

Classificação: Corporativo

Termo de Referência

O Postalis – Instituto de Previdência Complementar, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob n.º 00.627.638/0001-57, sediado no Setor Comercial Norte, Quadra 05, Bloco A, nº 050, Brasília Shopping – Ala Sul – Sala 401, Brasília-DF, CEP 70.715-900, denominada neste documento como “**CONTRATANTE**”, em conformidade com a sua Política de Contratação e do Manual de Contratação, vem, por meio deste, informar sobre a abertura de Procedimento de Contratação de Serviços, da seguinte forma:

Procedimento: PPA n.º 034/2025

Data de abertura: 29/04/2025

Data de recebimento de propostas: 09/05/2025

ESTE TERMO DE REFERÊNCIA TEM O OBJETIVO DE ESTABELECEER CONDIÇÕES E PREMISSAS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS BASEADOS NO ECOSISTEMA ÁGIL PARA DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES E CIÊNCIA DE DADOS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.

1. Do objeto

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços baseados no Ecosistema Ágil para desenvolvimento de soluções e ciência de dados para transformação digital, na forma de projetos sob demanda, conforme especificações técnicas, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ANUAL
1	Serviços sob demanda para implementação de novas soluções, ciência de dados, serviços técnicos especializados em transformação digital e migração de sistemas legados.	HST	30.000

2. Especificação técnica dos serviços

2.1. O objeto da presente contratação de serviços baseados no Ecosistema Ágil para desenvolvimento de soluções e ciência de dados para transformação digital, na forma de serviços sob demanda, visa suprir a necessidade do Postalís de realizar a evolução de suas soluções legadas e desenvolver novas soluções baseadas em metodologias, frameworks e tecnologias modernas, seguras, otimizadas e que atendam aos serviços prestados pelo Postalís.

2.2. Além do desenvolvimento de novos sistemas, o Postalís precisa modernizar sua área de dados, com o planejamento, estudo, definição e execução de projetos de transformação digital que contemplem as abordagens e soluções de *business intelligence*, automação de processos de trabalho e atividades manuais e gestão e privacidade de dados, utilizando-se de modelos, metodologias e soluções de inteligência artificial.

2.3. Os serviços sob demanda de implementação e parametrização de novos sistemas deverá contemplar atividades de levantamento de requisitos, desenvolvimento de soluções e migração de sistemas legados, incluindo desenvolvimento de integrações, parametrização de API's, melhorias de fluxo de trabalho, novas funcionalidades e outras atividades de aceleração de desenvolvimento com metodologias ágeis.

2.4. Os serviços devem contemplar a utilização de metodologias, ferramentas e soluções já estabelecidas pelo Postalís, além de outras que venham a ser definidas ou adquiridas no decorrer da vigência contratual.

2.4.1. Para a prestação dos serviços, deve ser utilizado o método SAFe - Scaled Agile Framework, ou Scrum, conjunto de padrões e práticas para a implementação de métodos ágeis, possibilitando escalar e aplicar princípios ágeis com o objetivo de operar em grande

escala, permitindo a coordenação eficiente de times, o alinhamento estratégico e a entrega contínua de valor. Com a utilização do SAFe deverá ser fornecida uma estrutura flexível, combinando princípios ágeis, como Scrum e Lean.

2.4.2.O Postalís definirá a linguagem, metodologia e ferramentas que devem ser utilizadas, como, por exemplo, uma plataforma *Low Code*, com a utilização de plataformas e ferramentas que demandam menos codificação manual. Esse tipo de ferramenta e abordagem permite aos desenvolvedores a criação de aplicativos por meio de interfaces visuais, utilizando funcionalidade de arrastar e soltar como elementos pré-configurados.

2.4.3.Desenvolvimento em conjunto com Workflow, BPMS e Automação, inclusive com agentes de IA, para simplificar e agilizar o desenvolvimento de processos automatizados, permitindo a criação rápida de aplicativos, a modelagem visual de fluxos de trabalho e a automação de tarefas.

2.4.3.1. O workflow descreve a maneira como as tarefas são estruturadas, executadas e coordenadas para alcançar um objetivo final.

2.4.3.2. BPMS permite a modelagem, automação, execução, controle e otimização de processos de negócios.

2.4.3.3. Automação refere-se ao processo de substituição ou otimização de tarefas manuais por sistemas automatizados.

2.4.4.Desenvolvimento envolvendo a conexão de sistemas distintos para troca de informações e funcionamento em conjunto. Esta integração deverá ser feita incluindo APIs (*Application Programming Interfaces*), protocolos específicos, middleware ou outras tecnologias que permitem a comunicação entre sistemas heterogêneos.

2.4.5.Deverá ter desenvolvimento com interoperabilidade, possibilitando sistemas ou componentes diferentes serem integrados e operarem juntos de maneira eficaz, compartilhando informações de forma transparente. Os sistemas desenvolvidos deverão ser capazes de compreender e usar dados ou serviços uns dos outros, mesmo que tenham sido desenvolvidos por fornecedores diferentes, estejam em plataformas distintas ou usem padrões tecnológicos diversos.

2.4.6.Deverá compreender a tecnologia de inteligência artificial (IA), concentrando no desenvolvimento de sistemas e máquinas a capacidade de executar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana.

2.4.7.Deverá desenvolver e utilizar tecnologias de aprendizado de máquinas (*Machine Learning*), envolvendo o desenvolvimento de soluções, algoritmos e modelos, permitindo aos sistemas aprenderem e melhorarem a partir de dados, sem uma programação

explícita para cada tarefa.

2.4.8. Deverá ser utilizada a técnica de processamento de linguagem natural (*Natural Language Processing - NLP*), permitindo que os computadores entendam, interpretem e gerem linguagem humana de maneira inteligente, possibilitando a comunicação entre humanos e máquinas por meio de linguagem natural.

2.4.9. Deverá contemplar a utilização de visão computacional, permitindo aos computadores a capacidade de interpretar e entender informações contidas em imagens ou vídeos, permitindo a análise e reconhecimento de objetos, faces, movimentos, entre outros.

2.4.10. Serviço de implantação de soluções tecnológicas, deverá ter planejamento do projeto, estudo e planejamento de integrações e migrações, instalação, configuração/parametrização, customização para atendimento de requisitos, migração de dados de bases da Postalís, integração de soluções com sistemas/ferramentas/soluções em uso no ambiente, testes, transição e implementação em ambiente de produção.

2.4.11. Serviço sob demanda de customização e/ou personalização deverá contemplar atividades como implantação de nova prática na solução não vislumbrada no escopo inicial, como orientação técnica, desenvolvimento de integrações, personalização, melhorias, novas funcionalidades etc., baseadas em horas técnicas de prestação de serviços e em entregas definidas, para necessidades que não foram contempladas em projeto de implantação, a serem supridas à medida que forem requisitadas.

2.4.12. Serviço de repasse de conhecimento/treinamento e entrega da documentação deverá contemplar 4 (quatro) tipos de treinamento e a entrega de documentação:

2.4.12.1. Treinamento para operação de soluções – instruções necessárias para a utilização prática de todas as principais funcionalidades da ferramenta e requisitos funcionais, destinado às equipes técnicas do Postalís que atuarão diariamente com a ferramenta de gerenciamento.

2.4.12.2. Treinamento para Administração de solução - capacitação avançada de profissionais do Postalís no que se refere à administração, suporte e parametrização, destinado às equipes a serem designadas como administradoras da solução pelo Postalís.

2.4.12.3. Workshop para usuários finais - instruções quanto à utilização prática de soluções e utilização dos serviços disponibilizados, entre outros, destinado a usuários internos finais da solução.

2.4.12.4. Ao final de cada projeto, deverá ser entregue sua documentação relacionada.

2.5. Escopo do modelo:

2.5.1.Desenvolvimento, manutenção ou sustentação de software, inclusive portais e aplicativos móveis, *data warehouse*, *big data*, *data lake*, *business intelligence* e administração, governança e virtualização de dados;

2.5.2.Testes, mensuração, segurança e controle de qualidade de software;

2.5.3.Projeto, elicitação e análise de requisitos, design, arquitetura, codificação, prototipação, implementação, correção, adaptação, evolução, sustentação e inspeção de software;

2.5.4.Projeto, modelagem e implantação de ambiente de banco de dados, automação de processos baseados em software e criação e atualização de *design system* e componentes de interface e experiência do usuário (UX).

2.6. Balizadores:

2.6.1.As entregas deverão satisfazer às necessidades declaradas e implícitas dos usuários para que estes alcancem seus objetivos específicos com eficácia, eficiência, segurança e satisfação. A avaliação da qualidade deve ser um requisito necessário para se efetuar o pagamento pela prestação do serviço;

2.6.1.1. Deverá adotar processos de desenvolvimento seguro de software;

2.6.1.2. A Proposta comercial deverá assegurar que o pagamento seja vinculado à entrega de produto de software ou outras soluções, conforme demandado, com qualidade, por meio da aferição de métricas de software, observando metas de produtividade, critérios de aceitação dos produtos e níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos.

2.7. Do processo de desenvolvimento:

2.7.1.Deve-se adotar um Processo de Desenvolvimento de software segmentado em iterações curtas, entregas frequentes e projetos com escopos delimitados.

3. Justificativa para a contratação

3.1. A adesão da contratação de serviços técnicos especializados, baseados nas premissas das metodologias Ágeis e de transformação digital, permitirá entregas de produtos de forma ágil e com qualidade, permitindo a metrificação das entregas de forma mais efetiva.

3.2. A GTI tem como objetivo aperfeiçoar a orquestração e a qualidade dos serviços,

sendo necessário unir esforços para encontrar soluções que interliguem ainda mais seus processos de trabalho e no controle dos serviços desempenhados.

3.3. Diante do exposto, faz-se necessária a realização de uma contratação seguindo as diretrizes de contratação e desenvolvimento de software de forma ágil.

3.4. Resultados e benefícios a serem alcançados

- a) **Melhoria na eficiência dos serviços:** Com a migração para o modelo de desenvolvimento no modelo plataforma, o Postalis poderá dar agilidade aos processos de desenvolvimento, assim como ter o maior controle do que é executado.
- b) **Melhoria na experiência do usuário:** Com serviços mais rápidos, confiáveis e disponíveis, a satisfação do usuário tende a aumentar, fortalecendo a confiança do usuário.
- c) **Capacidade de inovação contínua:** A plataforma permite a implementação rápida de novas funcionalidades e serviços, mantendo o Postalis na vanguarda da inovação digital.
- d) **Alinhamento ao Planejamento Estratégico:** A expansão está em linha com os objetivos estratégico, como fortalecer o desenvolvimento de soluções, controle de demandas, controle de entregas, alinhamento das aplicações em uma plataforma apenas, centralizando o acesso, fomentando a inovação e transformação digital.

4. Especificação dos requisitos da contratação

4.1 Requisitos Temporais de Entrega

4.1.1. Projeto e de Implementação

4.1.1.1. Para os serviços de desenvolvimento e manutenção de software está prevista a adoção de metodologias, tais como: Metodologia de Desenvolvimento de Software Ágil - MDSA, e, para o gerenciamento dos projetos, está prevista a adoção da Metodologia de Gerenciamento de Projetos – MGP. Para todos os serviços demandados, quando for pertinente em cada caso, a critério da contratante, serão adotadas as seguintes metodologias: Metodologia de Desenvolvimento de Serviços – MDSOA, Metodologia de Administração de Dados – MAD, Metodologia de Gerenciamento de Processos – MGProc, CRISP-DM e DAMA-Bok, entre outras, que deverão ocorrer com abertura de Ordens de Serviços de forma

modularizada e entregas ágeis.

4.1.2. Requisitos de implantação

4.1.2.1. Atualmente o Postalis já possui ambiente operacional necessário para execução contratual, ambiente este que conta com:

4.1.2.2. Servidores (arquivo, banco de dados, de aplicação, backup etc.);

4.1.2.3. Ambientes de desenvolvimento, testes, homologação e produção;

4.1.2.4. Todo o código desenvolvido deverá ser disponibilizado tempestivamente seguindo o prazo de d+1 no ambiente de repositório de códigos da CONTRATANTE.

4.2. Gestor e fiscal de contrato

4.2.1. A GTI deverá nomear um gestor e um ou mais fiscais técnicos do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

4.2.2. O gestor do contrato deverá:

4.2.2.1. Planejar e orientar a contratação, especialmente para estabelecer diretrizes para a contratação e condução dos vínculos contratuais.

4.2.2.2. Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a empresa contratada.

4.2.2.3. Acompanhar o andamento do contrato, especialmente no referente aos cumprimentos e descumprimentos contratuais.

4.2.2.4. Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades, proativamente, aquelas que interfiram no fornecimento e/ou nos serviços.

4.2.2.5. Paralisar a execução do contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos.

4.2.2.6. Promover as pertinentes penalizações e fazer os contatos necessários em nome do Postalis.

4.2.2.7. Promover os pertinentes ajustes no Contrato.

4.2.2.8. Conduzir o encerramento do Contrato.

4.2.3. Os fiscais deverão:

4.2.3.1. Verificar os recursos materiais e humanos empregados na execução dos contratos.

4.2.3.2. Verificar a forma de execução do objeto do contrato.

4.2.3.3. Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais.

4.2.3.4. Cobrar da empresa contratada o cumprimento do contrato.

4.2.3.5. Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no contrato.

4.2.3.6. Manter contato com a empresa contratada de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Postalís.

4.2.3.7. Comunicar ao gerente do contrato as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.

- a) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- b) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- c) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- d) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TI;
- e) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TI sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- f) Executar, com observação dos prazos e exigências, as obrigações constantes no Termo de Referência e no Contrato.
- g) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada.
- h) Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem como indicar as ocorrências verificadas.
- i) Recusar qualquer produto entregue em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência ou com defeito.
- j) Emitir os termos de aceite e efetuar o pagamento à empresa contratada segundo as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

- k) Efetuar os recebimentos provisório e definitivo conforme orientação deste Termo de Referência e no Contrato.

5. Modelo de execução do contrato

5.1. Rotinas de Execução

5.1.1. Após a assinatura do Contrato e as nomeações do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento (*kick off*) com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Termo de Referência e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do fornecimento e execução dos serviços de consultoria do fabricante.

5.1.2. A reunião será realizada, preferencialmente, de forma remota, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério do CONTRATANTE.

5.1.3. A pauta dessa reunião observará, pelo menos, a apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA e a definição do procedimento para abertura de ordens de serviço.

5.1.4. A carta de apresentação do preposto deverá conter os dados de identificação do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

5.2. Da ordem de serviço

5.2.1. Para que haja a execução da ordem de serviço, é necessária a aprovação e avaliação dos itens.

5.2.2. A execução dos serviços de desenvolvimento está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

5.2.3. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

5.2.4. A OS indicará o serviço, a quantidade e o escopo que deverão ser

prestados.

5.2.5. As Ordens de Serviço serão identificadas pelos seguintes tipos de serviço:

5.2.6. Item 01 - Serviços sob demanda (HST):

5.2.6.1. São serviços sob demanda, para implementação de novas soluções, ciência de dados, serviços técnicos especializados em transformação digital e migração de sistemas legados;

5.2.6.2. Corresponde à execução de projetos de desenvolvimento de novos sistemas, soluções, Chatbots, processos de workflow, integrações, nós de Blockchain, APIs, webservices, inteligência artificial, gestão de dados, business intelligence, big data, data lake ou ainda de desenvolvimento de novos módulos de sistemas bem como, à manutenção e suporte das soluções desenvolvidas sob demanda dentro do ecossistema, englobando incidentes (erro/falha e queda de performance) e dúvidas sobre as suas funcionalidades.

5.2.6.3. Os valores referentes às ordens de serviço só serão pagos mediante o aceite definitivo por parte da CONTRATANTE.

5.2.7. Item 02 – Serviços Especializados em Transformação Digital:

5.2.7.1. Corresponde à execução de projetos, implantação, esteira DevOps, versionamento, testes de funcionamento e suas integrações conosco de Blockchain, APIs, webservices, inteligência artificial, gestão de dados, *business intelligence, big data, data lake*, entre outros, bem como suporte das soluções desenvolvidas sob demanda dentro do ecossistema, englobando incidentes (erro/falha e queda de performance) e dúvidas sobre as suas funcionalidades;

5.2.7.2. Os valores referentes às ordens de serviço só serão pagos mediante o aceite definitivo por parte da CONTRATANTE.

5.2.8. Especificação da garantia do serviço

5.2.9. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações, independente se a relação é ou não regida pela lei consumerista.

5.2.10. Cada produto ou serviço entregue pela empresa CONTRATADA terá garantia de 90 (noventa) dias a contar da data do termo de recebimento definitivo pela CONTRATANTE. Dessa forma, durante este período,

independente do encerramento do contrato, a empresa CONTRATADA fica obrigada a efetuar as correções dos produtos e serviços que apresentem problemas posteriores ao recebimento. O ônus decorrente dessas correções correrá inteiramente por conta da empresa CONTRATADA.

5.2.11. O aceite e posterior pagamento ou quitação de uma Ordem de Serviço não exime à empresa CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias associadas a cada produto ou serviço entregue.

A CONTRATADA da solução, após o término da vigência do contrato de subscrição, deverá fornecer garantia de 6 (seis) meses, não contemplando manutenção evolutiva nem atualizações de versão. No entanto, deverá garantir a disponibilidade ininterrupta do Ecosistema, incluindo as aplicações disponibilizadas durante a vigência do contrato, para uso pelo cliente, assegurando seu funcionamento dentro dos parâmetros estabelecidos durante o período de contrato.

5.2.12. Todos os serviços técnicos previstos na tabela acima, serão apresentados nas ordens de serviço e deverão ser aprovados pela CONTRATANTE, que poderão adicionar ou remover os serviços sugeridos conforme a necessidade da CONTRATANTE.

5.2.13. O desenvolvimento/sustentação/evolução de novos projetos deverá consumir as HSTs contratadas;

5.3. Mecanismos formais de comunicação

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Abertura de chamados em sistema eletrônico disponibilizado pela CONTRATADA;
- e) E-mail Corporativo;
- f) Ordem de Serviço.

5.4. Do Pagamento

5.4.1. O pagamento das subscrições será efetuado em parcela única e anual pelo CONTRATANTE, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

5.4.2. O pagamento dos serviços à CONTRATADA será efetuado, mensalmente, de acordo com as ordens de serviços concluídas e aceitas, em até 10 (dez) dias corridos, contados da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

5.4.3. A CONTRATADA deverá apresentar uma tabela de atividades realizadas pela equipe técnica para controle de execução de serviços, que serão devidamente aferidos pela CONTRANTE para a execução dos pagamentos (ANEXO 1).

5.5. Das Sansões e Penalidades

5.5.1. Caso a contratada descumpra total ou parcialmente o objeto contratado, garantida a prévia defesa e o contraditório, ficará sujeita às seguintes penalidades:

5.5.2. advertência.

5.5.3. multa.

5.5.4. Para efeito de aplicação das sanções de advertência e multa, às infrações são atribuídos graus, conforme as tabelas seguintes:

TABELA DE CORRESPONDÊNCIA	
GRAU	SANÇÃO
1	Advertência
2	Multa de 2% sobre o valor total do contrato
3	Multa de 0,5% sobre o valor total do item em atraso
4	Multa de 0,6% sobre o valor total do item em atraso

TABELA DE INFRAÇÃO				
ITEM	DESCRIÇÃO	INCIDÊNCIA	LIMITE MÁXIMO DE APLICAÇÃO DA PENALIDADE	GRAU
1	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações previstas neste termo de referência e não elencadas nesta tabela de multas.	Por ocorrência	1 (uma) ocorrência por obrigação	1
2	Reincidir no descumprimento da mesma obrigação anteriormente punida com advertência.	Por ocorrência	3 (três) ocorrências	2

TABELA DE INFRAÇÃO				
3	Deixar de cumprir o prazo para fornecimento da subscrição e/ou da ordem de serviço	Por dia	30 dias corridos	3
4	Deixar de cumprir o prazo para substituição dos itens recusados no momento do recebimento.	Por dia	30 dias corridos por ocorrência	4
5	Deixar de iniciar o atendimento a chamado de suporte no tempo máximo permitido	Por dia	30 dias corridos por ocorrência	4

5.5.5. Ultrapassado o limite máximo de aplicação da penalidade previsto na tabela de infração, o Postalís poderá optar uma das seguintes hipóteses:

5.5.5.1. Aceitar a entrega mediante justificativa com aplicação apenas da multa de mora e/ou convencional. A aceitação só será possível mediante demonstração nos autos de que sua recusa causará prejuízo ao Postalís.

5.5.5.2. Caso o objeto ainda não tenha sido recebido pela CONTRATANTE, no todo ou em parte, recusar o objeto e rescindir o contrato, configurando sua inexecução total, com aplicação de multa compensatória de 20% (vinte por cento) do valor total contratado, sem prejuízo das demais consequências previstas em lei e no instrumento contratual.

5.5.5.3. Caso parte do objeto já tenha sido recebido pelo Contratante, rescindir o contrato e recusar o restante do objeto, se aplicável, configurando sua inexecução parcial, com a aplicação de multa compensatória de 10% (dez por cento) do valor total contratado, sem prejuízo das demais consequências previstas em lei e no instrumento contratual.

5.6. Acordo de Nível de Serviços para entrega de projetos:

5.6.1. São definidos como mecanismos de controle de qualidade através do Índice de Satisfação do Produto Recebido (ISP) as seguintes aferições:

5.6.1.1. Avaliação de satisfação do produto recebido pela área de negócio (ISPAN)

5.6.1.2. Avaliação de satisfação do produto recebido pela equipe de projetos (ISPEP)

5.6.1.3. Avaliação de satisfação do produto recebido pela equipe de desenvolvimento (ISPED)

5.6.1.4. A avaliação de satisfação junto aos donos de produtos será feita por

meio de questionário estruturado baseado em critérios e pontuações previamente definidas.

5.6.2. Cada uma das aferições obedecerá à seguinte escala:

0	20	40	60	80	100
---	----	----	----	----	-----

5.6.2.1. 0 – Não atende a nenhum dos critérios solicitados

5.6.2.2. 20 – Atende a poucos critérios solicitados

5.6.2.3. 40 – Atende parte dos critérios solicitados

5.6.2.4. 60 – Atende boa parte dos critérios solicitados

5.6.2.5. 80 – Atende a maior parte dos critérios solicitados

5.6.2.6. 100 – Atende a todos os critérios solicitados.

5.6.3. O cálculo para a aferição do ISP se dará:

$$\text{ISP} = \text{ISPAN} + \text{ISPEP} + \text{ISPED} / 3$$

5.6.4. Entende-se como produto cada item presente na ordem de serviço;

5.6.5. O item será avaliado no fim da homologação prevista em cronograma;

5.6.6. O item será considerado entregue quando alcançar 90 ou mais pontos no ISP;

5.6.7. Caso a entrega do item da OS não alcance os 90 pontos no ISP, será feita a devolução para a fábrica afim de correção dos problemas apontados;

5.6.8. A tabela de descontos obedecerá a seguinte escala:

ISP \geq 90 – 0% de desconto no item da OS

ISP \leq 89 e \geq 80 – 5% de desconto no item da OS

ISP \leq 79 e \geq 70 – 10% de desconto no item da OS

ISP \leq 69 e \geq 60 – 15% de desconto no item da OS

ISP \leq 59 e \geq 50 – 20% de desconto no item da OS

ISP $<$ 50 – 30% de desconto no item da OS

5.6.9. Será levado em consideração o somatório das médias das avaliações para o cálculo de descontos para o item, exemplo:

1ª Entrega = 33 pontos ISP = 30% de desconto

2ª Entrega = 66 pontos ISP = 15% de desconto

3ª Entrega = 100 pontos ISP = 0% de desconto

$30\% + 15\% + 0 = 45\%$ de desconto

5.6.10. O desconto ao item será aplicado no momento da entrega/homologação e será acumulativo até que o item alcance no mínimo 90 pontos no ISP;

5.6.11. Caso o item não alcance 90 pontos no ISP na terceira entrega, a OS será cancelada automaticamente, não havendo pagamento de nenhum dos itens restantes;

5.7. Acordo de Nível de Serviços para cumprimento de prazos cronograma:

5.7.1. Toda OS deverá ter cronograma definido e acordado entre as partes interessadas ao projeto, Área Negocial, Equipe de Projetos e Equipe de Desenvolvimento;

5.7.2. O cronograma deverá ter prazos estabelecidos para cada item previsto na OS;

5.7.3. Caso haja atraso na entrega para homologação, implicará no acréscimo de 1% de desconto no valor do item;

5.7.4. O item sofrerá acréscimo conforme a seguinte escala:

Atraso <= 20 dias úteis	0,3% por dia
Atraso > 20 dias <= 39 dias úteis	0,6% por dia
Atraso > 40 dias <= 59 dias úteis	0,9% por dia

5.7.4.1. Caso complete 60 dias úteis de atraso, a OS será cancelada automaticamente, não havendo pagamento de nenhum dos itens restantes;

5.7.4.2. Poderão, em comum acordo e de forma justificada, prorrogar ou reduzir os prazos de entrega dos itens da OS, sem que haja prejuízo nos pagamentos;

5.7.4.3. A CONTRATANTE poderá efetuar ajustes nos prazos de homologação conforme a necessidade dos donos do produto, por duas vezes, desde que não ultrapasse 15 dias úteis por prorrogação e haja aviso prévio de 5 dias

úteis;

5.7.5. Homologação dos itens

5.7.5.1. A CONTRATANTE, por meio de suas equipes técnicas, fica obrigada a efetuar a emitir parecer de homologação dos itens da OS;

5.7.5.2. Caso haja atraso na homologação do item, A CONTRATANTE deverá pagar 0,3% referente ao valor do item por dia útil, pelos dias em atraso;

5.7.5.3. Em caso de atraso, o pagamento do item deverá ser feito no fim da emissão do parecer de homologação;

5.7.5.4. Caso a homologação do item em atraso não alcance os 90 pontos ISP, este deverá ser devolvido para ajustes pela fábrica e, em consequência, receberá indicação de desconto conforme a tabela prevista neste termo de referência;

5.7.5.5. O desconto para itens em atraso, caso não alcancem os 90 pontos mínimos, será aplicado no saldo restante para o item, como por exemplo:

Item	Dias úteis de atraso na entrega (AE)	Dias úteis de atraso na homologação (AH)	Pagamento previsto (PP)	Pontos ISP 1ª entrega (1ºISP)
01	0	20	R\$ 1000	70

$$20\% \text{ (AH) de R\$ 1.000,00 (PP) = R\$ 200,00}$$

$$\text{SALDO} = (\text{PP}) + (\text{AH})$$

$$\text{SALDO} = \text{R\$1.200,00}$$

$$\text{SALDO} - 10\% \text{ (1ºISP)} = \text{R\$ 1.080,00}$$

5.7.5.6. Caso haja reincidência de atraso na homologação quando da segunda ou terceira entrega, o pagamento do percentual referente ao atraso será sempre em consideração ao saldo restante para pagamento do item;

5.7.6. Pagamento de OS

5.7.6.1. O pagamento será feito por item da OS;

5.7.6.2. O pagamento será executado no fim da homologação do item, levando

em consideração todos os descontos registrados;

6. Da vigência do contrato

6.1. O contrato terá a vigência de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.

6.2. As subscrições de software terão vigência de 12 (doze) meses a contar do registro das subscrições no site do fabricante, podendo ser prorrogadas automaticamente por iguais e sucessivos períodos até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.

6.3. Os serviços de implantação da solução, incluindo: instalação, configuração, migração e integração serão pagas em uma única parcela.

7. Do reajuste de preços

7.1. Os preços serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, pelo INPC acumulado do período, devendo o primeiro período ser contado a partir da assinatura do contrato.

8. Das condições para a Prestação dos Serviços

É elegível a participar do procedimento qualquer empresa especializada nos serviços discriminados no objeto da contratação, desde que preencha as condições de credenciamento constantes no presente Termo de Referência.

A empresa deverá considerar para proposição do trabalho e entrega do produto sólida capacidade técnica dos prepostos/funcionários envolvidos na execução dos trabalhos.

Não poderão participar as empresas que se encontrem sob o regime falimentar, empresas estrangeiras que não funcionem no País, aquelas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com os Correios e/ou com o **CONTRATANTE**.

8.1. Do direito às informações geradas

No que tange às prestações resultantes do presente termo de referência, registra-se que o **CONTRATANTE** poderá auditar as atividades da empresa, de modo a verificar

se a execução dos serviços contratados segue conforme a melhor técnica e segundo as normas legais. Dessa forma, considerando o envio da proposta, essa estará de acordo com a prerrogativa do Instituto na verificação de suas informações.

8.2. Da Lei Anticorrupção

Tendo em vista o estabelecido na Lei nº 12.846/13 e nas demais legislações aplicáveis, a empresa deve declarar, perante o **CONTRATANTE**, em seu nome, bem como de suas afiliadas, acionistas, funcionários e/ou eventuais subcontratados, que cumprem e fazem cumprir as normas aplicáveis em relação à prevenção de atos de corrupção, na medida em que:

- a) Mantém políticas e procedimentos internos que assegurem integral cumprimento de tais normas;
- b) Conferem pleno conhecimento de tais normas a todos os profissionais com que venham a se relacionar, previamente ao início de qualquer relação com o **CONTRATANTE**;
- c) Abstém-se de praticar atos de corrupção e de agir de forma lesiva em seus interesses ou para seus benefícios, direto ou indireto, exclusivo ou não;
- d) Comprometem-se a, caso tenham conhecimento de qualquer ato ou fato que viole aludidas normas, comunicar imediatamente ao **CONTRATANTE**, que poderá tomar todas as providências que entender necessárias;
- e) É devido às Partes verificar o cumprimento das disposições contidas nestas Cláusulas, cujo descumprimento, ensejará justo motivo para a rescisão do presente Contrato pela Parte prejudicada; e
- f) Compromete-se a observar os princípios morais e éticos que devem reger todas as relações, a respeitar os valores fundamentais que pautam a missão do **CONTRATANTE**, por parte dos seus empregados alocados na execução deste termo de referência.

8.3. Das Obrigações para não adoção de práticas de trabalho ilegal:

- a) a **CONTRATADA** se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento do presente Contrato;

b) a **CONTRATADA** se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei nº 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho;

c) a **CONTRATADA** se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre as 22h00 às 05h00;

d) a **CONTRATADA** não poderá promover, no recrutamento e na contratação de sua força de trabalho, qualquer discriminação, seja em virtude de raça, cor, idade, estado civil, orientação sexual e de posição ideológica e/ou religiosa, ou, por qualquer outro motivo, sob pena de extinção do contrato, independentemente das penalidades que lhe forem aplicáveis;

e) as PARTES devem coibir qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política, não devendo permitir e sempre combatendo comportamento sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo, explorador, e a utilização de punição corporal, coerção psicológica, física ou abuso verbal em relação aos trabalhadores.

8.4. Das obrigações da LGPD

No tratamento de dados de caráter pessoal, que implique em coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, a **CONTRATADA** se compromete, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), a:

a) Cumprir as leis de privacidade de dados em relação ao tratamento de dados pessoais decorrentes da presente Proposta, naquilo que for aplicável;

b) Tratar os dados de caráter pessoal a que tenha acesso, em razão da prestação dos serviços, com a exclusiva finalidade de prestar os serviços, objeto desta Proposta, sem a possibilidade de utilizar esses dados para finalidade distinta, salvo novo consentimento dado pelo titular do dado, mediante nova requisição expressa da Firma de Auditoria Independente contratada neste sentido;

- c) Não divulgar a terceiros os dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso, salvo mediante prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**, obrigação legal ou determinação judicial;
- d) Manter em absoluto sigilo todos os dados de caráter pessoal e informações que lhe tenham sido confiados, obrigação esta que subsistirá ao término da prestação dos serviços;
- e) Não reter quaisquer Dados Pessoais do **CONTRATANTE** por um período superior ao necessário para a execução dos serviços e/ou para o cumprimento das suas obrigações nos termos da presente Proposta, comprometendo-se, salvo disposição legal específica, a guardá-los pelo período máximo de 02 (dois) anos.

8.5. Do código de conduta e ética e do programa de integridade do Postalís

O Contratado deverá conhecer, respeitar e cumprir o Código de Ética e o Programa de Integridade do Postalís, instrumentos que serão parte integrante do Contrato a ser celebrado e que estão disponíveis no sítio digital do Postalís, conforme links abaixo:

[Código de Ética](#)

[Programa de Integridade](#)

9. Da apresentação das propostas

9.1. Das propostas comercial e técnica

A proposta deverá ser elaborada em arquivo com o logo da empresa e redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com suas páginas numeradas sequencialmente, ser datada e assinada pelo representante legal do proponente ou pelo procurador, juntando-se à procuração, bem como observando os seguintes requisitos adicionais:

- a) a proposta deverá contemplar o preço por hora de serviço, impostos, contribuições sociais e demais despesas decorrentes da prestação dos serviços;
- b) todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Comercial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;

c) a responsabilidade pela retenção e recolhimento dos impostos e contribuições sociais será do **CONTRATANTE**;

d) a contratação dos serviços será efetuada conforme procedimentos estabelecidos na Política de Contratação e do Manual de Contratação do **CONTRATANTE**;

e) as propostas serão analisadas pela Gerência de Tecnologia da Informação e pela Gerência de Administração;

f) Os contratos celebrados pelo Postalís terão vigência devidamente definida no respectivo instrumento, podendo ser renovados automaticamente por iguais períodos, enquanto houver a necessidade do serviço prestado ou fornecimento do bem, desde que não ultrapassem o prazo máximo de 4 (quatro) anos.

9.1.1. A proposta comercial deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

a) Apresentação rigorosa de acordo com as exigências constantes neste Termo de Referência, redigida com clareza, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa;

b) Inclusão do Nome / Razão Social, endereço, C.N.P.J., endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail e site) da proponente, bem como o nome do(s) representante(s) legal(is);

c) Apresentação dos valores a serem cobrados pela prestação dos serviços constantes na Proposta Técnica em moeda corrente nacional, em algarismos, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula;

d) Condições de pagamentos;

e) Informação de que todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Empresarial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;

f) Prazo de validade da proposta.

9.1.2. A proposta técnica deverá conter os seguintes elementos:

a) Descrição dos serviços a serem prestados, que atendam o objeto do presente termo;

- b) Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio de apresentação de 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, cujo serviço, de mesma natureza ao objeto e similar a este Termo de Referência, tenha sido prestado pela proponente de forma satisfatória;
- c) Inclusão de todos os custos e despesas necessárias à plena execução dos serviços, inclusive transportes, hotéis, refeições, impostos e custos indiretos;
- d) Informação sobre as condições de pagamento.
- e) Menção de que os preços serão fixos, irrevogáveis e conterão todos os encargos tributários e demais despesas até a sua aceitação.

9.1.3. Da apresentação das Propostas

Os interessados deverão encaminhar a digitalização das propostas comercial e técnica aos cuidados da Gerência de Administração:

- a) E-mail coordenacao.contratos@postalis.com.br;
- b) Assunto: Processo Padrão de Compra ou Contratação nº. **034/2025**.

O prazo final para recebimento das propostas será no dia 09/05/2025. O resultado será divulgado no site do Postalís e a empresa escolhida será informada via email.

10. Do processo de habilitação

Concluído o processo de seleção, a Gerência de Administração do Postalís solicitará ao fornecedor ou prestador de serviços escolhido a apresentação dos seguintes documentos para habilitação e cadastro:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais;
- c) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir;
- d) Os documentos elaborados em outro país deverão ser autenticados pelo respectivo consulado e traduzidos para o português por tradutor juramentado;
- e) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (C.N.P.J.);

- f) Comprovante de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver;
- g) Comprovante de regularidade perante a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débito com a Receita Federal e Certidão negativa de Débito quanto à Dívida Ativa da União);
- h) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;
- i) Certidão de regularidade de débito junto a Fazenda Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;
- j) Comprovante de regularidade perante o Sistema de Seguridade Social – INSS mediante a apresentação da C.N.D. – Certidão Negativa de Débito ou C.P.D. – E.N. Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa;
- k) Comprovante de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação da CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;
- l) Comprovante de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII–A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto–Lei nº. 5.452, de 1º de Maio de 1943 (redação nova de acordo com a Lei Federal nº. 12.440, de 07 de julho de 2.011). O interessado requererá CNDT nas páginas eletrônicas do Tribunal Superior do Trabalho (<http://www.tst.jus.br>), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (<http://www.csjt.jus.br>) e dos Tribunais Regionais do Trabalho na internet, as quais manterão, permanentemente, hiperlink de acesso ao sistema de expedição;
- m) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cuja pesquisa tenha sido realizada em data não anterior a 90 (noventa) dias da data prevista para a apresentação dos envelopes;
- n) Balanço do exercício fechado;
- o) Declaração do proponente de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos, em trabalho noturno perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988 (Lei nº. 9.584/99);
- p) Declaração elaborada em arquivo com a logo da empresa e subscrita pelo representante legal do proponente, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com os Correios, Administração Pública e/ou o **CONTRATANTE**;

q) Comprovação de aptidão para o fornecimento, compatível com o objeto do procedimento. A comprovação de fornecimento será feita por atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, competentes para tanto, sendo aceita comprovação de qualquer quantitativo de fornecimento.

r) Declaração em papel timbrado e subscrito por representante legal, por parte da proponente, de que não efetuará a subcontratação dos serviços a terceiros;

s) Declaração em papel timbrado e subscrito por representante legal da proponente, de que inexistente conflito de interesse na contratação, que possa influenciar de maneira imprópria as obrigações e responsabilidades de eventual contratação;

t) Termo de Ciência e Declaração de Ausência de Parentesco;

u) Comprovante de Dados Bancários;

v) Preenchimento do questionário de Duo Diligence.

w) Caso não conste previsão expressa nas certidões, o prazo de validade considerado será de 90 (noventa) dias.

11. Da Rescisão

- a) A violação de qualquer cláusula deste instrumento, exceto aquelas que já preveem multa específica, resultará na rescisão automática do contrato, com a imposição de uma multa contratual no valor de 10% (dez por cento) em favor da parte inocente, sem prejuízo de perdas e danos, além de honorários advocatícios de 20%, se necessários, independentemente do lapso temporal do contrato firmado pela parte que deu causa.

Parágrafo Único: A rescisão contratual poderá ocorrer nas seguintes hipóteses, sem pagamento de multa:

- I - Desinteresse mútuo com aviso prévio;
- II - Acordo entre as partes;
- III - Motivo de força maior ou caso fortuito.

12. Esclarecimentos Finais

Dúvidas técnicas sobre itens deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo e-mail: coordenacao.contratos@postalis.com.br até o dia **07/05/2025**.

Por fim, é importante ressaltar que o recebimento das propostas, as negociações preliminares, a análise e a solicitação de procedimentos do presente processo, bem como

a homologação dos resultados, não implicam na obrigatoriedade de celebração do contrato. A decisão de contratar ocorrerá de acordo com o critério de conveniência e oportunidade do **CONTRATANTE**.

ANEXO 1**ATIVIDADES REALIZADAS PELA EQUIPE TÉCNICA**

Total de HSTs: _____ (QUANTIDADE)

SPRINT 1 - ATIVIDADES REALIZADAS PELA EQUIPE TÉCNICA**Data de Início:** (DATA)**Data de Término:** (DATA)**Duração:** (No. DE DIAS) dias**Quantidade de Horas Totais:** (No.de HORAS) horas

ID	Status	Atividade Executada	Sprint	Data de Início Task	Data Entrega Task	HSTS	Responsável
1	Realizado ou Pendente	ID do serviço técnico com a descrição	Numero do Sprint	(DATA)	(DATA)	QT DE HST	(NOME DO RECURSO)
2	Realizado ou Pendente	ID do serviço técnico com a descrição	Numero do Sprint	(DATA)	(DATA)	QT DE HST	(NOME DO RECURSO)
3	Realizado ou Pendente	ID do serviço técnico com a descrição	Numero do Sprint	(DATA)	(DATA)	QT DE HST	(NOME DO RECURSO)

Assinatura da CONTRATADA

Assinatura do CONTRATANTE