padrão da plataforma SGF, com o objetivo de atender a necessidades específicas e singulares de órgãos ou entidades públicas que exijam adaptações técnicas, funcionalidades adicionais ou regras de negócio distintas.
- Prazo: até 90 (noventa) dias, a depender da extensão das customizações.
- Preço Único: de acordo com a tabela no Anexo IV (pagamento à vista) (Anexo IV)

#### **c) SGF Treinamento Presencial**

- Descrição: refere-se à realização de capacitação in loco, ou seja, em ambiente físico no local do órgão ou entidade contratante, destinada a equipes multidisciplinares que atuarão com o SGF. O treinamento é estruturado para garantir domínio técnico e operacional da plataforma por parte de usuários finais, equipes de TI, gestores públicos e auditores internos. O objetivo é promover a adaptação eficaz ao sistema, maximizar seu uso estratégico na detecção de irregularidades, gestão de contratos e fiscalização de compras públicas, bem como preparar os profissionais para utilizarem todas as funcionalidades avançadas oferecidas pelo SGF, incluindo análise preditiva, dashboards interativos e integrações com sistemas legados.
- Preço Único por Turma de Até 20 Pessoas: de acordo com a tabela no Anexo IV

#### **2.1.5. Módulo de Inteligência de Análise de Cenários de Interesse (ferramenta ChatGuard)**

A plataforma oferece acesso completo e irrestrito a todas as fontes de dados compatíveis (mensagerias, redes sociais, mídias) e a todas as funcionalidades descritas no documento técnico — incluindo coleta contínua, persistência de dados, uso de inteligência artificial, dashboards interativos e geração automatizada de relatórios.

A precificação é baseada nos parâmetros: número de contas conectadas simultaneamente, número de mensagens processadas por mês e quantidade de usuários.

FERRAMENTA	CONTAS CONECTADAS SIMULTANEAMENTE	NÚMERO DE MENSAGENS POR MÊS	USUÁRIOS (ASSINATURAS)
ChatGuard Essencial	até 3	até 100.000	até 5
ChatGuard Operacional	até 10	até 500.000	até 10
ChatGuard Tático	até 25	até 1.000.000	até 15
ChatGuard Estratégico	até 50	até 1.000.000	até 20

## Definições importantes:

- Conta conectada refere-se a uma conta autenticada no sistema (como um número de WhatsApp ou uma conta de Telegram) que realiza coleta ativa de mensagens.
- Mensagem compreende textos, mídias (áudios, vídeos, imagens), transcrições, metadados e postagens correlacionadas com base em IA.
- O acesso às fontes é integral e não tarifado separadamente, independentemente da faixa contratada.

### 2.1.6. Módulo de Inteligência de Ocupação e Presença em Locais de Interesse (ferramenta Tracker)

A plataforma é uma solução estratégica de inteligência baseada em sinais anonimizados de dispositivos, com funcionalidades orientadas à identificação de padrões de movimentação, análise de presença histórica, visualização interativa (como heatmaps e clusters) e operações georreferenciais avançadas, incluindo filtros espaço-temporais e correlação entre sinais.

Seu uso gera insights com impacto direto na formulação de políticas públicas, investigações e ações operacionais.

Adota-se o modelo de licenciamento mensal por usuário nomeado, no qual cada credencial representa um acesso completo e irrestrito à plataforma, com base em políticas de uso justo (fair use).

Conforme o número de usuários contratados, são aplicados descontos crescentes. O valor anual assume o pagamento integral antecipado, com o desconto embutido na composição:

FERRAMENTA	USUÁRIOS (ASSINATURAS)	DESCONTO APLICADO
Tracker 1	até 5	0%
Tracker 2	até 20	15%
Tracker 3	até 50	25%
Tracker 4	até 100	40%
Tracker 5	acima de 100	50%

### 2.1.7. Módulo de Comparação de Faces, Reconhecimento Facial, Reconhecimento Veicular e de Comportamentos (ferramenta Horus)

O sistema Hórus é uma plataforma de inteligência artificial avançada para segurança pública e institucional, integrando:

- Reconhecimento facial e veicular de alta precisão
- Análise de comportamentos e expressões
- Smart Search, Deep Search e alertas em tempo real
- Visualização web/mobile com integração a bases governamentais (BNMP, etc.)
- Escalabilidade horizontal e operação em tempo real com múltiplas câmeras

Por se tratar de um produto sofisticado e não modularizado para o usuário final, a proposta de precificação busca:

- Simplicidade administrativa para facilitar processos de aquisição e gestão contratual;
- Modelo all inclusive, com todos os módulos, suporte, atualizações e funcionalidades;
- Escalonamento proporcional com base no número de câmeras implantadas;
- Evitar cobrança por funcionalidades individuais, que aumentaria a complexidade do contrato e reduziria a eficácia integrada da plataforma.

A precificação é organizada em faixas, baseadas no valor anual por câmera instalada no sistema e pela quantidade de usuários cadastrados.

FERRAMENTA	USUÁRIOS (ASSINATURAS)	QUANTIDADE DE CÂMERAS
Horus 1	até 5	até 20
Horus 2	até 5	até 30
Horus 3	até 10	até 60
Horus 4	até 10	até 80
Horus 5	até 15	até 120
Horus 6	até 15	até 200
Horus 7	até 20	até 500
Horus 8	até 30	mais de 500

## ANEXO II

### Suporte Técnico e SLA's (Service Level Agreement)

#### TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

##### 1. Treinamento

- a. Capacitação dos Usuários: a IronFence oferece treinamento estruturado para todos os usuários finais, desde operadores até gestores responsáveis pela administração do sistema.
- b. Formato: o treinamento será realizado em formato presencial ou remoto, com materiais didáticos claros e práticos, como apostilas, vídeos tutoriais e laboratórios práticos.
- c. Conteúdo: o conteúdo do treinamento abrange:
  - i. Operação básica e avançada do sistema, incluindo a utilização de cada módulo e suas funcionalidades específicas.
  - ii. Integração e comunicação entre os módulos, com foco em fluxos de trabalho típicos da administração pública.
  - iii. Configuração inicial e personalização de pipelines e workflows.
  - iv. Práticas recomendadas para segurança e gestão de dados.
- d. Duração: o treinamento tem duração suficiente para garantir que os usuários estejam aptos a operar o sistema de forma eficiente, com sessões divididas por níveis de complexidade (básico, intermediário e avançado).
- e. Acompanhamento Pós-Treinamento: após a conclusão do treinamento, a IronFence disponibilizará suporte adicional para esclarecer dúvidas e orientar os usuários durante a fase inicial de uso.

##### 2. Suporte Técnico

- a. Disponibilidade: suporte técnico 24h, todos os dias da semana (24x7), garantindo assistência imediata em caso de falhas críticas ou problemas operacionais.
- b. Canais de Atendimento: disponível por meio de múltiplos canais, como telefone, e-mail, chat online ou portal de atendimento, permitindo que os usuários escolham a forma mais conveniente de contato. Os contatos e acessos ao Sistema de Suporte da IronFence estão disponíveis em <[www.ironfence.ai](http://www.ironfence.ai)>
- c. Tempos de Resposta: tempos máximos de resposta para diferentes níveis de severidade, com prioridade para incidentes que impactem diretamente a operação do sistema.
- d. Equipe Especializada: a equipe de suporte é composta por profissionais capacitados, com conhecimento técnico profundo sobre o sistema e suas integrações.
- e. Registro de Incidentes: todos os incidentes são registrados e acompanhados em um

sistema de ticketing, permitindo o monitoramento do progresso e a geração de relatórios históricos.

### 3. Manutenção e Atualização

- a. A IronFence disponibilizará manutenções e atualizações essenciais de forma regular para os produtos cobertos por este Acordo, incluindo correções de vulnerabilidades, melhorias técnicas e atualizações necessárias para manter o desempenho e a segurança dos sistemas. Essas atualizações serão fornecidas nos termos do plano de manutenção contratado, conforme descrito no Anexo I.
- b. Ciclo de Atualizações: as atualizações são planejadas e comunicadas com antecedência, minimizando o impacto nas operações diárias.
- c. Compatibilidade Retroativa: todas as atualizações garantem compatibilidade com versões anteriores do sistema, evitando a necessidade de reconfigurações extensivas ou perda de dados.
- d. Customização: o sistema permite ajustes e personalizações para atender às mudanças nas demandas da administração pública, incluindo a criação de novos módulos ou a adaptação dos existentes.
- e. Monitoramento Proativo: serão implementados mecanismos de monitoramento proativo para identificar possíveis áreas de melhoria no sistema, antecipando necessidades antes que se tornem problemas críticos.
- f. Feedback dos Usuários: será estabelecido um canal formal para coleta de feedback dos usuários, permitindo que sugestões e demandas sejam avaliadas e incorporadas ao processo de manutenção evolutiva.
- g. Garantia de Longevidade: o sistema permanece viável e competitivo ao longo do tempo, alinhando-se às melhores práticas do mercado e às tendências tecnológicas emergentes.

## **ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

### **DESCRIÇÃO GERAL**

- 1. O Serviço de Suporte Técnico da solução adquirida deverá ser provido pela IronFence durante todo o prazo de vigência do contrato.
- 2. O serviço especificado neste documento engloba assistência intelectual para a operação e administração da solução, bem como as manutenções preventiva, corretiva e adaptativa da solução como um todo, englobando seu hardware e software.
- 3. Todas as despesas dos recursos necessários para a execução dos serviços de suporte, tais como deslocamento e hospedagem dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, serão custeadas e executadas pela IronFence.
- 4. Caso surjam custos operacionais decorrentes da operação e do funcionamento da solução, ainda que não abrangidos neste documento, serão estes de encargo exclusivo da IronFence devendo ser adimplidos sem a possibilidade do repasse de valores ou cobranças adicionais.



5. Dada a volatilidade dos serviços, no caso de indisponibilidade comprovada de algum dos mesmos, a IronFence poderá, a qualquer momento, indicar outro serviço equivalente para substituí-lo, bem como removê-lo caso não haja equivalência.

## **CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO SERVIÇO**

### **Chamados de Suporte Técnico**

1. Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte à IronFence e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros estabelecidos para execução dos serviços.
2. A IronFence deverá prover a manutenção mensal para a solução adquirida pelo CONTRATANTE no prazo de vigência do contrato de operacionalização firmado com o Parceiro, conforme as especificações seguintes:
  - a. retirada de dúvidas quanto à operação e administração da solução;
  - b. resolução de problemas de software e de hardware na ferramenta;
  - c. garantia do correto desempenho das funcionalidades adquiridas da solução;
  - d. correção de falhas de software (bugs), com fornecimento de versões atualizadas;
  - e. atualização de versões de módulos de software (updates) disponibilizados;
  - f. correções de software, aperfeiçoamentos, modificações e atualizações dos artefatos necessários para renovação do conteúdo dos indicadores;
  - g. contratação de infraestruturas de serviços e subscrições para consumo de dados, tais como:
    - i. Licenças de software e suas respectivas atualizações;
    - ii. Contratação e manutenção de bases de dados externas;
    - iii. Contratação e gerenciamento de servidores virtuais, VPNs e proxies;
    - iv. Superação de mecanismos de captcha ou filtros de rede;
    - v. Licenças e taxas para consumo de dados via API ou RESTful Web Services;
    - vi. Custos associados ao armazenamento seguro dos dados coletados (nuvem ou data center próprio);
    - vii. Aquisição ou subscrição de ferramentas especializadas para extração de dados (web scraping);
    - viii. Despesas relacionadas à utilização de infraestrutura para monitoramento de fontes abertas, deep e dark web;
    - ix. Custos associados à criptografia e segurança das conexões e das bases de dados utilizadas para armazenamento;
    - x. Contratação de serviços adicionais de inteligência de fontes externas especializadas;
    - xi. Serviços de processamento em tempo real (streaming) e processamento de grandes volumes de dados (big data);
    - xii. Gastos relacionados ao monitoramento contínuo e automação de rotinas de coleta (robôs/crawlers);
    - xiii. Outras despesas provenientes da execução do serviço de coleta



- h. O chamado deve conter uma descrição detalhada do problema, a indicação dos itens de configuração afetados e o nome do contato do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento do serviço.
- i. O CONTRATANTE poderá ainda anexar ao chamado documentos ou imagens que auxiliem na identificação do problema, sugerir o perfil profissional adequado para execução do serviço e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento.

#### Abertura e Acompanhamento dos Chamados

1. Os chamados de Suporte Técnico poderão ser iniciados e acompanhados por meio dos seguintes canais de comunicação:
  - a. Portal de Suporte – portal em ambiente web a ser fornecido e mantido pela IronFence;
  - b. Contato telefônico – número de discagem gratuita (0800) ou um número local no Brasil, provido pela IronFence; ou
  - c. E-mail – endereço de e-mail específico para este contrato, provido pela IronFence. Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 – Tel.: (11) 2845-6000 (PABX) Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP [www.prodesp.sp.gov.br](http://www.prodesp.sp.gov.br) - [prodesp@prodesp.sp.gov.br](mailto:prodesp@prodesp.sp.gov.br)
  - d. WhatsApp – atendimento via aplicativo WhatsApp, com número exclusivo fornecido pela IronFence, para abertura, acompanhamento e atualização dos chamados.
  - e. Os meios de comunicação descritos neste item deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.
  - f. A IronFence irá fornecer, com periodicidade mensal, relatórios a respeito das atividades de suporte demandadas, com informações sobre os chamados, SLA (Service Level Agreement) de atendimento e demais dados pertinentes.

#### Disponibilidade e Modelo de Atendimento

1. Tendo em vista que a ferramenta irá operar em alta disponibilidade, com provimento contínuo e ininterrupto, o serviço de Suporte também irá operar de forma contínua e ininterrupta, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana
2. O atendimento poderá ser prestado de forma remota ou presencial.
3. A IronFence fornecerá um manual em português que detalha a utilização do sistema e seus recursos básicos e avançados, podendo o mesmo ser disponibilizado em formato digital.

#### Classificação de Severidade e Prazos

1. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de severidade:
  - a. URGENTE: chamado para restabelecer um serviço que esteja parado. O tempo de

resposta por parte da IronFence aos chamados com esse nível de severidade deverá ser, no máximo, de 2 (duas) horas após a abertura do chamado realizado pelo CONTRATANTE, sendo que o prazo de solução desses chamados deverá ser de, no máximo, 3 (três) horas para a resolução do problema.

- b. ALTA: chamado para restabelecer serviço que não esteja operando corretamente ou que apresente problema de desempenho. O tempo de resposta por parte da IronFence aos chamados com esse nível de severidade deverá ser, no máximo, de 6 (seis) horas após a abertura do chamado realizado pelo CONTRATANTE, e o prazo para sua solução deverá ser de, no máximo, 6 (seis) horas.
- c. MÉDIA: chamado para resolução de erros que não causem interrupção dos serviços da solução. O tempo de resposta por parte da IronFence aos chamados com esse nível de severidade deverá ser, no máximo, de 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado realizado pelo CONTRATANTE, e o prazo para sua solução deverá ser de, no máximo, 12 (doze) horas.
- d. BAIXA: chamado para esclarecimento de dúvidas referentes a possíveis problemas com a solução, assim como aplicação de melhorias e correções. O tempo de resposta por parte da IronFence aos chamados com esse nível de severidade deverá ser, no máximo, de 48 (quarenta e oito) horas após a sua abertura pelo CONTRATANTE e o prazo para sua solução deverá ser de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

- 2. O nível de severidade do chamado pode ser posteriormente alterado conforme avaliação da equipe técnica da IronFence, em comum acordo com o CONTRATANTE.
- 3. O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do CONTRATANTE, caso a IronFence apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle da IronFence e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido.
- 4. Após uma ocorrência de severidade URGENTE, a IronFence deve fornecer relatório a respeito do atendimento e solução empreendidos para o chamado, medidas preventivas para evitar a recorrência do problema e demais dados pertinentes.

**ANEXO III**  
**Termo de Ciência e de Notificação – Tribunal de Contas do Estado de São Paulo**  
**(Contratos)**

**CONTRATANTE:** Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP

**CONTRATADO:** Ironfence Inteligência Artificial S.A.

**CONTRATO Nº** PRO.00.8492

**OBJETO:** Acordo de Produtos e Serviços da Ironfence

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

**2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

Nome:   
Cargo: Diretor Presidente  
CPF:

**RESPONSÁVEIS PELA AUTORIZAÇÃO DO ACORDO:**

Nome:   
Cargo: Diretor Presidente  
CPF:

Nome:   
Cargo: Diretor de Operações  
CPF:

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O ACORDO:**

**Pelo Contratante:** Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Prodesp

Nome:

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

Nome:

Cargo: Diretor de Operações

CPF:

**Pelo Contratado:** Ironfence Inteligência Artificial S.A.

Nome:

Cargo: Diretor Presidente

CPF:

**ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:**

**Não se aplica por tratar-se de Acordo**

**GESTOR (ES) DO ACORDO:**

Nome:

Cargo: Gerente de Negócios, Acordos e Contratos Estratégicos

CPF:

**DEMAIS RESPONSÁVEIS:** Tipo de ato sob sua responsabilidade:

---

Nome:

Cargo:

CPF:

**Nota:** Modelo publicado no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em 24/05/2024

## ANEXO IV

### Tabela de Produtos e Serviços

(Documento SEI n.º 0079596596 como se aqui estivesse)



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Analista de Gestão Organizacional**, em 15/09/2025, às 15:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Usuário Externo**, em 16/09/2025, às 18:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Gerente**, em 17/09/2025, às 09:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Diretor Presidente**, em 17/09/2025, às 17:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por [REDACTED] **Diretor**, em 19/09/2025, às 12:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 0082493517 e o código CRC 49948AFE.