www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

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 020/2026
Data de Abertura: 04/02/2026
Data de Recebimento da Proposta: 20/02/2026

ESTE TERMO DE REFERÊNCIA TEM O OBJETIVO DE ESTABELECER CONDIÇÕES E PREMISSAS PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE ERP CORPORATIVO COM MÓDULOS INTEGRADOS DE BACKOFFICE E FOLHA DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS PARA O POSTALIS.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

1. Do objeto

Contratação de solução integrada de Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP), incluindo licenciamento, implantação, migração de dados, capacitação, suporte técnico e manutenção, destinada ao atendimento dos processos de backoffice da instituição, abrangendo, no mínimo, as áreas financeira, contábil, fiscal, compras, gestão de contratos administrativos, relatórios gerenciais e controles internos, conforme condições, requisitos e especificações estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos. A solução deverá operar com alta disponibilidade, escalabilidade e aderência aos requisitos legais, regulatórios e normativos aplicáveis ao regime de previdência complementar.

2. Justificativa para a contratação

A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernizar, integrar e padronizar os processos de backoffice da instituição, atualmente suportados por soluções tecnológicas heterogêneas, com limitações de integração, escalabilidade, manutenção e atendimento tempestivo às demandas legais, regulatórias e de controle.

O cenário atual impõe riscos operacionais, aumento de esforços manuais, dependência excessiva de integrações pontuais e maior complexidade para consolidação de informações financeiras, contábeis e administrativas, impactando a eficiência operacional e a confiabilidade das informações gerenciais.

A adoção de uma solução integrada de ERP, permitirá a centralização dos processos administrativos e financeiros, a padronização de rotinas, a melhoria dos controles internos, o fortalecimento da rastreabilidade das informações e a redução de riscos associados à operação e à conformidade.

Ademais, a contratação busca assegurar a sustentabilidade tecnológica da instituição, proporcionando maior previsibilidade de custos, atualização contínua da plataforma, melhoria da segurança da informação e suporte adequado à tomada de decisão, em alinhamento às diretrizes estratégicas institucionais e às boas práticas de governança.

3. Escopo da Contratação

O escopo da presente contratação abrange o fornecimento de solução integrada de Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP), bem como todos os serviços necessários à sua implantação, adoção e operação contínua no âmbito da instituição.
A contratação compreende, de forma integrada e indissociável, a disponibilização do software, a execução dos serviços técnicos associados e o suporte à operação, de modo a assegurar o pleno funcionamento da solução e o atendimento aos processos de backoffice definidos neste Termo de Referência.

Integram o escopo da contratação, no mínimo:

i. O licenciamento da solução ERP, com acesso às funcionalidades contratadas durante toda a vigência do contrato;
ii. Os serviços de implantação, incluindo planejamento, parametrização, configuração, testes, homologação e apoio à entrada em produção (go-live);
iii. Os serviços de migração de dados necessários à operação da solução, observados os critérios de integridade, consistência e validação das informações;
iv. A capacitação dos usuários indicados pela instituição e a transferência de conhecimento necessária à adequada utilização da solução;

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

v. A prestação de suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, conforme os níveis de serviço definidos neste Termo de Referência;

vi. A disponibilização de atualizações corretivas, evolutivas e de segurança da solução, sem ônus adicional para a contratante.

O escopo da contratação está limitado aos processos de backoffice da instituição, abrangendo, entre outros, a gestão financeira, contábil, fiscal, compras, gestão de contratos administrativos, relatórios gerenciais, controles internos e trilhas de auditoria, conforme detalhamento constante neste Termo de Referência.

4. Requisitos da Solução

A solução a ser contratada deverá atender integralmente aos requisitos técnicos, funcionais e não funcionais definidos para os processos de backoffice da instituição, conforme detalhamento constante da Planilha de Requisitos, anexa a este Termo de Referência.

A Planilha de Requisitos consolida, de forma estruturada, os requisitos mínimos e desejáveis da solução, abrangendo aspectos funcionais, técnicos, operacionais, de desempenho, segurança, integração, disponibilidade, conformidade e demais características necessárias ao pleno atendimento do objeto da contratação.

A referida planilha constitui parte integrante e indissociável deste Termo de Referência, devendo ser utilizada como referência principal para fins de avaliação técnica das propostas, comprovação de atendimento aos requisitos e fiscalização da execução contratual.

O texto descritivo apresentado neste Termo de Referência possui caráter explicativo e contextual, devendo ser interpretado de forma complementar aos requisitos formalmente estabelecidos na Planilha de Requisitos, não se sobrepondo nem restringindo o seu conteúdo.

a. Arquitetura, Infraestrutura e Ambiente Tecnológico

A solução deverá operar sem dependências técnicas exclusivas da CONTRATADA para execução, manutenção, atualização ou continuidade operacional, vedado o uso de mecanismos (regras de negócio, workflow, cálculos de folha ou equivalentes) que impeçam a auditoria, a exportação legível e a reimplementação independente das regras críticas.

Todos os componentes necessários à execução deverão ser executáveis e administráveis on-premises pela equipe da CONTRATANTE, com documentação suficiente para operação autônoma.

b. Escalabilidade, Alta Disponibilidade e Desempenho

A CONTRATADA deverá fornecer instaladores, migradores, checadores de compatibilidade e guias de versão que permitam à CONTRATANTE executar upgrades (major/minor/hotfix) de forma autônoma, preservando parametrizações e customizações implementadas nos pontos de extensão documentados.

É vedada a exigência de contratação de serviços da CONTRATADA como pré-requisito para atualização. Em caso de impacto, deverão ser fornecidas ferramentas de diff/merge e roteiro de ajuste sem custo adicional.

c. Atualizações, Evolução Tecnológica e Adequação Normativa

A solução deverá ser mantida continuamente atualizada pela CONTRATADA, incluindo correções, melhorias técnicas, avanços funcionais e atualizações evolutivas oriundas do próprio ciclo de desenvolvimento da plataforma. Todas essas atualizações deverão ser incorporadas de forma transparente, sem indisponibilidades significativas e sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

É responsabilidade integral da CONTRATADA assegurar que a solução se mantenha permanentemente aderente às legislações, normas, regulamentos e obrigações acessórias aplicáveis ao setor público e ao regime previdenciário complementar. Isso inclui, de maneira não exaustiva, a conformidade com eSocial, EFD-Reinf, SPED, ECD, ECF, legislações fiscais, trabalhistas, contábeis e previdenciárias, bem como determinações da Previc, Receita Federal, BACEN, CNJ, INSS e demais órgãos reguladores. Qualquer alteração normativa que exija adequação do sistema deverá ser implementada tempestivamente, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

d. Multiplataforma, Interface e Usabilidade

A solução deverá estar preparada para acesso via navegadores modernos, garantindo responsividade e adequação aos diversos tamanhos de tela utilizados pelos colaboradores do Postalis. É desejável que a plataforma contemple recursos mobile quando aplicável, desde que mantidos os critérios de segurança institucional.

A interface deverá ser clara, intuitiva e alinhada a boas práticas de experiência do usuário. Sempre que aplicável, deverão ser observados princípios de acessibilidade, de modo a assegurar que o ambiente seja plenamente utilizável por diferentes perfis de colaboradores. A solução também deverá adotar abordagem orientada a APIs para novos recursos, facilitando integrações e extensões digitais.

e. Migração de Dados

A implantação deverá contemplar processo estruturado de migração de dados, com ferramentas apropriadas para importação, validação e saneamento de informações. A solução deverá disponibilizar mecanismos automáticos de verificação de consistência, relatórios detalhados de erros e logs completos das atividades executadas. Durante toda a fase de migração, a CONTRATADA deverá prestar suporte técnico especializado, permitindo que as equipes do Postalis acompanhem e validem cada etapa do procedimento de forma segura e auditável.

i. Pacote de Transição Tecnológica de Saída

O Conjunto de Artefatos para Migração de Saída tem por finalidade assegurar a portabilidade, continuidade operacional, integridade e soberania dos dados e da solução tecnológica pelo CONTRATANTE, viabilizando a transição ordenada, segura, auditável e independente de fornecedor em caso de encerramento contratual, substituição da solução, mudança de fornecedor ou alteração do modelo de operação.

O referido conjunto constitui mecanismo essencial para a mitigação de riscos de dependência tecnológica (vendor lock-in), garantindo que as estruturas de dados, informações, regras de integridade, validações e procedimentos de extração estejam devidamente documentados, acessíveis e tecnicamente reproduzíveis em SGBD padrão de mercado, sem qualquer vinculação a componentes, formatos ou ferramentas proprietárias da CONTRATADA.

Adicionalmente, o Conjunto de Artefatos para Migração de Saída deverá possibilitar a reconstrução íntegra, consistente e verificável do repositório de dados, bem como suportar processos de migração integral (full) ou incremental (delta), assegurando a continuidade dos serviços e processos de negócio, com rastreabilidade, validação e conformidade com princípios de governança, gestão de riscos e compliance.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Desta forma, como parte integrante da solução, a CONTRATADA deverá disponibilizar e manter permanentemente atualizado, sem ônus adicional, o Conjunto de Artefatos para Migração de Saída, compreendendo, no mínimo:

i. scripts DDL completos, contemplando tabelas, índices, chaves primárias e estrangeiras, bem como demais restrições (constraints);

ii. dicionário de dados detalhado, incluindo a semântica dos campos, domínios, chaves,

iii. relacionamentos e dependências;

iv. regras de integridade referencial e validações de negócio implementadas no repositório;

v. procedimentos e/ou rotinas de ETL que possibilitem a exportação integral (full) e incremental (delta) dos dados, segmentados por módulo;

vi. relatórios de reconciliação de dados e mecanismos de verificação de integridade, tais como checksums ou equivalentes.

O referido conjunto de artefatos deverá assegurar a reconstrução íntegra, consistente e verificável do repositório de dados em SGBD padrão de mercado, sem qualquer dependência de componentes, ferramentas ou formatos proprietários da CONTRATADA.

f. Logs, Auditoria e Segurança da Informação

A solução deverá adotar um conjunto abrangente de práticas e mecanismos destinados a assegurar a integridade, a autenticidade e a rastreabilidade das informações tratadas no ambiente corporativo do Postalis. O sistema deverá manter registros completos e imutáveis das atividades executadas pelos usuários, contemplando autenticações, acessos, operações relevantes e demais eventos críticos que permitam a reconstrução fiel e auditável do histórico de utilização da plataforma. Esses registros deverão ser armazenados de forma segura, observando requisitos legais de retenção, boas práticas de auditoria e as normas internas de governança de dados.

Para garantir a conformidade com a política institucional de identidade digital do Postalis, a solução deverá ser plenamente compatível com os mecanismos corporativos de gestão de identidades e acessos atualmente adotados pela instituição. Essa compatibilidade deverá permitir a integração com Active Directory, a utilização de Single Sign-On e o uso do Entra ID como diretório central de identidades. Além disso, a solução deverá comportar autenticação multifatorial e demais recursos de reforço de segurança, assegurando que o processo de autenticação seja consistente, seguro e alinhado às práticas modernas de proteção contra acessos indevidos.

Todas as chaves criptográficas empregadas (em trânsito e em repouso) deverão ser geridas sob controle exclusivo da CONTRATANTE (HSM/KMS on-premises), com procedimentos de geração, rotação e revogação documentados e executáveis sem intervenção da CONTRATADA. É vedado o uso de chaves embutidas/compartilhadas ou dependências externas que impeçam a rotação independente.

O sistema deverá respeitar modelos de controle de acesso baseados em função, permitindo a segregação de responsabilidades e garantindo que cada usuário disponha apenas das permissões estritamente necessárias ao desempenho de suas atribuições. O desenho das permissões deverá refletir o princípio do menor privilégio, permitindo à instituição administrar de forma granular o perfil de acesso, mantendo coerência entre papéis, responsabilidades e riscos envolvidos.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Para fins de monitoramento e auditoria contínua, a solução deverá possibilitar a integração com ferramentas corporativas de análise e correlação de eventos, inclusive plataformas de SIEM, permitindo que alertas, logs e ocorrências relevantes sejam analisados em tempo real pelos órgãos internos competentes. Ao mesmo tempo, deverá manter plena aderência às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), oferecendo suporte ao registro das atividades de tratamento, à comunicação com o Encarregado de Proteção de Dados e ao atendimento das solicitações dos titulares, observada a necessidade de preservação da segurança, confidencialidade e integridade das informações armazenadas.

g. Integrações Corporativas e Interoperabilidade

A solução de ERP Corporativo deverá atuar como elemento central de integração dos processos administrativos e de Backoffice do Postalis, possuindo capacidade plena e nativa de interoperar com o ecossistema tecnológico institucional. Essa interoperabilidade deverá ocorrer de forma estruturada, segura, auditável e aderente aos padrões modernos de arquitetura orientada a serviços, utilizando APIs padronizadas e mecanismos de autenticação compatíveis com o modelo de identidade digital do Postalis.

No âmbito dos sistemas contratados e plataformas de apoio à operação, a solução deverá integrar-se às aplicações utilizadas pelo Postalis para relacionamento com participantes e assistidos, atendimento omnichannel, mensageria, gestão documental, instrumentos corporativos de comunicação interna, soluções de governança de contratos, ferramentas de business intelligence e plataformas tecnológicas que compõem o ambiente de serviços corporativos da instituição. Tais integrações deverão permitir fluxo contínuo de informações cadastrais, contábeis, operacionais e administrativas, assegurando que o ERP seja o repositório consolidado das operações de Backoffice.

No que se refere às operações previdenciárias, a solução deverá ser capaz de comunicar-se com o ambiente tecnológico que sustenta todo o ciclo de gestão dos planos administrados pelo Postalis, abrangendo módulos de arrecadação, cadastro, contribuições, institutos previdenciários, elegibilidade, concessão e manutenção de benefícios, cálculos atuariais, apuração de encargos, obrigações acessórias, e demais componentes essenciais à gestão dos planos previdenciários de benefício definido e de contribuição definida. Espera-se que essas integrações garantam consistência entre cadastros, eventos previdenciários, cálculos, regras de negócio e registros que, por sua natureza, precisam refletir com precisão o histórico contributivo e o ciclo de vida dos participantes e assistidos.

No que se refere às operações de investimentos, a solução deverá integrar-se às plataformas utilizadas pelo Postalis para acompanhamento, escrituração, controle, governança e gestão de ativos, permitindo que os registros contábeis, demonstrativos e informações gerenciais reflitam de forma precisa e tempestiva as movimentações, posições e eventos associados às carteiras de investimentos administradas pelo Instituto. Essas integrações deverão viabilizar a conciliação automática de dados, a rastreabilidade das transações e a segurança no intercâmbio de informações sensíveis.

A solução também deverá permitir integração com sistemas governamentais e plataformas de obrigações legais e regulatórias, garantindo comunicação estruturada com ambientes como eSocial, EFD-Reinf, SPED, ECD, ECF, PREVIC, obrigações fiscais correlatas, declarações eletrônicas, repositórios oficiais e demais mecanismos de reporte institucional exigidos pelos órgãos reguladores.

i. Integrações Tecnológicas e Política de APIs

Do ponto de vista tecnológico, a solução deverá disponibilizar APIs REST/JSON, conectores certificados, webservices ou mecanismos tecnicamente equivalentes que permitam integrações estáveis, seguras, escaláveis e monitoráveis com os sistemas internos e externos do CONTRATANTE.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Os mecanismos de autenticação deverão ser compatíveis com Active Directory, Microsoft Entra ID, Single Sign-On (SSO) e autenticação multifator (MFA), assegurando que o tráfego de dados observe rigorosamente os padrões de segurança corporativa vigentes.

As integrações deverão ser acompanhadas de registros técnicos detalhados (logs), permitindo rastreabilidade, auditoria, monitoramento contínuo e diagnóstico de falhas operacionais.

ii. Política de APIs

A CONTRATADA deverá observar, obrigatoriamente, as seguintes diretrizes relativas às APIs disponibilizadas no escopo da solução:

i. **Licenciamento e uso:** todas as APIs necessárias à plena execução do escopo contratado deverão integrar a licença da solução, sendo vedada qualquer cobrança adicional por volume de chamadas, número de usuários, integrações ou sistemas consumidores;

ii. **Documentação e padronização:** deverão ser disponibilizados catálogos de APIs documentados em padrão OpenAPI/Swagger, contemplando descrição funcional, parâmetros, formatos de dados, exemplos de requisição/resposta, códigos de erro e requisitos de autenticação;

iii. **Versionamento e depreciação controlada:** as APIs deverão adotar política formal de versionamento, sendo que alterações incompatíveis (breaking changes) somente poderão ocorrer em novas versões principais. A versão imediatamente anterior deverá permanecer suportada por prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, assegurada janela de coexistência;

iv. **Gestão de consumo e desempenho:** os limites de consumo (rate limits) deverão ser configuráveis, compatíveis com os processos operacionais do CONTRATANTE e acompanhados de métricas, alertas e monitoramento, permitindo análise de desempenho e prevenção de indisponibilidades;

v. **Estabilidade contratual dos endpoints:** é vedada a remoção ou descontinuidade de endpoints contratados sem a disponibilização de alternativa tecnicamente equivalente e sem a observância de período de coexistência previamente acordado;

vi. **Gestão de mudanças:** alterações que impactem consumidores das APIs deverão ser formalmente comunicadas, acompanhadas de guias de migração, exemplos de adaptação e cronograma de transição, de modo a não comprometer a continuidade dos serviços integrados.

Importante ressaltar que os sistemas e contextos mencionados têm caráter meramente ilustrativo. O ERP deverá possuir uma arquitetura preparada para integrar-se a sistemas atuais e futuros, preservando a flexibilidade necessária à evolução tecnológica e à continuidade do processo de transformação digital do Postalis.

h. Módulos Funcionais da Solução

A solução de ERP Corporativo deverá contemplar um conjunto de recursos capazes de sustentar, de forma integrada, contínua e segura, todos os processos administrativos, financeiros, contábeis, patrimoniais, previdenciários e de folha de benefícios do Postalis. O sistema deverá oferecer cobertura funcional ampla, adequada às exigências legais e regulatórias da atividade previdenciária, garantindo consistência e rastreabilidade em todas as etapas dos processos institucionais.

No âmbito contábil, a plataforma deverá dispor de mecanismos que permitam o registro estruturado das operações, a conciliação de contas, a produção de demonstrações e o atendimento às normas vigentes aplicáveis às entidades fechadas de previdência complementar, integrando-se harmonicamente aos demais módulos.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Na área financeira e de tesouraria, deverão estar disponíveis funcionalidades que viabilizem o controle de pagamentos, recebimentos, conciliações bancárias, acompanhamento do fluxo de caixa e execução de rotinas essenciais à gestão orçamentária e financeira.

Para a gestão patrimonial, o ERP deverá incluir recursos voltados ao registro, controle, movimentação, inventário e depreciação de bens, assegurando integração automática com os módulos contábil e fiscal.

No domínio de gestão de pessoas, a solução deverá contemplar funcionalidades que suportem o cadastro integrado de participantes, assistidos e dependentes, a administração de benefícios internos e a integração ao modelo de identidade corporativa da instituição. No âmbito previdenciário, o ERP deverá incorporar recursos para execução completa da folha de pagamento de benefícios, incluindo regras de elegibilidade, apuração de encargos e tributos, integrações bancárias, obrigações acessórias e mecanismos que assegurem a correta administração do cadastro de benefícios sensibilizados em folha.

Além disso, o sistema deverá oferecer capacidades analíticas, incluindo relatórios gerenciais, painéis de indicadores, recursos de inteligência de dados e funcionalidades de apoio à tomada de decisão, possibilitando monitoramento estruturado e tempestivo dos principais processos institucionais.

A solução deverá apresentar, ainda, arquitetura modular e expansível, permitindo a incorporação de novas funcionalidades, módulos ou integrações que venham a ser necessárias ao Postalis, sem prejuízo à estabilidade operacional, à integridade dos dados ou à coerência dos processos.

Importante destacar que os processos, funcionalidades e capacidades descritos neste item possuem caráter exemplificativo e representam apenas o conjunto mínimo esperado para atendimento das necessidades institucionais. O Postalis busca contratar uma solução completa, integrada e plenamente aderente ao arcabouço funcional e tecnológico proposto, não se limitando, portanto, às funcionalidades expressamente mencionadas neste documento. Qualquer funcionalidade que seja inerente, indispensável ou diretamente relacionada ao adequado funcionamento de uma solução de ERP corporativo integrada — e que esteja compreendida no objeto deste contrato — deverá ser disponibilizada pela contratada, mesmo que não esteja descrita de forma literal neste Termo de Referência. A presente previsão não amplia o escopo contratual além das finalidades expressamente previstas, mas assegura que todas as capacidades essenciais ao atendimento pleno, eficiente e seguro das operações institucionais sejam entregues pela solução, evitando lacunas funcionais decorrentes de eventual ausência de enumeração exaustiva de requisitos.

O ERP deve ser customizável e permitir que a equipe interna desenvolva, teste e publique customizações de UI, regras de negócio e integrações sem dependência da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá fornecer, sem custos adicionais, SDK completo, documentação técnica, exemplos e pipelines de build/deploy compatíveis com os ambientes on-premises, sendo vedada a exigência de certificação/homologação do fabricante como pré-requisito para operação em produção, desde que observados os pontos de extensão documentados.

i. Documentação Técnica e Operacional

A CONTRATADA deverá fornecer documentação completa e atualizada, contemplando manuais técnicos, manuais do usuário, guias de parametrização, documentação de APIs e todos os materiais necessários à correta compreensão, operação e evolução do sistema. A documentação deverá ser entregue em formato digital, em língua portuguesa, e atualizada sempre que houver modificações na plataforma.

j. Treinamento, Capacitação e Transferência de Conhecimento

Durante a implantação e sempre que houver mudanças significativas na solução — entendidas como quaisquer alterações que modifiquem funcionalidades principais, fluxos operacionais, interfaces de uso,

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

integrações, regras de negócio, estruturas de dados ou parâmetros de cálculo essenciais — deverá a contratada promover treinamento adequado aos usuários, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

Os treinamentos deverão abranger uso da plataforma, boas práticas operacionais, administração da solução, parametrização e demais conhecimentos essenciais ao pleno domínio da ferramenta. O processo de transferência de conhecimento deverá assegurar autonomia operacional às equipes internas.

k. Matriz de Requisitos Técnicos e Funcionais – Anexo I

A presente especificação é complementada pela Matriz de Requisitos Técnicos e Funcionais, constante do **ANEXO I - Requisitos Técnicos, Funcionais e Não Funcionais**, na qual se encontram consolidados, de forma estruturada e detalhada, todos os requisitos que orientam a solução integrada de ERP Corporativo objeto desta contratação. A Matriz contempla requisitos referentes à arquitetura tecnológica, infraestrutura, segurança da informação, proteção de dados, integrações corporativas, desempenho, operação, usabilidade, governança, automação, funcionalidades de backoffice, folha de pagamento de benefícios e demais capacidades essenciais ao adequado e eficiente funcionamento da solução.

O **ANEXO I - Requisitos Técnicos, Funcionais e Não Funcionais** constitui parte integrante, complementar e indissociável deste Termo de Referência, devendo igualmente integrar o contrato a ser firmado entre as partes, com caráter plenamente vinculante para fins de avaliação, implementação, homologação, auditoria e aceitação das entregas. Cada requisito nele descrito possui natureza obrigatória ou desejável conforme sua classificação, cabendo à CONTRATADA garantir, sem ressalvas ou limitações técnicas, o atendimento integral de todos os requisitos classificados como obrigatórios.

No âmbito do processo de seleção de fornecedores, os proponentes deverão apresentar propostas técnicas e comerciais que atendam integralmente aos requisitos classificados como obrigatórios no **ANEXO I - Requisitos Técnicos, Funcionais e Não Funcionais**, sendo certo que a não observância de qualquer requisito obrigatório resultará na desclassificação imediata do proponente, por comprometer a aderência mínima exigida para a solução pretendida pelo Postalis. O atendimento aos requisitos desejáveis poderá ser considerado para fins de pontuação técnica, critérios de comparação ou desempate, conforme regulamentação interna e regras definidas para o processo seletivo.

O atendimento à Matriz será verificado de forma contínua ao longo das fases de implantação, homologação, entrada em produção e manutenção continuada, em conformidade com a proposta comercial apresentada pelo proponente selecionado, devendo esta apresentar de maneira clara e inequívoca todas as funcionalidades, integrações, características técnicas e serviços ofertados. A verificação do cumprimento dos requisitos estabelecidos no **ANEXO I - Requisitos Técnicos, Funcionais e Não Funcionais** será realizada durante toda a vigência contratual, constituindo critério objetivo para acompanhamento, fiscalização, aceite das entregas, avaliação do desempenho da CONTRATADA e eventual aplicação de penalidades. Essa verificação visa assegurar que todas as capacidades previstas sejam efetivamente entregues e mantidas em conformidade com o escopo contratado, independentemente de estarem ou não reproduzidas de forma literal no corpo principal deste Termo de Referência.

l. Suporte Técnico e Nível de Serviço (SLA) – Anexo II

A solução integrada de ERP Corporativo deverá ser acompanhada, durante toda a vigência do contrato, de serviço de suporte técnico especializado, contínuo e plenamente alinhado às melhores práticas de gestão de serviços de TI, garantindo a estabilidade operacional, a disponibilidade dos módulos, adequações legais, o

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

correto funcionamento das integrações corporativas e a preservação da segurança e integridade das informações tratadas.

Todo o atendimento de suporte deverá ocorrer exclusivamente por meio do portal de suporte da CONTRATANTE, utilizando o sistema institucional de registro e acompanhamento de demandas adotado pelo Postalis. Assim, todas as solicitações — incidentes, requisições, dúvidas, ajustes, falhas, problemas, inconsistências, comportamentos inesperados, indisponibilidades ou qualquer necessidade técnica relacionada ao ERP — deverão ser formalizadas por meio deste canal único e oficial.

Para assegurar a rastreabilidade, a governança e a transparência de todo o processo de suporte, a CONTRATADA deverá implementar e manter integração completa, bidirecional, automática e tempestiva entre o sistema de gestão de demandas utilizado pelo Postalis e a plataforma de Service Desk sob sua responsabilidade. Essa integração deverá garantir a sincronização contínua das informações operacionais registradas durante o ciclo de atendimento, abrangendo, de forma integrada e ininterrupta, a abertura, a atualização e o encerramento dos chamados; a classificação das ocorrências conforme tipo, impacto e prioridade; o registro detalhado das interações técnicas realizadas; a disponibilização de evidências relevantes, tais como logs, relatórios, imagens e documentos de apoio; o monitoramento dos tempos de resposta, atendimento e resolução; bem como a manutenção de trilhas completas de auditoria que permitam a verificação integral do histórico de cada atendimento.

Essa integração constitui elemento obrigatório da solução contratada e deverá ser disponibilizada sem custos adicionais, sendo tratada como parte integrante e indissociável da implantação.

A CONTRATADA deverá assegurar a execução de suporte corretivo, preventivo, adaptativo, evolutivo e preditivo, abrangendo, no mínimo:

i. atendimento a incidentes e não conformidades;

ii. correção de falhas operacionais e de segurança;

iii. suporte às integrações corporativas;

iv. aplicação de atualizações que garantam conformidade legal, normativa e regulatória;

v. orientação técnica às equipes da CONTRATANTE;

vi. comunicação prévia sobre manutenções programadas;

vii. diagnóstico avançado para resolução de incidentes complexos;

viii. acompanhamento e mitigação de problemas recorrentes.

Especificamente no que se refere às manutenções programadas, estas deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima, descrevendo o período estimado de indisponibilidade, os impactos previstos e as medidas de contingência aplicáveis.

O suporte técnico deverá ser executado por equipe capacitada e em quantidade compatível com a complexidade da solução, garantindo continuidade, disponibilidade e conhecimento sobre os módulos e integrações. Eventuais substituições de profissionais deverão ser informadas previamente à CONTRATANTE, assegurando transição adequada e sem prejuízos à operação institucional.

Os níveis de serviço (SLAs), compreendendo os tempos máximos de resposta, atualização, mitigação e resolução aplicáveis às diversas classificações de chamados, serão definidos de maneira detalhada no **ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs** deste Termo de Referência. Esses SLAs possuirão caráter vinculante e deverão ser integralmente observados pela

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

CONTRATADA durante toda a vigência contratual, constituindo parâmetros obrigatórios para a adequada prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção continuada.

Chamados relacionados a processos de alta relevância institucional — tais como aqueles vinculados à folha de pagamento de benefícios, ao cumprimento de obrigações acessórias, às conciliações financeiras, às rotinas contábeis, às integrações de dados, ao atendimento aos participantes e assistidos, bem como às operações críticas do ambiente previdenciário — deverão receber tratamento prioritário por parte da CONTRATADA, com a adoção imediata de ações de contenção e resolução. Para assegurar a correta aplicação dessa prioridade, a criticidade e a relevância operacional de cada demanda serão informadas no momento do registro do chamado no sistema de gestão de demandas da CONTRATANTE, de modo que o fluxo de atendimento seja automaticamente direcionado conforme a classificação atribuída, garantindo resposta compatível com a importância do processo envolvido.

A CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais de suporte em ciclos mensais, contemplando integralmente todas as ocorrências registradas no mês imediatamente anterior. Esses relatórios deverão conter, no mínimo, estatísticas de chamados, tempos de atendimento, cumprimento dos níveis de serviço (SLAs), recorrências, incidentes críticos, análises de causa raiz e as respectivas ações mitigadoras implementadas. O relatório mensal deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE até o terceiro dia útil de cada mês, assegurando tempestividade, rastreabilidade e alinhamento com as rotinas de monitoramento institucional.

O envio desse relatório constitui pré-requisito obrigatório para a validação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) e representa insumo essencial para o processo de apuração e contabilização dos pagamentos devidos à CONTRATADA. Na ausência desse documento, a CONTRATANTE não terá condições de aferir o desempenho do período nem de autorizar os pagamentos correspondentes, dado que os valores mensais somente poderão ser liberados após a verificação formal do cumprimento dos níveis de serviço pactuados.

Caso a CONTRATANTE solicite, poderão ser fornecidos relatórios adicionais em periodicidade distinta, sem prejuízo da entrega mensal obrigatória.

5. Obrigações da CONTRATADA

a. Disposições Gerais

A contratada deverá executar integralmente o objeto da contratação, responsabilizando-se técnica e operacionalmente pelo fornecimento da solução de ERP e pela prestação de todos os serviços associados, em estrita conformidade com o escopo da contratação, as especificações técnicas, os requisitos técnicos, funcionais e não funcionais definidos neste Termo de Referência, na Planilha de Requisitos e nos demais anexos.

A contratada assume a condição de responsável técnica principal pela solução, cabendo-lhe zelar pela coerência, consistência, integridade e pleno funcionamento do conjunto solução + serviços durante toda a vigência contratual, ainda que determinadas atividades dependam de informações, validações ou participações da contratante.

b. Implantação da Solução e Migração de Dados

A CONTRATADA será integralmente responsável pela implantação da solução integrada de ERP Corporativo, abrangendo todas as atividades necessárias à sua plena entrada em operação. A implantação deverá ser conduzida de forma planejada, estruturada e aderente às melhores práticas de gestão de projetos, contemplando, no mínimo, as etapas de planejamento, levantamento e detalhamento, parametrização,

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

configuração dos ambientes, migração de dados, execução de testes técnicos e funcionais, apoio à homologação, capacitação dos usuários, estabilização e entrada definitiva em produção.

Para fins de avaliação técnica e acompanhamento da execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com sua proposta, cronograma detalhado de implantação, contemplando todas as etapas, atividades, marcos, dependências, entregáveis e prazos previstos. O cronograma deverá indicar claramente os pontos de controle e os critérios de aceite associados a cada fase, estando sujeito à validação e aprovação da CONTRATANTE.

A implantação deverá contemplar, de forma obrigatória e indissociável do objeto contratual, a migração completa dos dados atualmente utilizados pelo Postalis em sistemas terceirizados ou legados, abrangendo dados cadastrais, históricos, transacionais, previdenciários, contábeis, de benefícios, de investimentos e quaisquer outros dados necessários à continuidade das operações institucionais. A migração deverá preservar a integridade, consistência, completude, rastreabilidade e historicidade das informações, sendo vedada qualquer perda, corrupção ou descaracterização dos dados.

Compete à CONTRATADA executar todas as atividades técnicas relacionadas à migração de dados, incluindo mapeamento das bases de origem, extração, transformação, carga, validação, conciliação e reconciliação, bem como a realização de testes de consistência e a obtenção de validação formal da CONTRATANTE antes da entrada em produção. Eventuais ajustes, correções ou reprocessamentos necessários deverão ser realizados sem qualquer ônus adicional para o Postalis.

A contratada será responsável por assegurar a integridade, a consistência e a rastreabilidade dos dados migrados, bem como por prestar o suporte técnico necessário à validação dessas informações pela contratante, observadas as premissas, critérios e informações disponibilizadas pela contratante para fins de migração.

A execução da implantação será faseada, e os pagamentos estarão vinculados ao cumprimento dos marcos e entregas previstos no cronograma aprovado, condicionados à validação formal da CONTRATANTE quanto ao atendimento dos requisitos técnicos, funcionais e de qualidade definidos neste Termo de Referência e em seus anexos. Não será devido qualquer pagamento por etapa não concluída ou não aceita formalmente.

Adicionalmente, como condição obrigatória para aceite das etapas de implantação previstas neste item, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus adicional, os seguintes entregáveis estruturantes, cuja apresentação e validação integrarão os marcos do cronograma aprovado:

i. SDK completo, com os respectivos pontos de extensão devidamente publicados e documentados;
ii. pipelines, scripts e guias de build e deploy destinados à implementação e manutenção de customizações pela CONTRATANTE;
iii. evidência de atualização (upgrade) da solução executada pela CONTRATANTE em ambiente de homologação, comprovando a preservação integral das parametrizações e customizações existentes;
iv. Conjunto de Artefatos para Migração de Saída, em conformidade com o disposto no item 4.5.1 deste Termo de Referência;
v. catálogo de APIs documentado em padrão OpenAPI, acompanhado de política formal de versionamento e depreciação;
vi. procedimento documentado para rotação de chaves criptográficas, compatível com HSM/KMS on-premises, incluindo requisitos de segurança, responsabilidades e evidências de execução.

O prazo total de implantação apresentado pelo proponente será considerado critério de classificação no processo de seleção de fornecedores, sendo objeto de pontuação técnica específica. Para fins de avaliação comparativa, menores prazos de implantação resultarão em maior pontuação, observados os limites e regras

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

definidos no instrumento convocatório, sem prejuízo da obrigatoriedade de atendimento integral aos requisitos técnicos e funcionais estabelecidos.

O descumprimento injustificado dos prazos de implantação aprovados, bem como a não observância do cronograma pactuado, poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato, sem prejuízo das demais medidas administrativas cabíveis.

c. Disponibilização de Profissionais e Gestão da Equipe

A contratada deverá disponibilizar profissionais em quantidade e com qualificação técnica compatíveis com a complexidade da solução e das atividades a serem executadas, responsabilizando-se pela adequada gestão da equipe alocada ao contrato.
A contratada deverá assegurar que os profissionais designados possuam experiência e perfil compatíveis com as atribuições sob sua responsabilidade, respondendo pela qualidade técnica dos serviços prestados.
Eventuais substituições de profissionais deverão ser previamente comunicadas à contratante, garantindo-se a continuidade dos serviços, a manutenção do nível de qualidade esperado e a adequada transferência de conhecimento, não podendo tais substituições implicar prejuízo ao cumprimento dos prazos, obrigações e níveis de serviço estabelecidos.
A pedido da contratante, a contratada deverá assegurar a presença presencial de seu preposto ou responsável designado, sempre que necessário ao adequado acompanhamento da execução contratual, sem custos adicionais para a contratante, inclusive no que se refere a deslocamentos, diárias ou quaisquer outras despesas correlatas.

d. Suporte Técnico, Manutenção e Cumprimento de SLAs

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico especializado durante toda a vigência do contrato, em conformidade com o item específico deste Termo de Referência, observando rigorosamente os níveis de serviço estabelecidos no **ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs.**

O atendimento deverá ocorrer exclusivamente por meio do sistema de gestão de demandas do Postalis, com integração obrigatória ao sistema de Service Desk da CONTRATADA, garantindo rastreabilidade, governança, auditoria e transparência.
A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva, preventiva, adaptativa, evolutiva e legal da solução, incluindo atualizações, correções, melhorias e adequações decorrentes de alterações legais, normativas ou regulatórias, sem qualquer custo adicional para o Postalis, desde que relacionadas ao objeto contratual.
O suporte técnico e os serviços de manutenção deverão ser prestados durante toda a vigência contratual, observando integralmente os SLAs/ANS definidos, inclusive quanto a prazos de atendimento, solução e disponibilidade da solução.

e. Conformidade Normativa, Segurança da Informação e LGPD

A CONTRATADA deverá assegurar que a solução permaneça permanentemente aderente às normas e regulamentações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, às diretrizes da PREVIC, à legislação tributária e previdenciária da Receita Federal do Brasil, às obrigações acessórias (eSocial, EFD-Reinf e correlatas) e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Deverá cumprir integralmente as políticas de segurança da informação do Postalis, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou incidentes de segurança, bem como comunicar imediatamente qualquer violação ou suspeita de incidente.

Eventuais incidentes de segurança da informação ou de proteção de dados deverão ser comunicados tempestivamente à CONTRATANTE, com adoção imediata das medidas necessárias à contenção, mitigação e tratamento do incidente, conforme legislação vigente e diretrizes institucionais aplicáveis.

f. Infraestrutura, Ferramentas e Ambiente Tecnológico

Caberá à CONTRATADA fornecer todos os equipamentos, licenças, ferramentas, softwares e recursos tecnológicos necessários à execução dos serviços por seus profissionais, inclusive para atuação remota, salvo disposição expressa em contrário.

g. Relatórios, Governança e Auditoria

A CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais de suporte em ciclos mensais, contemplando integralmente todas as ocorrências registradas no mês imediatamente anterior, devendo tais relatórios ser entregues até o terceiro dia útil do mês subsequente.

Esses relatórios constituem pré-requisito para a validação dos ANSs e insumo essencial para a apuração e autorização dos pagamentos devidos. A ausência do relatório impedirá a validação dos níveis de serviço e, consequentemente, a liberação dos pagamentos.

A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitada pela CONTRATANTE ou por instâncias de fiscalização e controle, todas as informações, registros, relatórios, evidências técnicas, documentações e acessos necessários à adequada fiscalização, acompanhamento, verificação e auditoria da execução contratual.

Tais informações e evidências deverão ser suficientes para comprovar o cumprimento integral das obrigações contratuais, dos Acordos de Nível de Serviço e Operacional (SLA/ANS), bem como dos requisitos, diretrizes e condições estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos, observados os prazos, formatos e padrões definidos pela CONTRATANTE.

h. Propriedade dos Dados, Portabilidade e Cláusula de Saída

Todos os dados processados, armazenados ou gerados pela solução são de propriedade exclusiva do Postalis, sendo vedada qualquer retenção, exploração ou uso indevido pela CONTRATADA.

Em caso de encerramento contratual, a CONTRATADA deverá garantir saída segura, ordenada e assistida, assegurando a continuidade operacional do Postalis até a efetiva transição para outra solução. Deverá devolver integralmente todos os dados, em formato aberto, estruturado e compreensível, acompanhados de documentação técnica completa (dicionário de dados, modelos, regras e dependências), sem custos adicionais.
É vedada qualquer prática que gere dependência tecnológica ou dificulte a portabilidade dos dados, caracterizando-se tal conduta como descumprimento contratual grave.

i. Responsabilidades Trabalhistas, Fiscais e Comerciais

A CONTRATADA assumirá integral e exclusivamente todas as responsabilidades trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e legais decorrentes da contratação de seus profissionais, isentando o Postalis de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

j. Transição de Conhecimento

A CONTRATADA deverá assegurar a adequada transição de conhecimento ao longo da execução contratual, bem como em caso de substituição de profissionais ou encerramento do contrato, disponibilizando documentação completa e atualizada de todas as atividades, processos e soluções implementadas.

k. Cumprimento da Legislação, Normas e Atualizações Regulatórias

Compete à CONTRATADA assegurar o cumprimento integral e contínuo de toda a legislação vigente, bem como das normas técnicas, regulatórias, setoriais e institucionais aplicáveis ao objeto contratado, incluindo, mas não se limitando, às disposições legais relacionadas à administração pública, à segurança da informação, à proteção de dados pessoais, à governança, à contabilidade, às obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, e às normas emitidas por órgãos reguladores e de controle competentes.

A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as diretrizes institucionais do Postalis, as normas legais e regulamentares aplicáveis às entidades fechadas de previdência complementar, bem como as boas práticas de governança de tecnologia da informação, gestão de projetos, segurança da informação e gestão de serviços de TI, aplicáveis à execução do objeto contratual.

A CONTRATADA deverá manter a solução implantada plenamente operacional, atualizada, aderente e compatível com as alterações legais, normativas e regulatórias que venham a ocorrer durante toda a vigência contratual, independentemente de sua natureza, responsabilizando-se pela implementação tempestiva das adequações necessárias, inclusive evoluções técnicas, ajustes funcionais, parametrizações, correções ou atualizações sistêmicas.

As adequações decorrentes de mudanças na legislação, normas, regulações ou diretrizes institucionais aplicáveis não ensejarão qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, estando integralmente incluídas nos valores contratados, não sendo admitida a cobrança de valores adicionais, reajustes, reequilíbrios econômico-financeiros ou compensações de qualquer natureza em razão dessas atualizações.

O eventual descumprimento das obrigações previstas neste item caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA à aplicação das penalidades, sanções, glosas, retenções, compensações e demais medidas previstas neste Termo de Referência e no contrato, sem prejuízo da responsabilização por eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.

6. Obrigações da CONTRATANTE

Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência, em seus anexos e no contrato a ser celebrado, constituem obrigações da CONTRATANTE aquelas necessárias ao adequado acompanhamento, fiscalização e validação da execução contratual, nos limites de sua atuação institucional, sem prejuízo da responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do objeto.

a. Designação de Gestor e Fiscal do Contrato

Designar formalmente gestor e/ou fiscal do contrato, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização, avaliação da execução dos serviços e interlocução institucional com a CONTRATADA, competindo-lhes verificar o cumprimento das obrigações contratuais, validar entregas, registrar ocorrências e adotar as providências cabíveis no âmbito da governança do contrato.

A CONTRATANTE deverá designar formalmente o Gestor e o Fiscal do Contrato, bem como seus eventuais substitutos, garantindo a adequada interlocução com a CONTRATADA, o acompanhamento da execução

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

contratual e a adoção tempestiva das providências sob sua responsabilidade, nos termos da legislação e normativos aplicáveis.

b. Disponibilização de Informações, Dados e Acessos

Caberá à CONTRATANTE disponibilizar à CONTRATADA, de forma planejada, controlada e tempestiva, todas as informações institucionais, documentações, dados, regras de negócio, acessos a sistemas e demais insumos sob sua responsabilidade, necessários às atividades de implantação, parametrização, migração de dados, testes, homologação e operação da solução, observadas as premissas, critérios e prazos acordados neste Termo de Referência.

A disponibilização dessas informações e acessos deverá respeitar integralmente as políticas internas de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados pessoais da CONTRATANTE.

O fornecimento de acessos pela CONTRATANTE não implicará, em hipótese alguma, corresponsabilidade por falhas técnicas, indisponibilidades, limitações ou inadequações da solução, sendo tais responsabilidades atribuídas exclusivamente à CONTRATADA, nos termos deste Termo de Referência e do contrato.

c. Comunicação de Políticas, Normas e Diretrizes Institucionais

A CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA, de forma tempestiva, clara, rastreável e devidamente registrada, todas as políticas, normas, diretrizes institucionais e demais orientações aplicáveis à execução do contrato, incluindo suas eventuais atualizações.

Essas comunicações deverão abranger, entre outros aspectos, as diretrizes relacionadas à segurança da informação, proteção de dados pessoais, arquitetura tecnológica, governança de TI e padrões operacionais, de modo a assegurar o adequado alinhamento da execução contratual às diretrizes institucionais do Postalis.

d. Apoio Institucional às Fases de Implantação, Testes e Homologação

A CONTRATANTE deverá prestar o apoio institucional necessário às fases de implantação, testes e homologação, por meio da participação das áreas envolvidas, dos usuários-chave e dos gestores formalmente indicados, contribuindo para a validação dos cenários de negócio, dos resultados obtidos e dos entregáveis apresentados, observados os prazos, critérios e marcos definidos no cronograma contratual aprovado.

O referido apoio institucional não caracteriza, em nenhuma hipótese, a assunção de responsabilidade técnica, operacional ou legal pelas atividades, soluções ou resultados executados pela CONTRATADA, permanecendo tais responsabilidades integralmente a ela atribuídas, nos termos deste Termo de Referência e do contrato.

e. Avaliação, Validação e Aceite das Entregas

A CONTRATANTE deverá analisar, avaliar, validar e manifestar-se formalmente quanto às entregas, marcos, relatórios e resultados apresentados pela CONTRATADA, com base nos critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência, em seus anexos e no contrato, observando prazos razoáveis, previamente acordados entre as partes, de modo a não impactar o andamento da execução contratual.

A manifestação formal de aceite ou de apontamento de ajustes deverá viabilizar o adequado acompanhamento do cronograma, bem como, quando aplicável, a liberação dos pagamentos faseados, nos termos contratuais.

f. Fiscalização, Auditoria e Acompanhamento Contratual

A CONTRATANTE exercerá a fiscalização, o acompanhamento e a auditoria da execução contratual, podendo, a qualquer tempo, solicitar esclarecimentos, informações, evidências técnicas, relatórios, registros e

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

documentos necessários à verificação da conformidade dos serviços com este Termo de Referência, seus anexos e o contrato.

A fiscalização e o acompanhamento contratual não eximem a CONTRATADA de suas responsabilidades técnicas, operacionais e legais, nem configuram ingerência na execução dos serviços, destinando-se exclusivamente à verificação do cumprimento das obrigações contratuais.

A CONTRATANTE poderá realizar auditorias técnicas, operacionais, de segurança da informação, de proteção de dados pessoais (LGPD), de continuidade dos serviços e de conformidade normativa, diretamente ou por meio de auditorias externas independentes, sempre que julgar necessário para a adequada verificação do cumprimento contratual.

As auditorias poderão abranger, entre outros aspectos, processos, controles, ambientes, integrações, registros de suporte, níveis de serviço, práticas de segurança e demais elementos relacionados à execução do contrato, devendo ser previamente comunicadas à CONTRATADA, com prazo razoável, realizadas em horário comercial, preservada a confidencialidade das informações acessadas e minimizados os impactos operacionais.

A CONTRATADA compromete-se a colaborar integralmente com os processos de fiscalização e auditoria, disponibilizando acessos, informações, evidências e apoio técnico necessários, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no contrato.

g. Infraestrutura para Atividades Presenciais

A CONTRATANTE disponibilizará infraestrutura física ou lógica para a realização de atividades presenciais somente quando estritamente necessária, previamente acordada entre as partes e limitada aos recursos indispensáveis à execução das atividades específicas previstas no escopo contratual, observadas as normas internas aplicáveis.

O Postalis somente disponibilizará acessos, credenciais ou recursos tecnológicos exclusivos e protegidos, especialmente aqueles relacionados à segurança da infraestrutura cibernética e da informação, quando estritamente necessários à execução dos serviços, seja em regime presencial ou remoto, em conformidade com as políticas internas de segurança da informação e de controle de acessos.

Todos os demais recursos necessários à prestação dos serviços, incluindo, mas não se limitando a equipamentos, softwares, licenças, ferramentas, conectividade, infraestrutura de trabalho, ambientes tecnológicos e quaisquer outros meios técnicos ou operacionais, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE qualquer ônus, fornecimento adicional ou corresponsabilização.

h. Registro Formal de Demandas, Incidentes e Solicitações

A CONTRATANTE deverá realizar o registro formal de demandas, incidentes, solicitações de serviço, dúvidas ou necessidades de ajustes relacionados à solução contratada exclusivamente por meio dos canais, ferramentas e sistemas institucionais definidos para a gestão contratual, de modo a assegurar a rastreabilidade, governança, controle, priorização adequada, histórico e acompanhamento das solicitações encaminhadas à CONTRATADA.

Para viabilizar a integração operacional entre os ambientes, o Postalis disponibilizará API REST para integração entre o seu sistema institucional de gestão de demandas e o sistema de gestão de demandas ou

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

operação da CONTRATADA, observadas as políticas internas de segurança da informação, controle de acessos e proteção de dados pessoais.

A CONTRATADA será responsável por implementar, manter e operar a integração com a API disponibilizada pela CONTRATANTE, garantindo a sincronização adequada e íntegra das informações, sem prejuízo do cumprimento dos níveis de serviço, prazos e demais condições estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato.

A disponibilização da API pela CONTRATANTE não implica corresponsabilidade pela operação, manutenção, desempenho ou eventuais falhas dos sistemas da CONTRATADA, cabendo exclusivamente a esta assegurar o correto funcionamento da integração e a adequada gestão das demandas registradas.

i. Efetivação dos Pagamentos devidos

A CONTRATANTE efetuará os pagamentos devidos à CONTRATADA exclusivamente após a comprovação do cumprimento integral das etapas, entregas e critérios de aceite estabelecidos, em conformidade com as disposições contratuais, os procedimentos definidos neste Termo de Referência, os relatórios de desempenho, o cumprimento dos níveis de serviço (SLA/ANS) e as demais condições pactuadas.

A efetivação dos pagamentos ficará, portanto, expressamente condicionada ao atendimento das obrigações contratuais, inclusive à validação e ao aceite formal das entregas correspondentes, observados os critérios, prazos e procedimentos previstos neste Termo de Referência e no contrato a ser firmado.

7. Do Pagamento

O pagamento pelos serviços objeto deste Termo de Referência será realizado de forma condicionada, controlada e vinculada à efetiva execução, validação e aceite dos serviços, observadas as disposições contratuais, os critérios técnicos e funcionais estabelecidos neste documento e em seus anexos, bem como a proposta comercial apresentada pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE.

a. Princípios Gerais do Pagamento

Os pagamentos observarão, obrigatoriamente, os seguintes princípios:

i. Pagamento por entrega efetivamente realizada, validada e aceita, vedado qualquer pagamento antecipado ou desvinculado das entregas;

ii. Vinculação ao cronograma de implantação aprovado, aos marcos contratuais e aos serviços efetivamente prestados;

iii. Observância dos critérios de aceite, dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs/ANS) e dos indicadores de desempenho definidos neste Termo de Referência e em seus anexos;

iv. Transparência, rastreabilidade e governança, com base em registros formais, relatórios e evidências técnicas;

v. Proteção do interesse institucional do Postalis, especialmente quanto à continuidade operacional, conformidade normativa e segurança da informação.

Os pagamentos devidos à CONTRATADA observarão os princípios da legalidade, economicidade, transparência e vinculação ao objeto contratado, estando condicionados à efetiva execução dos serviços, à comprovação das entregas correspondentes e ao ateste formal do Gestor e do Fiscal do Contrato, nos termos deste Termo de Referência.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Não haverá pagamento antecipado, nem pagamento por serviços não executados, executados parcialmente ou em desacordo com as condições, requisitos e prazos estabelecidos neste Termo de Referência, em seus anexos e no contrato a ser firmado.

b. Pagamento Faseado da Implantação

Os serviços de implantação da solução integrada de ERP Corporativo serão remunerados de forma faseada, vinculados às etapas mínimas obrigatórias previstas neste Termo de Referência e detalhadas no cronograma de implantação aprovado pela CONTRATANTE.

O pagamento de cada fase estará condicionado, de forma cumulativa, à conclusão integral da etapa correspondente, à entrega dos produtos e evidências previstos, ao cumprimento dos SLAs aplicáveis à respectiva fase e à validação e aceite formal da CONTRATANTE, não sendo admitidos pagamentos antecipados, parciais, proporcionais ou desvinculados das entregas efetivamente realizadas e aceitas.

As fases mínimas de implantação e seus respectivos percentuais máximos de pagamento, aplicáveis exclusivamente sobre o valor total contratado para cada etapa de implantação, estão descritas na tabela a seguir. Os percentuais indicados estão sujeitos ao cumprimento integral dos SLAs aplicáveis a cada fase, conforme definidos neste Termo de Referência e no **ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs**. O descumprimento dos SLAs ou das condições estabelecidas poderá resultar em não liberação do pagamento, glosa total ou parcial, conforme previsto no contrato e neste Termo de Referência.

Fase	Descrição da Etapa	Entregáveis Principais (Exemplificativos)	Percentual de Pagamento
Fase 1	Início do Projeto	Termo de Abertura do Projeto (TAP); reunião de início do projeto (kick-off); ata formal da reunião de kick-off validada pela CONTRATANTE.	Até **10%**, conforme cálculo de SLA.
Fase 2	Planejamento, Desenho e Cronograma da Implantação	Plano de Implantação aprovado; cronograma detalhado da implantação; metodologia de implantação; estratégia de migração de dados; matriz de riscos; plano de comunicação.	Até **10%**, conforme cálculo de SLA.
Fase 3	Parametrização, Customização, Migração de Dados e Homologação	Entregas por módulo contratado (conforme **ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs**), incluindo: instalação, configuração e parametrização completa do módulo; migração dos dados aplicáveis; disponibilização do módulo em ambiente de homologação; integrações aplicáveis implementadas e funcionais; condições técnicas adequadas para execução dos testes pela CONTRATANTE; homologação formal do módulo pela CONTRATANTE.	Até **50%** (ciclos de pagamento por módulo, conforme SLA detalhado no **ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs**).
Fase 4	Produção, Capacitação e Estabilização do Serviço	Implantação de todos os módulos contratados em ambiente de produção; implantação dos demais serviços previstos no contrato; estabilização inicial do ambiente produtivo; execução dos treinamentos previstos contratualmente, SDK completo, pipelines, scripts e guias de build e deploy, evidência de atualização (upgrade) da	Até **30%**, conforme cálculo de SLA.

		solução, Conjunto de Artefatos para Migração de Saída, catálogo de APIs documentado em padrão OpenAPI, procedimento documentado para rotação de chaves criptográficas.	

Os percentuais indicados constituem parâmetros máximos de referência para a estruturação das propostas comerciais e poderão ser ajustados pela CONTRATANTE no instrumento convocatório ou no contrato, desde que preservado o princípio do pagamento condicionado à entrega integralmente validada e aceita.

A liberação do pagamento de cada fase dependerá de aceite formal da CONTRATANTE e não implicará aceitação tácita de fases anteriores, nem renúncia ao direito de exigir correções, reapresentação de entregáveis, aplicação de glosas ou imposição de penalidades, nos termos contratuais.

c. Pagamento pelos Serviços Recorrentes

Os serviços recorrentes referem-se exclusivamente às atividades de suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, operação assistida e demais serviços continuados de sustentação da solução, conforme definidos neste Termo de Referência e no contrato a ser firmado.

O pagamento pelos serviços recorrentes somente será devido após a conclusão integral da implantação da solução, com todos os módulos e serviços contratados efetivamente implantados em ambiente de produção, devidamente estabilizados e formalmente aceitos pela CONTRATANTE, nos termos deste Termo de Referência.

Não será devido qualquer pagamento a título de serviços recorrentes durante as fases de implantação, homologação, testes, capacitação ou estabilização inicial, ainda que haja operação parcial, piloto ou assistida, sendo tais atividades consideradas parte integrante da fase de implantação.

Após a implantação completa e entrada em produção da solução, o pagamento pelos serviços recorrentes será realizado de forma periódica, após a efetiva prestação dos serviços no período de referência, estando condicionado, de forma cumulativa, ao cumprimento integral dos níveis de serviço (SLAs), à apresentação dos relatórios previstos, à validação das evidências correspondentes e ao ateste formal do Gestor e do Fiscal do Contrato.

Os valores devidos a título de serviços recorrentes serão apurados com base no período efetivamente prestado, observados os critérios, indicadores, prazos e SLAs definidos neste Termo de Referência e no **ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs**, não sendo admitido pagamento por mera disponibilidade, por serviços não executados ou executados em desacordo com as condições estabelecidas.

O eventual descumprimento dos SLAs, metas ou condições contratuais aplicáveis aos serviços recorrentes poderá ensejar a glosa total ou parcial do valor devido no período, bem como a aplicação das demais medidas previstas no contrato e neste Termo de Referência, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de regularizar as não conformidades identificadas.

A liberação do pagamento relativo aos serviços recorrentes não implicará aceitação tácita de falhas, reincidências ou não conformidades verificadas em períodos anteriores, nem renúncia ao direito da CONTRATANTE de exigir correções, reapresentação de evidências, aplicação de glosas ou imposição de penalidades, nos termos contratuais.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

d. Relatórios como Pré-Requisito para Pagamento

A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, até o terceiro dia útil de cada mês, relatório gerencial completo referente ao mês anterior, contendo, no mínimo:

i. Estatísticas de chamados, demandas e disponibilidade dos serviços;

ii. Tempos de resposta, atendimento e resolução;

iii. Cumprimento dos SLAs/ANS;

iv. Incidentes críticos e recorrências;

v. Análises de causa raiz;

vi. Ações corretivas e mitigadoras adotadas.

A efetivação de quaisquer pagamentos devidos à CONTRATADA, tanto referentes às fases de implantação quanto aos serviços recorrentes, ficará condicionada à apresentação prévia, tempestiva e completa dos relatórios previstos neste Termo de Referência e em seus anexos, conforme aplicável a cada tipo de serviço.

Os relatórios deverão conter, no mínimo, informações claras, objetivas e verificáveis sobre as atividades executadas no período de referência, os entregáveis realizados, o cumprimento dos SLAs, os indicadores de desempenho apurados, os incidentes registrados, as ações corretivas adotadas e demais evidências necessárias à verificação da conformidade da execução contratual.

A ausência, a apresentação incompleta, intempestiva ou inconsistente dos relatórios, bem como a divergência entre as informações reportadas e as evidências apuradas pela CONTRATANTE, impedirá o ateste e, consequentemente, a liberação do pagamento correspondente, até que as pendências sejam devidamente sanadas pela CONTRATADA.

Os relatórios apresentados serão objeto de análise e validação pelo Gestor e pelo Fiscal do Contrato, constituindo pré-requisito obrigatório para o aceite das entregas e para a autorização do pagamento, não implicando sua validação aceitação tácita de falhas, reincidências ou não conformidades identificadas.

e. Glosas, Retenções e Compensações

A CONTRATANTE poderá proceder à glosa total ou parcial, retenção ou compensação de valores faturados pela CONTRATADA sempre que verificado o descumprimento de obrigações contratuais, o não atendimento aos requisitos, prazos ou SLAs, a execução parcial ou inadequada dos serviços, a ausência ou inconsistência de evidências, ou qualquer outra não conformidade em relação às condições estabelecidas neste Termo de Referência, em seus anexos e no contrato a ser firmado.

As glosas poderão ser aplicadas de forma proporcional ao grau de descumprimento verificado, considerando a extensão da não conformidade, o impacto operacional, o risco ao negócio e a reincidência, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de corrigir as falhas identificadas e reapresentar os entregáveis ou evidências para nova análise e aceite.

A retenção de valores poderá ser adotada como medida cautelar pela CONTRATANTE quando houver pendências de regularização, apuração de não conformidades, necessidade de verificação adicional das evidências apresentadas ou descumprimento de SLAs, permanecendo os valores retidos até a completa regularização das pendências identificadas.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

A CONTRATANTE poderá, ainda, proceder à compensação de valores, abatendo de pagamentos futuros montantes correspondentes a glosas, penalidades, ressarcimentos ou quaisquer valores devidos pela CONTRATADA em razão da execução contratual, observados os limites legais e contratuais aplicáveis.

A aplicação de glosas, retenções ou compensações não implica aceitação tácita das entregas ou dos serviços executados, não afasta a possibilidade de aplicação de penalidades contratuais e não exime a CONTRATADA do cumprimento integral de suas obrigações, nem da responsabilidade por eventuais danos, prejuízos ou impactos decorrentes de sua atuação.

f. Condições para Efetivação do Pagamento

A efetivação de qualquer pagamento à CONTRATADA estará condicionada ao cumprimento integral das obrigações contratuais correspondentes ao período ou à fase de referência, observadas as disposições deste Termo de Referência, de seus anexos e do contrato a ser firmado.

Constituem condições indispensáveis para a efetivação do pagamento, de forma cumulativa:

Regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA, quando exigível;

i. A execução efetiva e comprovada dos serviços ou a entrega dos produtos correspondentes;

ii. A apresentação da documentação fiscal válida e em conformidade com a legislação vigente;

iii. A apresentação e validação dos relatórios exigidos, conforme disposto no item 7.4 deste Termo de Referência;

iv. O cumprimento dos SLAs, prazos e indicadores aplicáveis, conforme definidos neste Termo de Referência e no **ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs**;

v. O ateste formal do Gestor e do Fiscal do Contrato, após verificação da conformidade das entregas e serviços;

vi. A regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, quando aplicável, nos termos da legislação vigente.

O descumprimento de qualquer das condições acima impedirá a liberação do pagamento, podendo ensejar a aplicação de glosas, retenções, compensações ou penalidades, conforme previsto neste Termo de Referência e no contrato.

O prazo para pagamento somente será iniciado após o cumprimento integral das condições estabelecidas, ficando suspenso enquanto houver pendências, inconsistências ou não conformidades não sanadas pela CONTRATADA.

A efetivação do pagamento não implica aceitação tácita das entregas ou dos serviços executados, não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela correção de falhas identificadas e não prejudica o direito da CONTRATANTE de aplicar as medidas cabíveis previstas contratualmente.

g. Vedação a Pagamentos Indevidos

É expressamente vedada a realização de pagamentos à CONTRATADA por serviços não executados, executados parcialmente, executados em desacordo com as condições contratuais, os requisitos técnicos e funcionais, os SLAs, os prazos ou os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, em seus anexos e no contrato a ser firmado.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Não será devido pagamento por mera disponibilidade de recursos, por atividades preparatórias, por esforços isolados, por retrabalho decorrente de falhas da CONTRATADA, por correções de não conformidades, nem por quaisquer atividades que não resultem em entregas efetivamente concluídas, comprovadas e formalmente aceitas pela CONTRATANTE.

É igualmente vedado o pagamento de valores adicionais referentes a deslocamentos, diárias, passagens, hospedagens, alimentação ou quaisquer outras despesas acessórias, as quais se consideram integralmente incluídas nos preços contratados, salvo previsão expressa e formal em contrário no contrato.

A identificação de pagamento indevido autoriza a CONTRATANTE a promover a retenção, glosa ou compensação dos valores correspondentes, inclusive mediante desconto em pagamentos futuros, sem prejuízo da restituição imediata dos valores pagos indevidamente, da aplicação de penalidades contratuais e da adoção das demais medidas legais cabíveis.

A vedação a pagamentos indevidos não se limita às hipóteses expressamente previstas neste item, aplicando-se a toda e qualquer situação que resulte em pagamento sem a correspondente e comprovada execução do objeto contratado.

8. Da Multa, Sanções e Penalidades

Com base nos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), Indicadores de Desempenho (KPIs) e demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos, especialmente aquelas relacionadas à implantação, operação, suporte, manutenção e continuidade da solução, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções e penalidades previstas neste item em caso de descumprimento, independentemente da aplicação de glosas ou retenções financeiras previstas em outros itens.

a. Disposições Gerais

O descumprimento de quaisquer SLAs, KPIs, prazos, marcos de implantação ou demais obrigações contratuais autoriza a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo da rescisão contratual, da reparação por perdas e danos e da adoção das demais medidas cabíveis.

As penalidades serão aplicadas mediante notificação formal, assegurado à CONTRATADA o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de defesa ou de plano de ação corretivo, contado do recebimento da notificação.

A aplicação de penalidades não exime a CONTRATADA da obrigação de corrigir as falhas identificadas, cumprir integralmente o objeto contratual e restabelecer os níveis de serviço acordados, nem implica aceitação tácita das entregas ou serviços executados.

b. Penalidades Específicas Relacionadas a SLAs, KPIs e Implantação

i. Cumprimento de Prazos e Marcos da Implantação

O atraso injustificado no cumprimento de prazos, marcos ou etapas da implantação, após tentativa de correção por meio de plano de ação, poderá ensejar multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da respectiva etapa de implantação, por ocorrência, limitada a 5% do valor total da implantação.

ii. Qualidade Técnica da Solução

Falhas recorrentes, defeitos críticos, retrabalho excessivo ou não conformidades técnicas que indiquem descumprimento das boas práticas de engenharia de software, arquitetura, segurança da informação ou qualidade técnica poderão ensejar multa de 1% sobre o valor mensal dos serviços recorrentes, por ocorrência, limitada a 10% do valor mensal.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

iii. Aderência à Governança e Metodologia de Implantação

O descumprimento reiterado dos ritos de governança, cronograma aprovado, reuniões de acompanhamento ou práticas mínimas acordadas para condução da implantação poderá ensejar multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) sobre o valor da etapa de implantação afetada, por ocorrência, limitada a 2% do valor da implantação.

iv. Comunicação, Cooperação e Transparência

Falhas graves ou reiteradas de comunicação, ausência de informações relevantes, omissões ou condutas que impactem negativamente a implantação ou a operação da solução poderão ensejar multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor mensal dos serviços recorrentes, por ocorrência, limitada a 3% do valor mensal.

v. Disponibilidade e Estabilidade da Solução

O descumprimento dos SLAs de disponibilidade, desempenho ou continuidade operacional poderá resultar em:

i. glosa proporcional ao período de indisponibilidade; e

ii. multa adicional de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal, por dia de descumprimento, limitada a 1% do valor mensal.

c. Outras Penalidades

i. Advertência Formal

Aplicável nos casos de descumprimentos de menor gravidade ou de caráter pontual, quando não configurada reincidência.

ii. Multa Contratual Geral

O descumprimento de obrigações contratuais não especificadas nos itens anteriores, após notificação e prazo de regularização sem sucesso, poderá ensejar multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal dos serviços recorrentes, por ocorrência, limitada a 10% do valor mensal.

iii. Rescisão Contratual

O descumprimento grave ou reiterado das obrigações contratuais, inclusive o acúmulo de penalidades que atinjam 20% do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato pela CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

d. Cumulação de Penalidades

As penalidades previstas neste item poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme a gravidade, a reincidência e os impactos do descumprimento, não caracterizando *bis in idem* quando decorrentes de fatos geradores distintos.

e. Procedimento de Aplicação

A CONTRATANTE notificará formalmente a CONTRATADA quanto ao descumprimento identificado e à penalidade aplicável.

Após análise da defesa ou do plano de ação apresentado, a CONTRATANTE decidirá quanto à aplicação da penalidade, comunicando formalmente sua decisão.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

As multas poderão ser descontadas dos pagamentos devidos, compensadas em parcelas futuras ou cobradas por meio de fatura específica, conforme previsto contratualmente.

f. Indenização Complementar

As partes reconhecem que as multas e penalidades previstas possuem caráter compensatório e punitivo. Todavia, a CONTRATANTE reserva-se o direito de pleitear indenização suplementar caso os prejuízos efetivamente sofridos superem os valores das penalidades aplicadas.

9. Da vigência do contrato

O contrato decorrente deste Termo de Referência terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos da legislação aplicável, desde que haja interesse da CONTRATANTE, justificativa técnica e vantajosidade devidamente demonstrada.

A vigência contratual compreenderá todas as fases da execução, incluindo, quando aplicável, a implantação da solução, a entrada em produção, a estabilização inicial e a prestação dos serviços recorrentes de suporte e manutenção, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

O início da vigência não implica automaticamente o início da contagem de prazos de pagamento, os quais permanecerão condicionados ao cumprimento das etapas, marcos, critérios de aceite e condições estabelecidas, especialmente quanto à conclusão integral da implantação para início da remuneração dos serviços recorrentes.

Eventual prorrogação da vigência não implicará alteração automática dos valores contratados, dos SLAs, dos critérios de pagamento ou das demais condições pactuadas, salvo se expressamente previsto em termo aditivo devidamente formalizado.

A extinção do contrato por decurso de prazo não afasta a responsabilidade das partes quanto às obrigações pendentes, às garantias, às penalidades aplicáveis, à confidencialidade, à proteção de dados e às demais cláusulas que, por sua natureza, produzam efeitos após o término da vigência.

10. Do cancelamento do contrato

O contrato decorrente deste Termo de Referência poderá ser resilido por iniciativa de qualquer das partes, mediante comunicação formal e escrita à outra parte, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, não havendo aplicação de penalidades, uma vez que não se caracteriza culpa de nenhuma das partes.

Excepcionalmente, e quando necessário para assegurar a continuidade operacional dos serviços, a conclusão de novo processo de contratação, a implantação de solução substituta e a migração integral dos dados, o prazo de aviso prévio poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da CONTRATANTE, por até 180 (cento e oitenta) dias adicionais, mantidas integralmente, durante todo o período, todas as obrigações contratuais, níveis de serviço (SLAs), suporte técnico, manutenção, atualizações legais e demais responsabilidades da CONTRATADA.

Durante o período de aviso prévio, permanecerão válidas, exigíveis e plenamente eficazes todas as obrigações assumidas pelas partes, inclusive quanto à continuidade integral da prestação dos serviços, ao cumprimento dos níveis de serviço acordados e aos pagamentos devidos, não sendo admitida a interrupção, redução injustificada ou degradação da qualidade das atividades contratadas.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Sem prejuízo do disposto acima, a CONTRATANTE poderá rescindir unilateralmente o contrato, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio e sem que caiba à CONTRATADA qualquer direito à indenização, compensação ou retenção de valores, nas seguintes hipóteses:

i. descumprimento total ou parcial de quaisquer cláusulas, condições, obrigações, prazos ou níveis de serviço previstos neste Termo de Referência, em seus anexos ou no contrato dele decorrente;

ii. transferência, cessão ou subcontratação, total ou parcial, do objeto contratual ou dos direitos dele decorrentes, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;

iii. ocorrência de insolvência civil, recuperação judicial ou extrajudicial, falência, dissolução, liquidação ou qualquer outro evento que comprometa ou coloque em risco a capacidade econômico-financeira da CONTRATADA para a adequada execução do objeto contratado;

iv. desempenho da CONTRATADA inferior aos níveis mínimos aceitáveis definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA), quando verificado por 3 (três) meses consecutivos ou intercalados dentro de um mesmo período contratual, devidamente apurado, documentado e formalizado;

v. atingimento do limite máximo de multas ou penalidades previsto no instrumento contratual, quando caracterizado inadimplemento grave ou reiterado.

A rescisão ou cancelamento do contrato não eximirá a CONTRATADA do cumprimento das obrigações pendentes, da entrega de todos os artefatos, informações, dados, documentações e ativos produzidos, nem da responsabilização por perdas e danos, penalidades contratuais, restituição de valores pagos indevidamente ou demais encargos decorrentes da execução do contrato.

As disposições relativas à confidencialidade, proteção de dados, propriedade intelectual, responsabilização, penalidades e demais cláusulas que, por sua natureza, devam produzir efeitos após o término do contrato, permanecerão vigentes mesmo após o seu cancelamento ou rescisão.

11. Do reajuste de preços

O reajuste de preços aplicar-se-á exclusivamente aos valores referentes ao serviço de manutenção, não se estendendo a quaisquer outros serviços, fornecimentos, licenças, implantações, projetos ou entregáveis previstos neste Termo de Referência ou no contrato dele decorrente.

O reajuste somente poderá ser aplicado após o transcurso de 12 (doze) meses de efetiva execução do serviço de manutenção, contados a partir do início formal da respectiva prestação, devidamente registrada e aceita pelo CONTRATANTE.

O reajuste será calculado com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), considerando o período de 12 (doze) meses imediatamente anterior à data de aplicação.

A aplicação do reajuste não será automática, devendo ser formalmente solicitada pela CONTRATADA, acompanhada da memória de cálculo correspondente, e estará condicionada à análise, validação e autorização expressa do CONTRATANTE.

Na hipótese de extinção, descontinuidade ou substituição do IPCA, será adotado, mediante acordo entre as partes, outro índice oficial que reflita de forma equivalente a variação do poder aquisitivo da moeda, preservado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

12. 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.

a. Da Lei Anticorrupção

Tendo em vista o estabelecido na Lei n° 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:

i. Mantém políticas e procedimentos internos que assegurem integral cumprimento de tais normas;
ii. 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**;
iii. 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;
iv. 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;
v. 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
vi. 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.

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

i. 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;
ii. a CONTRATADA se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesseis) 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;
iii. 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;
iv. 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

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

posição ideológica e/ou religiosa, ou, por qualquer outro motivo, sob pena de extinção do contrato, independentemente das penalidades que lhe forem aplicáveis;

v. 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.

c. 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:

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

ii. 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;

iii. 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;

iv. 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;

v. 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.

d. Do código de conduta e ética e do programa de integridade do Postalis

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

i. Código de Ética

ii. Programa de Integridade

13. Da apresentação das propostas

a. 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:

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

i. a proposta deverá contemplar o preço por hora de serviço, impostos, contribuições sociais e demais despesas decorrentes da prestação dos serviços;
ii. 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;
iii. a responsabilidade pela retenção e recolhimento dos impostos e contribuições sociais será do CONTRATANTE;
iv. a contratação dos serviços será efetuada conforme procedimentos estabelecidos na Política de Contratação e do Manual de Contratação do CONTRATANTE;
v. as propostas serão analisadas pela Gerência de Tecnologia da Informação e pela Gerência de Administração;
vi. Os contratos celebrados pelo Postalis terão vigência devidamente definida no respectivo instrumento, podendo ser renovado por igual período, enquanto houver a necessidade do serviço prestado ou fornecimento do bem, desde que não ultrapassem o prazo máximo de 4 (quatro) anos.

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

i. Apresentação rigorosa de acordo com as exigências constantes neste Termo de Referência, redigida com clareza, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa;
ii. 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);
iii. 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;
iv. Apresentação da proposta de preços com base no valor/hora para cada categoria profissional prevista neste Termo de Referência, com discriminação dos valores unitários por hora para cada perfil de profissional indicado, separando os profissionais de nível júnior, pleno e sênior, conforme as exigências técnicas estabelecidas. Essas informações devem ser organizadas em planilha anexa à proposta.
v. Condições de pagamentos;
vi. 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;
vii. Prazo de validade da proposta.

ii. A proposta técnica deverá conter os seguintes elementos:

i. Descrição detalhada dos serviços a serem prestados, demonstrando de forma clara, objetiva e técnica o atendimento integral ao objeto deste Termo de Referência, bem como a aderência aos requisitos técnicos, funcionais e não funcionais estabelecidos.
ii. 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;
iii. Manifestação formal, expressa e tecnicamente fundamentada da CONTRATADA quanto ao atendimento aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, em especial aqueles constantes do Anexo I, devendo tal manifestação ser apresentada de forma objetiva, comprovável e

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

rastreável, por meio de declaração técnica específica ou de matriz de atendimento aos requisitos, na qual sejam claramente indicados o grau de aderência a cada requisito, as premissas consideradas e, quando aplicável, eventuais restrições, exceções ou condicionantes.

iv. Inclusão de todos os custos e despesas necessárias à plena execução dos serviços, inclusive transportes, hotéis, refeições, impostos e custos indiretos;

v. Informação sobre as condições de pagamento.

vi. Menção de que os preços serão fixos, irreajustáveis e conterão todos os encargos tributários e demais despesas até a sua aceitação.

iii. Da apresentação das Propostas

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

i. E-mail **coordenacao.contratos@postalis.com.br;**

ii. Assunto: Processo Padrão de Compra ou Contratação nº. 020/2026.

O prazo final para recebimento das propostas será no dia 20/02/2026.

14. Do processo de habilitação

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

i. Registro comercial, no caso de empresa individual;

ii. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais;

iii. 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;

iv. Os documentos elaborados em outro país deverão ser autenticados pelo respectivo consulado e traduzidos para o português por tradutor juramentado;

v. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (C.N.P.J.);

vi. Comprovante de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver;

vii. 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);

viii. Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;

ix. Certidão de regularidade de débito junto a Fazenda Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;

x. 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;

xi. Comprovante de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação da CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;

xii. 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

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

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;

xiii. 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;

xiv. Balanço do exercício fechado;

xv. 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 (dezesseis) 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);

xvi. 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;

xvii. 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.

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

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

xx. Termo de Ciência e Declaração de Ausência de Parentesco;

xxi. Comprovante de Dados Bancários;

xxii. Preenchimento do questionário de Duo Diligence.

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

xxiv. Termo de Confidencialidade.

15. Esclarecimentos Finais

Dúvidas técnicas sobre itens deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo email *coordenacao.contratos@postalis.com.br* até o dia **13/02/2026**.

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.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

ANEXO I - Requisitos Técnicos, Funcionais e Não Funcionais

Documento contendo a relação detalhada de requisitos obrigatórios e classificatórios da solução, que integra o Termo de Referência para todos os fins.

Requisito Principal	Id. Requisito	Requisito	Descrição	Classificação
Arquitetura	1	Implantação on-premises exclusiva	A solução deverá ser implantada exclusivamente em ambiente on-premises do CONTRATANTE, sob sua total governança, não sendo admitidos modelos cloud pública/privada do fornecedor ou dependentes de infraestrutura externa.	Obrigatório
	2	Soberania e controle da infraestrutura	Toda a infraestrutura (aplicação, banco de dados, servidores, rede e storage) deverá ser administrada integralmente pelo CONTRATANTE, incluindo provisionamento, configuração, segurança, backup, restore e continuidade, sem dependência técnica ou operacional do fornecedor.	Obrigatório
	3	Independência tecnológica e ausência de lock-in	'A solução não poderá empregar mecanismos que caracterizem lock-in técnico ou lógico, incluindo motores proprietários opacos para regras críticas. As regras deverão ser exportáveis em artefatos legíveis e documentados, permitindo auditoria e reimplementação independente.	Obrigatório
	4	Escalabilidade controlada em ambiente on-premises	A solução deverá permitir expansão de capacidade de CPU, memória, armazenamento e I/O no ambiente on-premises, mediante planejamento técnico documentado, sem necessidade de intervenção do fornecedor, admitidas janelas de manutenção previamente acordadas.	Obrigatório
	5	Alta disponibilidade e resiliência local	A arquitetura deverá suportar alta disponibilidade on-premises, contemplando clusterização, replicação de banco de dados, balanceamento de carga e estratégias de contingência, com documentação técnica suficiente para operação pelo time do CONTRATANTE.	Obrigatório
Escalabilidade	6	Suporte a aumento de usuários simultâneos	Suportar aumento de usuários simultâneos mantendo níveis de desempenho acordados; demonstrar por testes de carga e métricas de capacidade.	Obrigatório
	7	Suporte a crescimento de volume de dados	Suportar crescimento de volume de dados sem degradação relevante; prever expansão de storage, particionamento e manutenção de índices.	Obrigatório
	8	Ativação de novos módulos sem impacto em produção	Permitir ativar novos módulos/funcionalidades sem indisponibilizar o ambiente produtivo; prever estratégia de rollout e reversão.	Classificatório
	9	Estratégias de performance (índices, cache, particionamento)	Adotar estratégias de performance (índices, cache, particionamento) com parametrização e documentação; evidenciar ganhos em homologação.	Classificatório
	10	Testes de carga / stress documentados	Executar e documentar testes de carga/stress (cenários, volumes, resultados e gargalos), com plano de correção e revalidação.	Classificatório
Atualizações	11	Preservação de customizações após updates	Garantir que parametrizações/customizações sejam preservadas após atualizações; documentar pontos de extensão e processo de validação.	Obrigatório
	12	Ciclo de releases definido (major/minor)	Definir e cumprir ciclo de releases (major/minor/hotfix), com calendário, versão suportada e política de fim de vida (EOL).	Obrigatório
	13	Disponibilizar ambientes on-premises de testes e homologação para validar nova versão	Disponibilizar ambiente on-premises de testes e homologação equivalente ao produtivo para validação de novas versões, com dados mascarados quando aplicável.	Obrigatório
	14	Release notes detalhadas	Fornecer release notes completas por versão (mudanças, correções, impactos, requisitos), incluindo instruções de validação e rollback.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Multiplataforma	15	Suporte a principais browsers modernos	Compatibilizar interface com navegadores modernos (Chrome/Edge/Firefox/Safari) em versões suportadas, com matriz de compatibilidade publicada.	Obrigatório
	16	Interface responsiva	Entregar interface responsiva para desktop e mobile, mantendo usabilidade e acessibilidade; validar em resoluções e dispositivos definidos.	Classificatório
	17	Aplicativo mobile quando aplicável	Disponibilizar aplicativo mobile nativo ou PWA quando aplicável, com autenticação segura e funcionalidades equivalentes às essenciais do portal web.	Classificatório
	18	API-first para novos recursos	Adotar abordagem API-first: novas funcionalidades devem expor APIs documentadas antes/ao mesmo tempo da UI, com versionamento e autenticação.	Classificatório
	19	Acessibilidade (WCAG)	Atender requisitos de acessibilidade (WCAG) para telas e relatórios, com navegação por teclado, contraste e leitura por tecnologias assistivas.	Classificatório
Migração de Dados	20	Ferramentas de importação (CSV/API)	Disponibilizar importação de dados via CSV e/ou APIs, com mapeamento de campos, validações, tratamento de erros e reprocessamento.	Obrigatório
	21	Validação automática de dados	Executar validações automáticas (tipo, domínio, consistência e regras) durante carga/migração, impedindo gravação de dados inválidos.	Classificatório
	22	Relatórios de inconsistências	Gerar relatórios de inconsistências de carga/migração com detalhamento por registro/campo, causa provável e recomendação de correção.	Classificatório
	23	Suporte a cargas parciais/incrementais	Permitir cargas parciais/incrementais (delta) com controle de versão e idempotência, evitando duplicidade e garantindo rastreabilidade.	Classificatório
	24	Log completo de migração	Registrar log completo da migração (lotes, horários, volumes, erros e reprocessos), com trilha auditável e exportação.	Classificatório
Ambientes	25	Separação de ambientes on-primeses de Prod/Homolog/Dev	Manter ambientes on-primeses segregados (Produção/Homologação/Desenvolvimento), com configurações controladas, acesso restrito e dados adequados.	Obrigatório
	26	Mascaramento de dados sensíveis em testes	Aplicar mascaramento/anonymização de dados sensíveis em ambientes não produtivos, garantindo impossibilidade prática de reidentificação.	Obrigatório
	27	Acesso controlado a ambientes de teste	Restringir acesso a ambientes de teste por perfis e necessidade, registrando acessos e garantindo segregação de funções.	Obrigatório
Logs e Auditoria	28	Log de autenticação e acesso	Registrar logs de autenticação e acesso (usuário, IP, horário, resultado), com consulta e exportação para auditoria.	Obrigatório
	29	Log de operações críticas	Registrar logs de operações críticas (cadastros, alterações, aprovações e pagamentos), contendo antes/depois quando aplicável.	Obrigatório
	30	Imutabilidade de logs	Garantir imutabilidade de logs (WORM/assinatura/detecção de adulteração), com retenção e cadeia de custódia.	Classificatório
	31	Retenção conforme LGPD e auditoria	Definir e aplicar política de retenção de logs conforme LGPD e auditoria; permitir descarte controlado e evidenciação.	Obrigatório
	32	Exportação de logs para SIEM	Exportar logs para SIEM via padrão suportado (syslog/API), com filtros, correlação e garantia de entrega.	Classificatório
Cadastro Participantes e Assistidos	33	Dados pessoais completos	Entregar e manter Dados pessoais completos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	34	Dados contratuais e jornada	Entregar e manter Dados previdenciário e jornada operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	35	Históricos de benefícios	Entregar e manter Históricos salariais operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	36	Dependentes e beneficiários	Entregar e manter Dependentes e beneficiários operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

	37	Histórico funcional	Entregar e manter Histórico funcional operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Folha	38	Tipos de folha (mensal, abono, resgate, portabilidade, etc)	Entregar e manter Tipos de folha (mensal, abono, portabilidade, resgate, etc) operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	39	Cálculo de proventos e descontos	Entregar e manter Cálculo de proventos e descontos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	40	Encargos (IRRF)	Entregar e manter Encargos (IRRF) operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	41	Entidades Convenentes e Empréstimo	Entregar, manter e disponibilizar retorno do processamento de lançamentos provenientes de entidades convenentes e empréstimos descontados em folha.	Obrigatório
	42	Fechamento e reabertura	Entregar e manter Fechamento e reabertura operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Benefícios	43	Cadastro de benefícios	Entregar e manter Cadastro de benefícios operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	44	Elegibilidade automática	Entregar e manter Elegibilidade automática operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	45	Cálculo de coparticipação	Entregar e manter Cálculo de coparticipação operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	46	Integração com fornecedores	Entregar e manter Integração com fornecedores operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	47	Integração contábil	Entregar e manter Integração contábil operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Pagamentos Judiciais	48	Geração de pagamento judicial	Permitir a geração de pagamentos vinculados à ação judicial, identificando tipo (alvará, acordo, RPV, precatório ou depósito judicial).	Obrigatório
	49	Pagamento parcelado	Permitir o controle de pagamentos parcelados, com cronograma, valores e vencimentos.	Classificatório
	50	Integração com tesouraria/bancos	Integrar os pagamentos judiciais aos módulos de tesouraria, CNAB, PIX corporativo ou outros meios bancários.	Classificatório
	51	Controle de retenções legais	Permitir cálculo e retenção automática de impostos e contribuições aplicáveis ao pagamento judicial.	Classificatório
	52	Comprovação de pagamento	Permitir anexar e armazenar comprovantes de pagamento vinculados ao processo.	Classificatório
Cadastro de Ações Judiciais	53	Cadastro completo do processo judicial	Permitir o registro completo da ação judicial, incluindo número do processo, tribunal, vara, partes envolvidas, tipo de ação, objeto, valor estimado e fase processual.	Classificatório
	54	Associação a beneficiário/parte	Permitir vincular a ação judicial ao beneficiário, assistido, empregado, fornecedor ou terceiro relacionado.	Classificatório
	55	Classificação do tipo de ação	Permitir classificar a ação (trabalhista, cível, previdenciária, tributária, administrativa ou outra).	Classificatório
	56	Controle de status processual	Permitir o controle do status do processo (em andamento, ganho, perdido, acordo, transitado em julgado).	Classificatório
	57	Registro de histórico processual	Manter histórico das movimentações relevantes do processo, com data, descrição e responsável pelo registro.	Classificatório
Integração ERP	58	Tabelas contábeis/centros de custo	Entregar e manter Tabelas contábeis/centros de custo operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

	59	Lançamentos contábeis automáticos	Entregar e manter Lançamentos contábeis automáticos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	60	Arredondamentos	Entregar e manter Arredondamentos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	61	Integração financeira	Entregar e manter Integração financeira operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	62	Logs de integração	Entregar e manter Logs de integração operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Plano de Contas	63	Hierarquia multinível	Entregar e manter Hierarquia multinível operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	64	Contabilidade por plano/fundo	Entregar e manter Contabilidade por plano/fundo operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	65	Centros de custo	Entregar e manter Centros de custo operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	66	Versões históricas	Entregar e manter Versões históricas operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	67	Natureza e classificação	Entregar e manter Natureza e classificação operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Lançamentos	68	Lançamentos automáticos	Entregar e manter Lançamentos automáticos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	69	Lançamentos manuais	Entregar e manter Lançamentos manuais operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	70	Importação de Lançamentos manuais (individual e em lote)	Entregar e manter recurso para importar lançamentos manuais para lançamento individual ou em lote de forma operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	71	Modelos de lançamento	Entregar e manter Modelos de lançamento operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	72	Partidas dobradas	Entregar e manter Partidas dobradas operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	73	Aprovação de lançamentos	Entregar e manter Aprovação de lançamentos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Integrações	74	Integração com core previdenciário	Entregar e manter Integração com core previdenciário operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	75	Integração com RH	Entregar e manter Integração com RH operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	76	Integração com CRM	Entregar e manter Integração com CRM operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	77	Integração com CLM	Entregar e manter Integração com CLM operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	78	Mecanismo de reconciliação	Entregar e manter Mecanismo de reconciliação operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Relatórios Contábeis	79	Balancete	Entregar e manter Balancete operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

	80	Balancete e demonstrações obrigatórias em conformidade com a resolução nº 23/2023 da PREVIC.	Entregar e manter modelo de Balancete e demonstrações obrigatórias em conformidade com a resolução 23 da PREVIC de forma operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações. Considera-se neste contexto o balancete em formato XML nos moldes exigidos pela PREVIC.	Obrigatório
	81	Razão analítico	Entregar e manter Razão analítico operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	82	Conciliação contábil.	Entregar e manter recurso de conciliação contánbil de forma operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	83	Livro de fechamento contábil.	Entregar e manter livro de fechamento contábil de forma operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	84	Balancete extracontábil (origem atuarial)	Entregar e manter balancete extracontábil de forma operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	85	Filtros avançados	Entregar e manter Filtros avançados operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	86	Exportação (Excel, PDF, CSV, xml)	Disponibilizar importação de dados via CSV e/ou APIs, com mapeamento de campos, validações, tratamento de erros e reprocessamento.	Obrigatório
	87	Relatórios e demonstrativos configuráveis	Entregar e manter Relatórios configuráveis operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Fechamento Contábil	88	Calendário de fechamento	Entregar e manter Calendário de fechamento operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	89	Travas de período	Entregar e manter Travas de período operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	90	Executar rateio do Plano de Gestão Administrativa (PGA)	Viabilizar rateio de lançamentos do PGA conforme preconizado na Lei Complementar nº 109/2001, nos Normativos contábeis da PREVIC, especialmente a Resolução PREVIC nº 23/2023 e normativos internos do Postalis. Entregar e manter recurso para viabilizar rateio do PGA operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações	Obrigatório
	91	Fechamento do Plano de Gestão Administrativa (PGA)	Viabilizar fechamento do PGA conforme preconizado na Lei Complementar nº 109/2001 e nos Normativos contábeis da PREVIC, especialmente a Resolução PREVIC nº 23/2023. Entregar e manter recurso para fechamento do PGA operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações	Obrigatório
	92	Checklists de fechamento	Entregar e manter Checklists de fechamento operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	93	Reabertura controlada	Entregar e manter Reabertura controlada operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	94	Relatórios de conciliação	Entregar e manter Relatórios de conciliação operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Multi-entidade	95	Cadastro de entidades	Entregar e manter Cadastro de entidades operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	96	Separação de livros	Entregar e manter Separação de livros operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

	97	Rateios entre entidades	Entregar e manter Rateios entre entidades operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	98	Relatórios específicos por entidade	Entregar e manter Relatórios específicos por entidade operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	99	Consolidação entre entidades	Entregar e manter Consolidação entre entidades operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Fiscal	100	Recebimento de NF-e	Entregar e manter Recebimento de NF-e operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	101	Escrita fiscal	Entregar e manter Escrita fiscal operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	102	Armazenamento legal	Entregar e manter Armazenamento legal operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	103	Integração com compras	Entregar e manter Integração com compras operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Tributos	104	Cálculo de ICMS/ISS/IPI	Entregar e manter Cálculo de ICMS/ISS/IPI operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	105	Retenções federais	Entregar e manter Retenções federais operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	106	Substituição tributária	Entregar e manter Substituição tributária operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	107	Geração de guias de pagamento	Entregar e manter Geração de guias de pagamento operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	108	Emitir relatório para validação de tributos.	Viabilizar emissão de relatório para validação de tributos de forma operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	109	Conferência de tributos	Entregar e manter Conferência de tributos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
SPED Contábil	110	ECD	Entregar e manter ECD operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	111	ECF	Entregar e manter ECF operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
SPED Fiscal	112	EFD ICMS/IPI	Entregar e manter EFD ICMS/IPI operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	113	EFD Contribuições	Entregar e manter EFD Contribuições operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Obrigações Acessórias	114	REINF	Entregar e manter REINF operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	115	E-Financeira	Entregar e manter E-Financeira e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	116	Informes de rendimento	Entregar e manter Informes de rendimento operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Bancos	117	Integração CNAB	Entregar e manter Integração CNAB operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

	118	Emissão de boletos	Entregar e manter Emissão de boletos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	119	Conciliação automática	Entregar e manter Conciliação automática operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	120	Múltiplas contas/bancos	Entregar e manter Múltiplas contas/bancos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	121	PIX Corporativo	Entregar e manter PIX Corporativo operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Fluxo de Caixa	122	Controle Orçado x Realizado	Entregar e manter Controle Orçado x Realizado operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	123	Projeção automática de fluxo de caixa	Entregar e manter Projeção automática de fluxo de caixa operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	124	Indicadores gerenciais de tesouraria	Entregar e manter Indicadores gerenciais de tesouraria operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Patrimônio	125	Cadastro e Tombamento de bens	Entregar e manter Cadastro e Tombamento de bens operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	126	Movimentação e Responsabilização	Entregar e manter Movimentação e Responsabilização de bens operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	127	Manutenção e Conservação	Entregar e manter Manutenção e Conservação de bens operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	128	Rastreamento de localização e/ou responsável	Entregar e manter Rastreamento de localização e/ou responsável de bens operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	129	Inventário patrimonial físico	Entregar e manter Inventário físico operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Depreciação	130	Cálculo de depreciação fiscal	Entregar e manter Cálculo de depreciação fiscal operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	131	Cálculo de depreciação gerencial	Entregar e manter Cálculo de depreciação gerencial operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	132	Depreciação, Amortização e Exaustão	Executar e manter Depreciação, Amortização e Exaustão de bens operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	133	Reavaliação e Ajustes Patrimoniais	Executar e manter Reavaliação e Ajustes Patrimoniais operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	134	Baixa, Alienação e Desfazimento	Executar e manter Reavaliação e Ajustes Patrimoniais operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	135	Integração contábil dos lançamentos de depreciação	Entregar e manter Integração contábil dos lançamentos de depreciação operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

IA Generativa	136	Criação de textos/análises assistidas	Entregar e manter Criação de textos/análises assistidas operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	137	Automação de tarefas via prompts	Entregar e manter Automação de tarefas via prompts operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
IA Preditiva	138	Previsão financeira (fluxo de caixa, inadimplência)	Entregar e manter Previsão financeira (fluxo de caixa, inadimplência) operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	139	Análise de comportamento e padrões	Entregar e manter Análise de comportamento e padrões operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Analytics	140	Dashboards nativos	Entregar e manter Dashboards nativos operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	141	Indicadores personalizáveis	Entregar e manter Indicadores personalizáveis operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	142	Exportação para BI externo	Entregar e manter Exportação para BI externo operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
LGPD	143	Registro de tratamento de dados pessoais	Entregar e manter Registro de tratamento de dados pessoais operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	144	Atendimento a direitos do titular	Entregar e manter Atendimento a direitos do titular operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	145	Contato com DPO/controlador	Entregar e manter Contato com DPO/controlador operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Controle de Acesso	146	RBAC (controle por função)	Entregar e manter RBAC (controle por função) operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	147	MFA	Entregar e manter MFA operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	148	Segregação de funções críticas	Entregar e manter Segregação de funções críticas operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Criptografia	149	Criptografia em trânsito (TLS 1.2+)	Entregar e manter Criptografia em trânsito (TLS 1.2+) operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	150	Criptografia em repouso (AES-256 ou equivalente)	Entregar e manter Criptografia em repouso (AES-256 ou equivalente) operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
Documentação	151	Manual técnico	Entregar e manter Manual técnico operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	152	Manual do usuário	Entregar e manter Manual do usuário operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	153	Documentação de API	Entregar e manter Documentação de API operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
Treinamento	154	Capacitação de usuários finais	Entregar e manter Capacitação de usuários finais operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	155	Capacitação da equipe de TI	Entregar e manter Capacitação da equipe de TI operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

Compras	156	Cadastro, classificação, avaliação, documentos obrigatórios.	Entregar e manter Cadastro, classificação, avaliação, documentos obrigatórios. operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	157	Registro, vigência, reajuste, monetização, alertas.	Entregar e manter Registro, vigência, reajuste, monetização, alertas. operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	158	Estrutura padronizada com categorias, fotos, especificações.	Entregar e manter Estrutura padronizada com categorias, fotos, especificações. operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Classificatório
	159	SLA, savings, lead time, painel de fornecedores.	Garantir disponibilidade mensal do serviço ≥ 99%, com método de medição, exclusões, evidências e relatório mensal de indisponibilidade.	Obrigatório
Suporte	160	SLA contratual, canais de atendimento, escalonamento.	Garantir disponibilidade mensal do serviço ≥ 99%, com método de medição, exclusões, evidências e relatório mensal de indisponibilidade.	Obrigatório
Integração	161	Lançamentos, dados cadastrais, contribuições, benefícios.	Entregar e manter Lançamentos, dados cadastrais, contribuições, benefícios. operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	162	Atendimento, solicitações, relacionamento.	Entregar e manter Atendimento, solicitações, relacionamento. operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	163	Gestão de contratos, documentos, assinaturas.	Entregar e manter Gestão de contratos, documentos, assinaturas. operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
APIs	164	REST/JSON com autenticação segura.	Entregar e manter REST/JSON com autenticação segura. operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	165	APIs REST/JSON	Entregar e manter APIs REST/JSON operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	166	Autenticação segura	Entregar e manter Autenticação segura operacional e parametrizável, com evidência em homologação e documentação técnica de uso, limites e configurações.	Obrigatório
	167	Política de APIs	Licença sem cobrança por chamadas, versionamento com depreciação controlada, rate limits configuráveis e catálogo OpenAPI	Obrigatório
Autonomia Tecnológica e Independência	168	SDK e Extensibilidade Aberta	Disponibilizar SDK, pontos de extensão e pipelines de build/deploy on-premises, sem licenças adicionais, permitindo que a CONTRATANTE publique customizações sem validação/certificação da CONTRATADA	Obrigatório
	169	Autonomia de Atualização	Fornecer instaladores e migradores que permitam atualização autônoma (major/minor/hotfix), preservando parametrizações e customizações'Entregar DDL, dicionário semântico e ETLs full/incremental por módulo, com validações e reconciliação	Obrigatório
	170	Kit de Migração de Saída	Entregar DDL, dicionário semântico e ETLs full/incremental por módulo, com validações e reconciliação	Obrigatório
	171	Gestão de Chaves pelo Cliente	Suportar gestão de chaves em HSM/KMS on-premises sob controle da CONTRATANTE, com rotação independente.	Obrigatório

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

ANEXO II - Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO) e SLAs

1. Objetivo e Finalidade

O presente Anexo estabelece os Acordos de Nível de Serviço (ANS), os Acordos de Nível Operacional (ANO), os SLAs detalhados com critérios objetivos e fórmulas de cálculo, bem como as penalidades e multas, aplicáveis à fase de implantação e à fase de sustentação pós-produção da solução contratada.
Este Anexo tem caráter vinculante, sendo instrumento obrigatório para fiscalização, aceite, pagamento, aplicação de penalidades e eventual rescisão contratual, prevalecendo sobre quaisquer documentos comerciais ou propostas da CONTRATADA.

2. Definições

Para fins deste Anexo, considera-se:

- ANS: compromissos de desempenho percebidos pelo negócio e pelas áreas usuárias.
- ANO: compromissos técnicos, operacionais e organizacionais necessários para sustentar os ANS.
- SLA: métricas objetivas e mensuráveis associadas a prazos, entregas, níveis mínimos de serviço e critérios de aceite.
- Fase: conjunto de entregas com prazo máximo definido e aceite formal obrigatório.
- Aceite: manifestação formal, expressa e documentada da CONTRATANTE validando a entrega.
- Paralisação imputável à CONTRATANTE: período formalmente registrado em que a execução permanece suspensa por ação ou omissão da CONTRATANTE, o qual será descontado do prazo de SLA.

PARTE I – FASE DE IMPLANTAÇÃO

3. ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (IMPLANTAÇÃO)

Durante a fase de implantação, a CONTRATADA compromete-se a:

i. Cumprir rigorosamente os prazos e entregas definidos neste Anexo e no cronograma aprovado;
ii. Entregar soluções funcionais, estáveis e aderentes aos requisitos contratados;
iii. Disponibilizar tempestivamente todos os artefatos necessários à validação, homologação e aceite;
iv. Prestar suporte técnico às atividades de migração de dados, testes e homologação;
v. Comunicar formalmente quaisquer riscos, impedimentos ou desvios de prazo.

4. ANO – ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (IMPLANTAÇÃO)

Para sustentação dos ANS da implantação, a CONTRATADA deverá manter, no mínimo:

i. Estrutura formal de gestão do projeto;
ii. Controle contínuo de cronograma, escopo, riscos e dependências;
iii. Gestão de ambientes, versionamento e migração de dados;
iv. Equipe técnica compatível com os módulos contratados;
v. Registro formal e tempestivo das paralisações imputáveis à CONTRATANTE.

5. SLA DE IMPLANTAÇÃO – PREMISSAS OBRIGATÓRIAS

i. O SLA de implantação será medido por fase e por entrega;
ii. Nenhuma fase será considerada concluída sem aceite formal da CONTRATANTE;

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

iii. O pagamento será realizado exclusivamente por fases aceitas;

iv. A disponibilização de módulos para homologação será remunerada por módulo, conforme regras expressas neste Anexo;

v. Os períodos de paralisação imputáveis à CONTRATANTE serão descontados do prazo de SLA, desde que formalmente registrados.

6. FASES DA IMPLANTAÇÃO, SLAs, PRAZOS E PAGAMENTOS

6.1. Fase 1 – Início do Projeto

Entregas obrigatórias:

i. Termo de Abertura do Projeto (TAP);

ii. Reunião de início do projeto (kick-off);

iii. Ata formal da reunião, validada pela CONTRATANTE.

SLA:

i. Primeira entrega (kick-off) em até 1 (um) dia útil após a assinatura do contrato;

ii. Conclusão integral da fase em até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato.

Aceite:

i. Aprovação formal do TAP e da ata pela CONTRATANTE.

Pagamento:

i. 10% (dez por cento) do valor total do contrato, após aceite da fase.

Para fins de cumprimento do SLA da Fase 1 – Início do Projeto, considera-se como primeira entrega (kick-off) a realização da reunião formal de início do projeto, devidamente convocada pela CONTRATADA e realizada com a participação das partes envolvidas, a qual deverá ocorrer em até 1 (um) dia útil contado da data de assinatura do contrato. A realização do kick-off dentro desse prazo constitui marco inicial obrigatório da implantação, não sendo admitida postergação por iniciativa da CONTRATADA, salvo em caso de paralisação formalmente imputável à CONTRATANTE.

A conclusão integral da Fase 1 deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos contados da data de assinatura do contrato, compreendendo a elaboração e entrega completa do Termo de Abertura do Projeto (TAP), a realização da reunião de início do projeto e a disponibilização da respectiva ata, contemplando os principais alinhamentos, responsabilidades, marcos e premissas acordadas. O simples envio preliminar de documentos ou a realização parcial das atividades não caracteriza a conclusão da fase.

A aprovação formal do TAP e da ata pela CONTRATANTE constitui condição indispensável para a caracterização da conclusão da Fase 1, para fins de SLA, aceite e pagamento. A aprovação deverá ser expressa e documentada, por meio de comunicação institucional, termo de aceite ou registro no sistema oficial de gestão do contrato, não sendo admitido aceite tácito ou presumido. A ausência de aprovação formal implica a não conclusão da fase, ainda que as entregas tenham sido tecnicamente disponibilizadas pela CONTRATADA.

6.2. Fase 2 – Cronograma Detalhado da Implantação

Entregas obrigatórias:

i. Plano de Implantação aprovado pela CONTRATANTE, consistindo em documento estruturante e orientador da execução do projeto, no qual deverão estar claramente definidos a abordagem geral de implantação da solução, os objetivos, o escopo e as premissas da implantação, a estratégia de execução por fases e módulos, o modelo de governança da implantação, com a definição de papéis, responsabilidades e instâncias decisórias, bem como os critérios de controle, acompanhamento,

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

reporte e aceite das fases, em conformidade com este Termo de Referência. O Plano de Implantação deverá, ainda, estabelecer a referência e a integração com os demais documentos obrigatórios da fase, os quais deverão ser apresentados como artefatos independentes, incluindo o cronograma detalhado da implantação, a estratégia de migração de dados, a matriz de riscos e o plano de comunicação;

ii. Cronograma detalhado da implantação, contemplando de forma clara e objetiva todas as fases e etapas do projeto, os módulos a serem implantados, os marcos de controle, as dependências entre atividades, os prazos de execução, bem como a definição inequívoca das responsabilidades entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, devendo refletir fielmente o escopo contratado e os prazos máximos estabelecidos neste Termo de Referência;

iii. Estratégia de migração de dados, descrevendo as abordagens adotadas, os critérios de seleção e priorização dos dados, os papéis e responsabilidades das partes, os procedimentos de extração, transformação, carga, validação e conciliação, bem como os mecanismos de mitigação de riscos associados ao processo de migração;

iv. Matriz de riscos, contemplando a identificação, análise e classificação dos riscos do projeto, a avaliação de probabilidade e impacto, os planos de resposta e contingência, os responsáveis pelo tratamento e o modelo de acompanhamento contínuo dos riscos ao longo da implantação;

v. Plano de comunicação, definindo os públicos-alvo, os canais de comunicação, a periodicidade das interações, os responsáveis, os fluxos formais de informação e os mecanismos de registro e acompanhamento das comunicações ao longo da implantação.

SLA:

i. Conclusão em até 15 (quinze) dias úteis após o aceite da Fase 1.

Aceite:

i. A caracterização da conclusão da Fase 2 estará condicionada à aprovação formal, expressa e documentada pela CONTRATANTE de todos os documentos previstos como entregas obrigatórias desta fase, em especial do cronograma detalhado da implantação.

Pagamento:

i. 10% (dez por cento) do valor total do contrato, após aceite da fase.

Para fins de cumprimento do SLA da Fase 2 – Cronograma Detalhado da Implantação, a CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CONTRATANTE um cronograma detalhado, completo e tecnicamente consistente, contemplando, de forma clara, objetiva e rastreável, todas as fases e etapas do projeto, os módulos a serem implantados, os marcos de controle, as dependências entre atividades e a definição inequívoca de responsabilidades entre as partes. O cronograma deverá refletir fielmente o escopo contratado, as premissas técnicas acordadas e os prazos máximos estabelecidos neste Termo de Referência, constituindo-se em instrumento oficial de planejamento, acompanhamento, controle e fiscalização da implantação.

A conclusão da Fase 2 deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aceite formal da Fase 1 pela CONTRATANTE, não sendo admitida a postergação desse prazo por iniciativa da CONTRATADA, salvo nas hipóteses de paralisações formalmente registradas e imputáveis à CONTRATANTE. O simples encaminhamento de versões preliminares, rascunhos, documentos incompletos ou cronogramas não validados não caracteriza a conclusão da fase, tampouco enseja o cumprimento do SLA, o aceite ou qualquer direito a pagamento.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

A aprovação formal do cronograma pela CONTRATANTE constitui condição indispensável para a caracterização da conclusão da Fase 2, para fins de SLA, aceite e pagamento. Tal aprovação deverá ser expressa e devidamente documentada, por meio de comunicação institucional, termo de aceite ou registro em sistema oficial de gestão do contrato, não sendo admitido aceite tácito, presumido ou decorrente de decurso de prazo. Até que ocorra a aprovação formal, a Fase 2 será considerada em execução, independentemente da data de entrega técnica do cronograma pela CONTRATADA.

6.3. Fase 3 – Módulos Disponibilizados para Homologação (com Migração de Dados)

Entregas obrigatórias (por módulo):

i. Instalação, configuração e parametrização completa do módulo, executadas em conformidade com os requisitos funcionais, técnicos e não funcionais estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos, contemplando todas as parametrizações necessárias à correta operação do módulo;

ii. Customizações previstas contratualmente, quando aplicáveis, devidamente implementadas, testadas e documentadas, observadas as premissas técnicas, arquiteturais e de segurança da informação definidas para a solução;

iii. Migração dos dados aplicáveis ao módulo, realizada conforme a estratégia de migração aprovada, abrangendo as etapas de extração, transformação, carga, validação e conciliação, com garantia de integridade, consistência, completude e rastreabilidade dos dados migrados;

iv. Disponibilização do módulo em ambiente de homologação, plenamente funcional, estável e acessível à CONTRATANTE, contendo todos os componentes necessários ao início dos testes de homologação;

v. Integrações aplicáveis ao módulo, efetivamente implementadas, operacionais e testadas, assegurando a interoperabilidade com os sistemas corporativos previstos no escopo contratual;

vi. Disponibilização de condições técnicas adequadas para a execução dos testes de homologação pela CONTRATANTE, incluindo ambientes, acessos, perfis de usuário, dados de teste, documentações de apoio e demais recursos necessários;

vii. Evidências formais de testes executados pela CONTRATADA, demonstrando que as atividades de implantação, parametrização, customização, migração de dados, integrações e demais configurações do módulo foram realizadas corretamente e encontram-se funcionais e aderentes aos requisitos contratuais, devendo tais evidências contemplar, no mínimo:

   a) os planos e roteiros de testes aplicados;
   b) os casos de teste executados, com identificação do módulo, cenário e objetivo;
   c) os resultados obtidos, com indicação de sucesso, falha ou ressalva;
   d) o registro, tratamento e resolução de defeitos ou não conformidades identificadas;
   e) a comprovação de reexecução dos testes, quando aplicável, após correções;

   As evidências de testes deverão ser apresentadas de forma documentada, rastreável e verificável, por meio de relatórios técnicos, registros em ferramentas de gestão de testes, logs de execução, evidências automatizadas, capturas de tela ou outros meios idôneos, a critério da CONTRATANTE;

viii. Termo de homologação do módulo, emitido e assinado pela CONTRATANTE, após a conclusão satisfatória dos testes de homologação, nos termos dos critérios de aceite definidos neste Termo de Referência.

SLA:

i. Conforme datas e módulos definidos no cronograma aprovado na Fase 2;

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

ii. Limite máximo de 120 (cento e vinte) dias úteis após a conclusão da Fase 2 para disponibilização de todos os módulos e serviços de implantação previstos no contrato, descontados os períodos de paralisação imputáveis à CONTRATANTE.

Aceite:

i. Declaração formal da CONTRATANTE de que o módulo foi corretamente disponibilizado e homologado.
ii. A homologação do módulo e a emissão do respectivo Termo de Homologação estarão condicionadas, obrigatoriamente, à apresentação, análise e validação das evidências de testes executados pela CONTRATADA, bem como à correção de eventuais não conformidades identificadas durante os testes de homologação.
iii. O aceite para fins de homologação não se confunde com o aceite final do módulo para produção, o qual somente ocorrerá após a conclusão integral da Fase 4, nos termos deste Termo de Referência.

Para fins de cumprimento do SLA da Fase 3 – Módulos Disponibilizados para Homologação, a CONTRATADA deverá realizar, para cada módulo contratado, a instalação, configuração e parametrização completas do módulo, em estrita conformidade com os requisitos funcionais, técnicos, não funcionais e de negócio definidos neste Termo de Referência, em seus anexos e nos entendimentos formalmente registrados ao longo da implantação. A parametrização deverá contemplar todas as configurações necessárias ao pleno funcionamento do módulo, não sendo admitidas configurações parciais, provisórias, simuladas ou incompatíveis com o escopo contratado.

Adicionalmente, a CONTRATADA deverá executar a migração dos dados aplicáveis a cada módulo, em conformidade com a estratégia de migração aprovada, assegurando a integridade, consistência, completude, rastreabilidade e conformidade das informações migradas, observadas as regras de negócio, os critérios de qualidade e os procedimentos de validação definidos contratualmente. A migração de dados deverá estar integralmente concluída e validada tecnicamente antes da disponibilização do módulo para homologação, não sendo admitida a migração posterior como condição para a realização de testes funcionais ou de homologação.

A CONTRATADA deverá promover a disponibilização do módulo em ambiente de homologação em condições técnicas adequadas para a execução dos testes pela CONTRATANTE, assegurando estabilidade, desempenho mínimo aceitável, segurança e acesso integral às funcionalidades contratadas. O ambiente de homologação deverá refletir, na maior medida possível, as características do ambiente de produção, de modo a permitir validação técnica e funcional efetiva do módulo.

Quando aplicável, a CONTRATADA deverá garantir que todas as integrações previstas contratualmente estejam integralmente implementadas, funcionais e operacionais no ambiente de homologação, permitindo a troca efetiva de dados e a interoperabilidade entre os sistemas integrados. Integrações incompletas, simuladas, temporárias ou com funcionamento parcial não caracterizam o cumprimento das entregas desta fase.

O cumprimento do SLA da Fase 3 deverá observar rigorosamente as datas, marcos e a ordem de disponibilização dos módulos definidas no cronograma aprovado na Fase 2, devendo cada módulo ser disponibilizado dentro dos prazos ali estabelecidos. Em qualquer hipótese, a Fase 3 estará limitada ao prazo máximo global de 120 (cento e vinte) dias úteis, contados a partir da data de conclusão da Fase 2, para a disponibilização de todos os módulos e serviços de implantação previstos no contrato, descontados exclusivamente os períodos de paralisação formalmente registrados e imputáveis à CONTRATANTE.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

A declaração formal da CONTRATANTE de que o módulo foi corretamente disponibilizado para homologação constitui condição indispensável para a caracterização da conclusão da entrega de cada módulo nesta fase, para fins de SLA, aceite e pagamento proporcional, quando aplicável. Tal declaração deverá ser expressa e devidamente documentada, por meio de comunicação institucional, termo específico ou registro em sistema oficial de gestão do contrato, não sendo admitido aceite tácito, presumido ou automático. Até a emissão dessa declaração formal, o módulo será considerado em execução, ainda que tecnicamente acessível no ambiente de homologação.

6.3.1. Regra de Pagamento Proporcional por Módulo – Fase 3

O pagamento da Fase 3 corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor total da etapa de implantação do contrato, distribuído de forma proporcional e igualitária entre todos os módulos contratados, considerando que todos os módulos possuem valor equivalente para fins de pagamento.
A fórmula de cálculo será:

$$Valor\ por\ módulo = \frac{50\%\ do\ valor\ total\ da\ implantação}{Quantidade\ total\ de\ módulos\ contratados}$$

Para fins de cálculo de pagamento da Fase 3 – Módulos Disponibilizados para Homologação, entende-se por 50% do valor total da implantação o montante correspondente à metade do valor global contratado especificamente para a fase de implantação da solução, excluídos os valores relativos à sustentação pós-produção, licenças recorrentes ou quaisquer outros serviços não vinculados à implantação. Esse percentual representa a parcela contratual destinada a remunerar a CONTRATADA pela configuração, migração de dados e disponibilização dos módulos em ambiente de homologação, sendo devido exclusivamente após a disponibilização válida de cada módulo para testes e o respectivo aceite formal pela CONTRATANTE quanto à condição de homologação.

Entende-se por quantidade total de módulos contratados o número total de módulos funcionais expressamente previstos no escopo contratual da solução, conforme definido no Termo de Referência, seus anexos e no contrato firmado entre as partes, independentemente da ordem de implantação, da complexidade individual de cada módulo ou do esforço técnico envolvido. Para fins de cálculo do pagamento proporcional previsto para a Fase 3, considera-se que todos os módulos possuem valor equivalente, de modo que o valor correspondente aos 50% da implantação será dividida de forma igualitária pelo número total de módulos contratados, resultando no valor unitário devido por módulo disponibilizado para homologação. Não serão considerados, para efeito desse cálculo, módulos adicionais não previstos contratualmente, customizações futuras ou serviços acessórios não classificados como módulos.

O pagamento será devido exclusivamente por módulo disponibilizado e aceito para homologação, não sendo devido pagamento por módulos não entregues.

6.4. Fase 4 – Treinamento e Produção Completa do Serviço

Entregas obrigatórias:

i. Implantação de todos os módulos contratados em ambiente de produção;
ii. Implantação dos demais serviços previstos no contrato;
iii. Estabilização inicial do ambiente produtivo;
iv. Execução dos treinamentos previstos contratualmente.

SLA:

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

i. Conforme cronograma aprovado na Fase 2;
ii. Limite máximo de 30 (trinta) dias úteis após a conclusão da Fase 3, descontados os períodos de paralisação imputáveis à CONTRATANTE.

Aceite:

i. Termo de Aceite Final da Implantação, emitido pela CONTRATANTE.

Pagamento:

i. 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, após aceite final.

Para fins de cumprimento do SLA da Fase 4 – Treinamento e Produção Completa do Serviço, a CONTRATADA deverá promover a implantação de todos os módulos contratados em ambiente de produção, assegurando que estejam plenamente operacionais, configurados em conformidade com os requisitos funcionais, técnicos e de negócio definidos no Termo de Referência, em seus anexos e nos entendimentos formalmente registrados ao longo da implantação. A entrada em produção deverá ocorrer de forma controlada, observadas as boas práticas de transição de ambientes e mitigação de riscos operacionais.

A CONTRATADA deverá, ainda, realizar a implantação dos demais serviços previstos no contrato, compreendendo todas as atividades complementares necessárias ao pleno funcionamento da solução em produção, tais como ajustes finais, parametrizações adicionais, integrações definitivas, rotinas operacionais e demais serviços explicitamente contratados, não sendo admitidas entregas parciais ou condicionadas a etapas futuras.

Como parte integrante desta fase, a CONTRATADA deverá assegurar a estabilização inicial do ambiente produtivo, compreendendo o acompanhamento assistido da operação após a entrada em produção, a correção tempestiva de falhas críticas ou impeditivas identificadas nesse período e a garantia de condições mínimas de desempenho, disponibilidade, segurança e confiabilidade do ambiente, de modo a permitir a operação regular da solução pela CONTRATANTE.

Adicionalmente, a CONTRATADA deverá executar a totalidade dos treinamentos previstos contratualmente, contemplando a capacitação dos públicos definidos pela CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável, usuários-chave, usuários finais e equipes técnicas. Os treinamentos deverão estar alinhados aos módulos efetivamente implantados, utilizar metodologia adequada ao público-alvo e ser acompanhados da disponibilização de materiais de apoio compatíveis com o escopo contratado, tais como manuais, guias rápidos ou conteúdos digitais.

O cumprimento do SLA da Fase 4 deverá observar o cronograma aprovado na Fase 2, no que se refere às datas de entrada em produção, realização dos treinamentos e estabilização do ambiente. Em qualquer hipótese, a conclusão da Fase 4 estará limitada ao prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados a partir da data de conclusão da Fase 3, devendo ser descontados exclusivamente os períodos de paralisação formalmente imputáveis à CONTRATANTE, nos termos definidos neste Anexo.
A conclusão da Fase 4 estará condicionada à emissão do Termo de Aceite Final da Implantação, pela CONTRATANTE, após a verificação de que todas as entregas previstas para esta fase foram integralmente realizadas, incluindo a implantação dos módulos e serviços em produção, a execução dos treinamentos e a estabilização inicial do ambiente produtivo. O aceite deverá ser formal, expresso e documentado, não sendo admitido aceite tácito, presumido ou automático.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

O pagamento referente à Fase 4 corresponderá a 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, sendo devido exclusivamente após a emissão do Termo de Aceite Final da Implantação pela CONTRATANTE, não havendo qualquer obrigação de pagamento enquanto o referido aceite não for formalmente concedido.

7. FÓRMULA DE CÁLCULO DO SLA DE IMPLANTAÇÃO

Para cada fase, o SLA será apurado conforme a fórmula abaixo:

$$SLA\ da\ Fase = (Data\ de\ Conclusão\ da\ Fase - Data\ de\ Início\ da\ Fase) - \sum \text{Dias de Paralisação}$$

Para fins de apuração dos prazos de SLA, considera-se Data de Início da Fase a data formal a partir da qual se inicia a contagem do prazo contratual da respectiva fase de implantação. Para a Fase 1, a Data de Início da Fase corresponde à data de assinatura do contrato. Para as fases subsequentes, a Data de Início da Fase será a data do aceite formal, pela CONTRATANTE, da fase imediatamente anterior, devidamente registrada por meio de documento oficial, comunicação institucional ou sistema de gestão do contrato. Não será considerada válida, para efeito de início de prazo, qualquer comunicação informal, verbal ou não registrada.

Entende-se como Data de Conclusão da Fase a data em que a respectiva fase é considerada efetivamente concluída para fins de SLA, pagamento e responsabilização contratual. A Data de Conclusão da Fase corresponderá exclusivamente à data do aceite formal da fase pela CONTRATANTE, após a verificação de que todas as entregas obrigatórias foram realizadas de forma completa, aderente ao escopo contratado e em conformidade com os critérios de qualidade estabelecidos. A simples disponibilização técnica, entrega parcial ou comunicação unilateral da CONTRATADA não caracteriza, em nenhuma hipótese, a conclusão da fase.

Consideram-se Dias de Paralisação aqueles em que a execução da fase ficou comprovadamente impedida por fato imputável exclusivamente à CONTRATANTE, os quais deverão ser desconsiderados da contagem do prazo de SLA. Para que os Dias de Paralisação sejam reconhecidos, é obrigatório que o impedimento tenha sido formalmente comunicado pela CONTRATADA à CONTRATANTE, com indicação clara da causa e do impacto no cronograma, e que tal impedimento tenha sido formalmente reconhecido pela CONTRATANTE, por escrito, bem como devidamente registrado nos instrumentos oficiais de gestão do contrato. A contagem dos Dias de Paralisação terá início na data do registro formal do impedimento e se encerrará na data da liberação formal para retomada das atividades. Paralisações não comunicadas, não reconhecidas ou não registradas formalmente não serão consideradas para fins de desconto do prazo de SLA.

O SLA será considerado cumprido quando o prazo apurado for igual ou inferior ao prazo máximo definido para a fase.

8. PENALIDADES E MULTAS – IMPLANTAÇÃO

8.1. Multa por Não Conclusão de Fase no Prazo

i. Multa de 2% (dois por cento) do valor financeiro correspondente à fase da implantação que não tenha sido concluída dentro do prazo estabelecido, considerando os SLAs definidos neste Anexo e descontados exclusivamente os períodos de paralisação formalmente imputáveis à CONTRATANTE.

A multa por não conclusão de fase no prazo será aplicada sempre que a CONTRATADA deixar de concluir integralmente qualquer fase da implantação dentro do prazo máximo estabelecido, conforme os SLAs definidos neste Termo de Referência e em seus anexos. Considera-se como não concluída a fase que não

atenda, dentro do prazo previsto, a todas as entregas obrigatórias e ao respectivo aceite formal pela CONTRATANTE.

Nessa hipótese, a CONTRATADA ficará sujeita à aplicação de multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor financeiro vinculado à fase da implantação em atraso, entendendo-se como valor da fase o montante definido contratualmente para aquela etapa específica da implantação. A penalidade incidirá exclusivamente sobre a fase descumprida, não alcançando valores relativos a fases já concluídas e aceitas.

Para fins de apuração do atraso, o prazo será contado de acordo com as regras de SLA estabelecidas neste Termo de Referência, descontando-se exclusivamente os períodos de paralisação formalmente imputáveis à CONTRATANTE, desde que devidamente registrados, comunicados e reconhecidos nos termos contratuais. Paralisações não formalizadas ou não reconhecidas não suspendem a contagem do prazo.

A aplicação da multa não exime a CONTRATADA da obrigação de concluir a fase em atraso, tampouco gera direito à prorrogação automática de prazos, compensação financeira ou qualquer forma de exoneração das demais responsabilidades contratuais.

8.2. Multa por Permanência em Atraso

i. Multa diária de 0,2% (dois décimos por cento), calculada sobre o valor financeiro da fase em atraso, contada a partir do primeiro dia útil subsequente ao término do prazo máximo da respectiva fase;
ii. Multa limitada ao montante máximo de 10% (dez por cento) do valor da respectiva fase da implantação, cessando automaticamente com a emissão do aceite formal da fase pela CONTRATANTE.

A multa por permanência em atraso será aplicada quando, após a caracterização do descumprimento do prazo máximo para conclusão de determinada fase da implantação, a CONTRATADA permanecer em atraso, sem que tenha ocorrido o respectivo aceite formal pela CONTRATANTE. Essa penalidade tem natureza moratória e visa desestimular a continuidade do descumprimento do prazo contratual.

Nessa situação, será aplicada à CONTRATADA multa diária correspondente a 0,2% (dois décimos por cento), calculada exclusivamente sobre o valor financeiro vinculado à fase da implantação em atraso, conforme percentual de pagamento definido contratualmente para a respectiva fase. A contagem da multa diária terá início no primeiro dia útil subsequente ao término do prazo máximo estabelecido para a fase, considerando os SLAs definidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

A multa diária será aplicada até a regularização da fase, ficando limitada ao montante máximo de 10% (dez por cento) do valor da respectiva fase da implantação, cessando automaticamente com a emissão do aceite formal da fase pela CONTRATANTE. A aplicação dessa penalidade não exime a CONTRATADA da obrigação de concluir a fase em atraso, nem gera direito à prorrogação automática de prazos ou à compensação financeira de qualquer natureza.

8.3. Penalidades Agravadas

i. Reincidência de atraso em duas ou mais fases da implantação: aplicação de multa adicional de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor financeiro da fase em que ocorrer o novo descumprimento, sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis;
ii. Atraso superior a 30% (trinta por cento) do prazo total previsto para a implantação, considerado o somatório das fases e excluídos apenas os períodos formalmente imputáveis à CONTRATANTE:

possibilidade de rescisão contratual, a critério exclusivo da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das multas incidentes sobre as fases em atraso.

As penalidades agravadas serão aplicadas nos casos em que o descumprimento contratual pela CONTRATADA revele caráter reiterado ou comprometa de forma relevante o cronograma global da implantação. Considera-se caracterizada a reincidência quando houver atraso no cumprimento de duas ou mais fases da implantação, hipótese em que será aplicada multa adicional correspondente a 5% (cinco por cento), calculada exclusivamente sobre o valor financeiro da fase em que ocorrer o novo descumprimento, sem prejuízo da aplicação cumulativa das multas previstas para atraso e permanência em atraso.

Adicionalmente, quando o atraso acumulado da implantação ultrapassar 30% (trinta por cento) do prazo total previsto, considerado o somatório dos prazos das fases estabelecidas neste Termo de Referência e excluídos apenas os períodos formalmente imputáveis à CONTRATANTE, ficará caracterizada situação de inadimplemento relevante. Nessa hipótese, a CONTRATANTE poderá, a seu critério exclusivo, promover a rescisão contratual, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da aplicação das multas incidentes sobre as fases em atraso e da adoção das demais medidas cabíveis previstas contratualmente ou na legislação aplicável.

A aplicação das penalidades agravadas não exime a CONTRATADA das obrigações assumidas, nem gera direito à prorrogação automática de prazos, à compensação financeira ou à limitação das responsabilidades decorrentes do inadimplemento.

PARTE II – FASE DE SUSTENTAÇÃO PÓS-PRODUÇÃO

9. ANS – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

Na fase de sustentação e manutenção, a CONTRATADA deverá assegurar a continuidade operacional, estabilidade, segurança, conformidade legal e evolução controlada da solução, observando os níveis de serviço compatíveis com a criticidade dos processos suportados.
Constituem compromissos mínimos de nível de serviço:

i. Restabelecimento tempestivo de serviços impactados por incidentes;
ii. Atendimento estruturado às demandas corretivas, evolutivas, legais e de suporte;
iii. Priorização adequada conforme impacto no negócio, urgência regulatória e risco operacional;
iv. Garantia de conformidade com leis, regulamentos e determinações de órgãos de controle;
v. Comunicação clara, contínua e documentada sobre o tratamento das demandas.

A classificação das demandas seguirá obrigatoriamente a tipologia definida neste Termo de Referência, sendo vedada a reclassificação indevida para flexibilização de SLAs ou mitigação de penalidades.

10. ANO – ACORDOS DE NÍVEL OPERACIONAL

Para atendimento aos ANS, a CONTRATADA deverá manter estrutura operacional compatível com o ambiente produtivo, contemplando, no mínimo:

i. Equipe técnica qualificada e dimensionada conforme a criticidade das demandas;
ii. Ferramenta de gestão de serviços para registro, classificação, priorização, acompanhamento e histórico das demandas;
iii. Processos formais de Incident Management, Problem Management, Change Enablement e Continual Improvement, alinhados ao ITIL 4;
iv. Monitoramento contínuo dos ambientes de produção;

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

v. Capacidade de atendimento a demandas emergenciais e legais;
vi. Procedimentos formais de escalonamento técnico e gerencial.

11. SLAs DE ATENDIMENTO – POR TIPO DE DEMANDA

11.1. Definições Gerais e Classificação das Demandas

Para fins de correta classificação, tratamento das demandas e aplicação dos SLAs previstos neste instrumento, todas as solicitações deverão ser enquadradas, obrigatoriamente, em um dos tipos definidos a seguir, observando-se os critérios estabelecidos neste item.

A classificação das demandas será realizada pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA acatar o enquadramento definido, salvo ajuste formal devidamente aprovado.

11.1.1. Defeito

Considera-se defeito todo e qualquer desvio, falha, erro, omissão ou comportamento inadequado do sistema em relação:

i. ao Termo de Referência (TR) e seus anexos;
ii. às especificações técnicas, requisitos funcionais e não funcionais;
iii. às regras de negócio;
iv. às integrações previstas;
v. aos parâmetros de desempenho, segurança, disponibilidade e escalabilidade;
vi. aos processos formalmente homologados pela CONTRATANTE;
vii. bem como aos documentos, artefatos, modelos, fluxos, manuais, especificações e demais entregáveis elaborados pela própria CONTRATADA, apresentados, validados e homologados pela CONTRATANTE no âmbito do processo de homologação do sistema.

Adicionalmente, incluem-se, expressamente, na definição de defeito, sem limitação:

i. Falhas funcionais ou lógicas;
ii. Erros de processamento ou cálculo;
iii. Divergências entre o comportamento do sistema e o descrito nos documentos homologados;
iv. Problemas de desempenho ou degradação de performance;
v. Falhas em integrações;
vi. Inconsistências entre código implementado e artefatos entregues e homologados.

A correção de defeitos constitui obrigação contratual da CONTRATADA, devendo ocorrer sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, observados os SLAs aplicáveis.
Fica expressamente vedada a reclassificação de defeitos como demanda evolutiva, melhoria ou mudança, inclusive sob a alegação de inadequação, insuficiência ou interpretação diversa dos documentos produzidos pela própria CONTRATADA, salvo mediante aprovação formal e expressa da CONTRATANTE.

11.1.2. Incidente

Considera-se incidente todo evento não planejado que cause, ou possa causar, interrupção, indisponibilidade ou degradação da qualidade do serviço ou do sistema, inclusive incidentes decorrentes de defeitos em ambiente de produção.

O gerenciamento de incidentes tem como objetivo o restabelecimento célere do serviço, ainda que por meio de solução paliativa.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

11.1.3. Problema

Considera-se problema a causa raiz desconhecida ou subjacente de um ou mais incidentes, normalmente associada a defeitos recorrentes, estruturais ou de maior complexidade.

O gerenciamento de problemas tem como foco a identificação da causa raiz e a eliminação definitiva do defeito, não se confundindo com manutenção evolutiva.

11.1.4. Mudança Emergencial

Considera-se mudança emergencial toda alteração realizada de forma imediata, fora do ciclo regular de mudanças, necessária para:

i. Correção de defeitos críticos;
ii. Mitigação de riscos operacionais relevantes;
iii. Restabelecimento urgente da continuidade do serviço.

Mudanças emergenciais deverão ser posteriormente regularizadas conforme processo definido.

11.1.5. Mudança Normal

Considera-se mudança normal toda alteração planejada, previamente avaliada e aprovada, que envolva ajustes técnicos, parametrizações ou modificações controladas no sistema, não caracterizadas como emergenciais.

Mudanças normais podem estar associadas à correção definitiva de defeitos ou a ajustes operacionais, desde que aprovadas pela CONTRATANTE.

11.1.6. Demanda Evolutiva (Manutenção Evolutiva / Melhoria)

Considera-se demanda evolutiva toda solicitação que implique alteração, ampliação, aprimoramento ou inclusão de novas funcionalidades, regras de negócio, integrações, relatórios, fluxos operacionais ou requisitos não previstos originalmente no TR, seus anexos ou nos processos homologados, e que não decorra de defeito, conforme definição deste instrumento.

Demandas evolutivas:

i. Não se confundem com correção de defeitos;
ii. Estão sujeitas a priorização, estimativa de esforço, prazo e cronograma próprios;
iii. Podem gerar custos adicionais, conforme modelo contratual.

11.1.7. Ajustes Legais / Regulatórios

Consideram-se ajustes legais ou regulatórios as demandas decorrentes de alterações em leis, normas, regulamentos ou determinações de órgãos reguladores, cuja implementação seja obrigatória para manutenção da conformidade institucional.
Essas demandas possuem prioridade máxima, independentemente de sua natureza técnica.

11.2. Incidentes (Incident Management)

Tipo de Incidente	Prazo de Resposta	Prazo de Solução
Incidente Crítico	até 30 minutos	até 4 horas corridas
Incidente Maior	até 1 hora	até 8 horas úteis
Incidente Menor	até 4 horas	até 24 horas úteis

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

11.3. Defeitos e Problemas (Problem Management)

Etapa	SLA
Início da análise de causa raiz	até 1 dia útil
Apresentação da causa raiz e plano de ação	até 5 dias úteis
Implementação da solução	Conforme plano aprovado

11.4. Mudanças Emergenciais (Change Enablement)

Etapa	SLA
Avaliação e autorização emergencial	Imediata
Implementação	até 4 horas úteis
Regularização pós-implementação	até 5 dias úteis

11.5. Mudanças Normais

Mudanças normais deverão observar:

i. Registro formal da demanda;
ii. Avaliação de impacto, risco e esforço;
iii. Aprovação prévia pela CONTRATANTE;
iv. Execução conforme cronograma aprovado.

11.6. Melhorias (Evolutivas)

Demandas de melhoria observarão:

i. Registro formal;
ii. Priorização conjunta;
iii. Estimativa de esforço e prazo;
iv. Execução conforme cronograma acordado.

Aplica-se SLA de resposta inicial em até 5 dias úteis.

11.7. Ajustes Legais / Regulatórios

Demandas legais terão prioridade máxima, devendo observar:

Etapa	SLA
Análise inicial	Até 2 dias úteis
Implementação	Conforme prazo legal
Validação	Imediata após implantação

11.8. SLA de Disponibilidade

A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mínima mensal de 99,9%.

Fórmula de cálculo:

$$Disponibilidade\ (\%) = \left[\frac{(\sum Horas\ do\ Mês - \sum Horas\ de\ Indisponibilidade\ Não\ Programada)}{\sum Horas\ do\ Mês}\right] x\ 100$$

Manutenções programadas aprovadas não serão computadas como indisponibilidade.

12. PENALIDADES APLICÁVEIS À SUSTENTAÇÃO

12.1. Multa por Descumprimento de SLA

O descumprimento de qualquer SLA previsto neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA à multa de 2% (dois por cento) do valor mensal do serviço de sustentação, por ocorrência.

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte Quadra 5
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
4003-3669

12.2. Multa por Permanência em Descumprimento

Persistindo o descumprimento após o prazo máximo de atendimento:

i. Multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal da sustentação;
ii. Limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço.

12.3. Penalidades Agravadas

Caracterizam-se penalidades agravadas:

i. Reincidência de descumprimento de SLAs em três ou mais ocorrências no período de 90 dias: multa adicional de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do serviço;
ii. Descumprimento de SLAs legais ou críticos com impacto regulatório: possibilidade de rescisão contratual, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo das multas aplicáveis.

13. GOVERNANÇA, MEDIÇÃO E AUDITORIA

i. A medição dos SLAs será mensal;
ii. Os registros da ferramenta de gestão constituem evidência contratual;
iii. A CONTRATANTE poderá auditar os registros a qualquer tempo;
iv. O descumprimento reiterado dos SLAs caracteriza falha grave de execução contratual.