

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 03010004.000328/2026-01

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE IMPRENSA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), consistente na disponibilização de solução tecnológica na modalidade Software as a Service (SaaS), destinada à automação do ciclo de publicação eletrônica, gestão editorial, hospedagem segura em nuvem e disponibilização pública do Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Norte (DOE-RN), compreendendo todos os componentes necessários ao pleno funcionamento da solução.

1.2. A solução deverá ser integrada, interoperável e operacionalmente unificada, compreendendo, de forma unificada: software, infraestrutura de computação em nuvem, mecanismos de segurança da informação, suporte técnico especializado, manutenção corretiva e evolutiva, bem como garantia de continuidade do serviço, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

1.3. A definição da solução a ser contratada, na modalidade Software as a Service (SaaS), decorre da conclusão do Estudo Técnico Preliminar devidamente aprovado nos autos, que demonstrou a sua maior adequação técnica, operacional e econômica para o atendimento da necessidade administrativa, em conformidade com o art. 18 da Lei nº 14.133/2021.

Tabela 1

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO
1	Fornecimento de solução tecnológica integrada, na modalidade Software como Serviço (SaaS), destinada à automação do ciclo de publicação do Diário Oficial Eletrônico	Mês	60 (Sessenta Meses)	R\$50.341,67	R\$604.100,00	R\$3.020.500,00

1.4. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.5. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando a natureza integrada e indivisível do objeto, a necessidade de responsabilização única pela execução contratual, a gestão centralizada da infraestrutura em nuvem, dos mecanismos de segurança da informação e dos níveis de serviço (SLA), a interoperabilidade entre os módulos da solução e a preservação da continuidade do serviço público, sem prejuízo da competitividade do certame.

1.6. Dada a natureza indivisível e integrada do objeto, não será adotada participação exclusiva nem reserva de cotas para microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, uma vez que o parcelamento da contratação comprometeria a integração da solução tecnológica, a continuidade da execução contratual, a gestão unificada da plataforma e a responsabilização pela prestação do serviço. Permanecem assegurados, contudo, os demais benefícios legalmente previstos em favor das microempresas e empresas de pequeno porte, quando cabíveis, especialmente aqueles relativos ao direito de preferência em situação de empate ficto e à possibilidade de regularização fiscal tardia, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006.

1.7. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados a partir da sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que demonstradas a vantajosidade, a manutenção da necessidade administrativa e a disponibilidade orçamentária.

1.8. O serviço é enquadrado como continuado, sem dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que sua prestação atende a uma necessidade pública permanente e ininterrupta do Estado do Rio Grande do Norte, visto que a publicação oficial contínua dos atos oficiais no DOE-RN é requisito constitucional indispensável para a validade, vigência e eficácia das leis, decretos e atos administrativos, cuja interrupção paralisaria a atividade governamental e violaria o princípio da publicidade, justificando-se a necessidade de vigência plurianual nos termos do art. 6º, inciso XV, combinado com o art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Forma de contratação de uso de sistema

4.1. A solução deverá ser disponibilizada exclusivamente na modalidade Software as a Service (SaaS), caracterizando-se como prestação continuada de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo, em uma única contratação, o licenciamento de uso da plataforma, infraestrutura de computação em nuvem, banco de dados, armazenamento, processamento, monitoramento, suporte técnico especializado, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, atualizações tecnológicas, mecanismos de segurança da informação, rotinas de backup, recuperação de desastres e todos os demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução, sem necessidade de aquisição, pela CONTRATANTE, de infraestrutura própria ou licenças adicionais.

Requisitos técnicos

4.2. Disponibilidade e Confiabilidade (SLA): A solução deve atender aos níveis de serviço detalhados no Acordo de Nível de Serviço (SLA), Tabela 2, que integra este Termo. A solução deverá operar em ambiente de alta disponibilidade, com mecanismos de redundância, balanceamento de carga, monitoramento contínuo e tolerância a falhas, compatíveis com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.3. A solução deverá observar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo criptografia dos dados em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em perfis, autenticação multifator (MFA) para perfis administrativos, segregação entre ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, gestão contínua de vulnerabilidades, aplicação tempestiva de atualizações de segurança, criptografia das rotinas de backup, manutenção de trilhas completas de auditoria, sincronização temporal dos registros (logs) e plano formal de resposta a incidentes de segurança.

4.4. Usabilidade e Acessibilidade: Interface web intuitiva, responsiva e acessível, em conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG). A solução deverá ser compatível com os principais navegadores modernos, dispensando a instalação de componentes proprietários para sua utilização.

4.5. Arquitetura e Sustentabilidade Técnica: A solução deve ser baseada em arquitetura escalável, resiliente e compatível com computação em nuvem, utilizando tecnologias com suporte comercial de longo prazo. Deve garantir a portabilidade dos dados do CONTRATANTE. Em qualquer momento e, obrigatoriamente, ao término da contratação, a CONTRATADA deverá fornecer, sem custos adicionais, toda a base de dados do CONTRATANTE, em formato aberto, estruturado e documentado, bem como a documentação técnica necessária à continuidade da operação, compreendendo, quando aplicável, modelo lógico da base de dados, dicionário de dados, documentação das integrações, APIs disponibilizadas e respectivos manuais.

4.6. O suporte técnico será prestado em língua portuguesa, por equipe especializada, mediante plataforma de Service Desk, correio eletrônico e atendimento telefônico, permitindo abertura, classificação, acompanhamento, histórico e encerramento dos chamados, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

Sustentabilidade

4.7. A solução deverá observar os seguintes requisitos de sustentabilidade:

- I - utilização de infraestrutura computacional energeticamente eficiente;
- II - execução integral do fluxo editorial em meio eletrônico;
- III - observância das normas de acessibilidade digital;
- IV - atualização contínua da plataforma durante toda a vigência contratual.

Subcontratação

4.8. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual. Admite-se, contudo, a subcontratação de atividades acessórias ou instrumentais, desde que não haja transferência da responsabilidade pela execução do objeto. Em qualquer hipótese, a contratada permanecerá integralmente responsável perante a Administração pela execução contratual, pela disponibilidade da solução, pelo cumprimento dos níveis de serviço (SLA), pela segurança da informação, pela proteção dos dados tratados e pelas obrigações assumidas, respondendo pelos atos de seus subcontratados. É vedada a subcontratação das atividades diretamente relacionadas à gestão da plataforma SaaS, da segurança da informação, da administração do banco de dados, da hospedagem da solução e do suporte técnico de segundo e terceiro níveis.

Garantia da contratação

4.9. Será exigida garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, considerando a criticidade do serviço, sua natureza continuada e os riscos inerentes à eventual indisponibilidade da solução, cabendo à contratada optar por uma das modalidades previstas no art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

4.9.1. Nas hipóteses de prorrogação da vigência contratual ou de alteração do valor do contrato decorrente de reajuste, repactuação ou revisão, quando aplicável, a garantia contratual deverá ser atualizada de modo a manter a correspondência com o percentual estabelecido no item 4.9, observadas as disposições do art. 98, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

4.10. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

4.11. Ao término da contratação, ou na hipótese de substituição da contratada, deverá ser executado Plano de Transição destinado a assegurar a continuidade da prestação do serviço, compreendendo, no mínimo: transferência de conhecimento técnico; entrega integral da base de dados em formato aberto, estruturado e documentado; disponibilização da documentação técnica da solução e das integrações existentes; fornecimento do dicionário de dados e das APIs disponibilizadas; apoio à migração para nova solução; capacitação da equipe indicada pela CONTRATANTE; suporte técnico durante o período de transição; e manutenção da continuidade operacional da plataforma até a entrada em produção da solução sucessora.

Vistoria

4.12. Não será exigida vistoria prévia, considerando que todas as informações necessárias ao dimensionamento da proposta constam do Termo de Referência, sem prejuízo de esclarecimentos técnicos prestados em condições isonômicas.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: O prazo para disponibilização do serviço não poderá ultrapassar 90 dias da assinatura do contrato;

5.1.2. A execução contratual observará Plano de Implantação elaborado pela CONTRATADA e previamente aprovado pela CONTRATANTE, contendo cronograma físico, responsáveis, entregas, critérios de aceite, gestão de riscos e plano de comunicação, constituindo documento integrante da execução contratual.

5.1.3. O serviço será acompanhado por servidores designados como fiscais do contrato;

5.1.4. Para o recebimento da solução, o DEI poderá designar gestor, fiscais e, se necessário, comissão de recebimento. As funcionalidades descritas a seguir representam os requisitos mínimos obrigatórios da solução, admitindo-se funcionalidades adicionais que ampliem sua capacidade operacional, desde que não impliquem custos adicionais para a Administração;

5.1.5. A solução ofertada deverá contemplar, no mínimo, os seguintes módulos ou conjuntos funcionais totalmente integrados:

5.1.5.1. Módulo de Gestão Administrativa e Parametrização: Para controle central do sistema pela equipe do DEI, incluindo: cadastro e gestão de usuários internos e externos (com autenticação por múltiplos fatores, incluindo certificado digital ICP-Brasil); gestão de perfis e permissões de acesso; definição de categorias e tipos de matéria; tabelamento de preços e formas de pagamento; parametrização do layout e das regras de diagramação das edições; calendário editorial.

5.1.5.2. Módulo de Submissão e Envio de Matérias: Interface web para que usuários autorizados dos órgãos e entidades estaduais submetam matérias para publicação, contendo: autenticação segura; editor de texto com formatação assistida e preservação de tabelas; cálculo automático e prévio do custo da publicação; agendamento de data de publicação; rascunhos; histórico de envios; e alertas sobre conteúdo potencialmente irregular.

5.1.5.3. Módulo de Editoração e Publicação Oficial: Ambiente para a equipe do DEI realizar a gestão editorial e a publicação propriamente dita, com: dashboard de controle do fluxo; aprovação, revisão e ordenação hierárquica das matérias (conforme art. 45-A da Lei 12.527/2011); ferramentas de edição leve; geração automática da edição diagramada para fins de impressão, com exportação para formato aberto e compatível com ferramentas profissionais de diagramação; e publicação final simultânea em dois formatos oficiais:

a) Formato Web (HTML): Para consulta online, acessível e responsivo.

b) Formato Documento (PDF): Arquivo único, de alta resolução, com assinatura digital com padrão ICP-Brasil aplicada de forma automatizada e visível.

5.1.5.4. Módulo de Gestão Financeira: Subsistema integrado para gestão das receitas do DOE, com: emissão automática de faturas/boletos bancários; controle de contas a receber; registro de pagamentos; conciliação bancária; e geração de relatórios financeiros básicos. O módulo deverá manter registro auditável de todas as operações financeiras realizadas, possibilitando a rastreabilidade integral das cobranças, pagamentos, cancelamentos, estornos, alterações cadastrais e demais eventos financeiros, preservando histórico das transações durante toda a vigência contratual.

5.1.5.5. Módulo de Relatórios Gerenciais: Ferramenta para geração, customização e exportação de relatórios analíticos sobre produção, receita, logs de acesso e auditoria.

5.1.5.6. Portal Público de Consulta (Site Oficial do DOE-RN): Site de acesso público e irrestrito para consulta ao acervo histórico e atual, com: mecanismo de busca avançada (por data, palavra-chave, órgão); visualizador de edições nos formatos HTML e PDF; download de arquivos; serviço de "Clipping Eletrônico"; verificador de autenticidade de documentos; e conformidade com as diretrizes de acessibilidade do e-MAG. O Portal Público deverá manter endereços eletrônicos (URLs) permanentes para cada edição publicada, garantindo estabilidade dos links, indexação pelos principais mecanismos de busca e preservação dos endereços utilizados em consultas e citações oficiais.

5.1.5.7. Integração e Interoperabilidade Obrigatórias:

- a) Integração com o Sistema LEGIS do TCE-RN: Comunicação automática, segura e auditável para envio diário das edições publicadas.
- b) Capacidade de Interoperabilidade (APIs): A solução deve disponibilizar APIs (Application Programming Interfaces) documentadas, seguras e de uso padrão no mercado, para permitir a integração bidirecional com outros sistemas da administração estadual.
- c) A integração deverá possuir mecanismos automáticos de monitoramento, confirmação de entrega, registro de falhas, reprocessamento das transmissões e geração de registros auditáveis (logs), permitindo a verificação da integridade das comunicações realizadas.

Acordo de nível de serviços

5.2. A partir do término da fase de implantação e validação da solução em produção, serão aplicados os critérios previstos, devendo a CONTRATADA alcançar de maneira plena as metas estabelecidas. O início da aferição dos indicadores de desempenho dependerá da emissão do Termo de Aceite da Implantação, observado o encerramento da fase de implantação prevista neste Termo de Referência;

5.3. Além dos tempos de atendimento e resolução previstos neste Acordo de Nível de Serviço, a solução deverá observar os seguintes indicadores mínimos de desempenho:

- I - disponibilidade mensal do Portal Público do Diário Oficial igual ou superior a 99,5%;
 - II - disponibilidade mensal da plataforma administrativa igual ou superior a 99,5%;
 - III - tempo máximo de restauração da solução (Recovery Time Objective - RTO) de até 4 (quatro) horas, em caso de indisponibilidade crítica;
 - IV - perda máxima admissível de dados (Recovery Point Objective - RPO) de até 15 (quinze) minutos;
 - V - execução automática de backup diário, com retenção mínima de 90 (noventa) dias;
 - VI - realização periódica de testes de restauração dos backups, sempre que solicitado pela Contratante e, no mínimo, uma vez por semestre;
 - VII - índice mínimo de sucesso de 99% nas integrações obrigatórias previstas neste Termo de Referência;
 - VIII - tempo médio de resposta das funcionalidades críticas da aplicação de até 2 (dois) segundos, em condições normais de operação.
- Para fins de aferição dos indicadores de disponibilidade previstos neste Termo de Referência, não serão computadas as indisponibilidades decorrentes de:
- I - manutenções programadas previamente comunicadas à CONTRATANTE;
 - II - eventos de caso fortuito ou força maior;
 - III - interrupções decorrentes de determinações da Administração;

5.3.1. A CONTRATADA deverá atender e solucionar os chamados dentro dos prazos descritos na Tabela 2.

5.3.2. Não serão excluídas do cálculo de disponibilidade as falhas originadas em provedores de nuvem, datacenters, operadoras, fornecedores de infraestrutura, subcontratados ou terceiros escolhidos ou gerenciados pela CONTRATADA.

5.4. Mapa de severidade: Urgência e Impacto.

Tabela 2

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
CRÍTICO	Processos críticos de negócios estão parados. Não há contingência que pode ser feita pelo usuário final.
ALTA	Aplicações individuais ou número limitado de funções estão interrompidas. Não contingência que pode ser utilizada pelo usuário.
MÉDIA	Aplicações individuais ou número limitado de funções estão interrompidas. Há uma medida de contingência com extensão limitada.
BAIXA	Não se caracteriza interrupção efetiva de um serviço ou função.

5.5. Tempo de atendimento por nível de severidade.

ATENDIMENTO			RESOLUÇÃO	
SEVERIDADE	Tempo máximo de atendimento (*)	Percentual mínimo de Cumprimento	Tempo máximo de Resolução (*)	Percentual mínimo de Cumprimento
CRÍTICO	1 hora	97%	3 horas	97%
ALTA	3 horas	93%	8 horas	93%
MÉDIA	8 horas	93%	24 horas	93%
BAIXA	24 horas	90%	48 horas	90%

5.5.1. O tempo máximo de resolução dos chamados críticos será de 3 horas. O RTO de 4 horas constitui limite máximo de recuperação integral da solução em situação de desastre ou indisponibilidade generalizada, não substituindo nem ampliando os prazos ordinários de atendimento e resolução previstos no SLA.

5.5.2. O percentual mínimo de cumprimento será aferido mensalmente para cada categoria de severidade, considerando o total de chamados registrados no respectivo período de medição.

Parágrafo Único: A CONTRATADA obriga-se a observar o horário de atendimento estabelecido no item 5.7 deste Termo de Referência.

5.6. Descrição da severidade e descrição:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
CRÍTICO	Portal do Diário Oficial do Rio Grande do Norte indisponível.
CRÍTICO	Sistema de publicação do Diário Oficial do Rio Grande do Norte inoperante.
ALTA	Comunicação entre o Diário Oficial do Rio Grande do Norte e Sistema LEGIS inoperante ou intermitente.
CRÍTICO	Sistema de emissão de boletos inoperante ou intermitente.
CRÍTICO	Plataforma de envio do jornal diagramado indisponível ou inoperante.
MÉDIA	Página de busca do Diário Oficial do Rio Grande do Norte indisponível.

5.6.1. Será classificada como crítica a falha da integração com o Sistema LEGIS que impossibilite o envio da edição dentro do prazo regulamentar ou oficial. Será classificada como alta a indisponibilidade ou intermitência que ainda permita contingência ou reprocessamento tempestivo.

5.7. A Contratada prestará suporte técnico em dias úteis, em horário comercial, para os chamados de severidade Alta, Média e Baixa. Os chamados classificados como **Críticos**, especialmente aqueles que impeçam a publicação, o acesso ao Diário Oficial ou a disponibilização das edições oficiais, deverão contar com atendimento em regime **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, até a completa normalização do serviço. A Contratada deverá disponibilizar à Contratante canais de comunicação para recebimento de solicitações dos usuários técnicos da Contratada, através de:

- E-mail;
- Service Desk;
- Contato Telefônico.

Sempre que ocorrer programação oficial extraordinária de publicação comunicada previamente pela CONTRATANTE, inclusive em finais de semana, feriados ou horários excepcionais, a CONTRATADA deverá assegurar suporte técnico compatível com essa necessidade, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

5.8. A todos os chamados serão atribuídos graus de severidade que determinarão a prioridade e o tempo de resposta esperado, conforme Nível de Serviço (SLA).

5.9. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal mínima de 99,5% da solução, excluídas exclusivamente as indisponibilidades decorrentes de manutenções programadas regularmente comunicadas, eventos de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados e interrupções determinadas pela Administração. Não serão excluídas falhas de provedores, datacenters, operadoras, subcontratados ou fornecedores integrantes da cadeia tecnológica da CONTRATADA.

5.10. A disponibilidade será apurada mensalmente mediante a seguinte fórmula: Disponibilidade (%) = [(Tempo total do período – Tempo de indisponibilidade) ÷ Tempo total do período] × 100.

5.11. A aferição dos indicadores será realizada com base nos registros da ferramenta de monitoramento da solução, nos chamados registrados pela CONTRATANTE e nos relatórios mensais apresentados pela CONTRATADA.

5.12. As manutenções programadas deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, sempre que possível, realizadas fora do horário regular de publicação do Diário Oficial.

5.13. Métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade.

5.14. A execução compreenderá, no mínimo, as seguintes etapas:

- a) levantamento dos processos administrativos relacionados à publicação do Diário Oficial;
- b) parametrização da plataforma conforme os fluxos operacionais do Departamento Estadual de Imprensa;
- c) configuração dos perfis de usuários, permissões e níveis de acesso;
- d) implantação dos módulos contratados;
- e) integração com os sistemas corporativos previstos neste Termo de Referência, especialmente o Sistema LEGIS/TCE-RN e demais APIs eventualmente necessárias;
- f) migração dos dados históricos, quando aplicável;

- g) realização de testes funcionais, homologação e validação da solução;
- h) treinamento dos usuários indicados pelo CONTRATANTE;
- i) entrada definitiva da solução em ambiente de produção;
- j) prestação continuada dos serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva durante toda a vigência contratual.

5.14.1 A migração do acervo histórico compreenderá os documentos digitais atualmente mantidos pelo Departamento Estadual de Imprensa - DEI, observadas as seguintes premissas:

- I - o acervo histórico estimado é composto por aproximadamente **47.237 (quarenta e sete mil, duzentos e trinta e sete) arquivos em formato PDF**;
- II - o volume estimado de dados corresponde a aproximadamente 3 TB (três terabytes) de armazenamento;
- III - a migração compreenderá, quando existentes e disponibilizados pela CONTRATANTE, os respectivos metadados de identificação, indexação e pesquisa do acervo, incluindo número da edição, data de publicação, órgão, tipo documental e demais campos disponíveis;
- IV - caberá à CONTRATANTE disponibilizar os arquivos digitais e os respectivos meios de acesso necessários à migração;
- V - caberá à CONTRATADA executar as atividades de extração, tratamento, importação, validação e disponibilização do acervo na nova plataforma, preservando a integridade dos arquivos e sua capacidade de consulta;
- VI - a migração será considerada concluída após validação pela CONTRATANTE, mediante verificação da consistência dos arquivos migrados, da disponibilidade para consulta e da integridade do acervo importado;
- VII - caso, por decisão fundamentada da Administração, parte do acervo não seja objeto de migração, essa circunstância será formalmente registrada durante a fase de implantação.

5.15. A solução deverá permanecer disponível durante todo o período contratual, observando os níveis mínimos de desempenho estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

5.16. Local e horário da prestação de serviço: Os serviços serão prestados predominantemente de forma remota, mediante disponibilização da solução em ambiente de computação em nuvem (Software as a Service - SaaS). Sempre que necessário, poderão ocorrer reuniões técnicas, treinamentos e atividades de implantação nas dependências do Departamento Estadual de Imprensa - DEI. O suporte técnico será prestado de segunda a sexta feira, em horário comercial, sem prejuízo dos atendimentos emergenciais previstos no Acordo de Nível de Serviço.

5.17. Cronograma de realização dos serviços:

5.17.1. A CONTRATADA apresentará cronograma detalhado, incluindo: Levantamento, Parametrização, Migração de Dados Históricos, Treinamento e Período de Validação dentro dos prazos abaixo estabelecidos:

Tabela 3			
ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO	LOCAL
1	Mapeamento dos processos do órgão (fluxos do DEI) com acompanhamento do Gerente de Projetos.	Do dia primeiro ao décimo dia.	
2	Parametrização do sistema.	Do décimo primeiro dia ao trigésimo dia.	
3	Análise e migração de dados.	Do trigésimo primeiro dia ao quinquagésimo dia.	
4	Treinamento Presencial.	Do quinquagésimo primeiro dia ao septuagésimo dia.	
5	Validação. Entrada em produção da solução.	Do septuagésimo primeiro dia ao nonagésimo dia.	

5.17.2. Sobre a análise, preparação e início da migração dos dados: do 31º ao 50º dia, admitindo-se que a migração integral do acervo histórico seja concluída durante a operação assistida, desde que o acervo necessário à entrada em produção esteja disponível e que o cronograma definitivo seja aprovado pela CONTRATANTE.

5.17.3. O descumprimento injustificado das etapas previstas no cronograma de implantação poderá ensejar a aplicação das medidas contratuais cabíveis, observadas as disposições deste Termo de Referência, do edital, do contrato e da legislação aplicável, sem prejuízo da reprogramação das atividades quando devidamente justificada e aceita pela Administração.

5.18. A proposta comercial deverá discriminar os custos relacionados à implantação da solução, para fins de composição do preço ofertado, observado que tais custos integram o valor mensal da contratação, na forma do item 5.18.1.

5.18.1 Todos os custos relativos à implantação, parametrização da solução, migração de dados, realização de testes, treinamento dos usuários, homologação e entrada em produção deverão estar compreendidos no valor mensal da contratação, não sendo devido qualquer pagamento adicional pela execução dessas atividades.

5.18.2. A primeira mensalidade somente será devida após a emissão do Termo de Aceite da Implantação e o início da operação continuada da solução, não sendo devido pagamento durante a fase de implantação, sem prejuízo de os respectivos custos integrarem a formação do preço mensal ofertado.

5.19. O treinamento será ministrado pela CONTRATADA aos servidores indicados pela CONTRATANTE, contemplando a utilização dos módulos administrativos, editoriais, financeiros, operacionais e de consulta pública, devendo ser disponibilizado material didático em formato eletrônico e, quando aplicável, manual do usuário atualizado.

Local da prestação dos serviços

5.20. Os serviços serão prestados no Departamento Estadual de Imprensa – DEI/RN, no seguinte endereço: Avenida Câmara Cascudo, nº 355, bairro Ribeira, em Natal/RN, CEP: 59025-280.

Materiais a serem disponibilizados

5.21. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, toda a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da solução, permanecendo sob sua exclusiva responsabilidade durante toda a vigência contratual, compreendendo recursos computacionais, armazenamento, monitoramento, disponibilidade, segurança da informação e capacidade de processamento compatíveis com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo, no mínimo:

5.22. Ambiente de computação em nuvem (cloud computing) compatível com os requisitos de disponibilidade, desempenho, escalabilidade e segurança definidos neste Termo de Referência;

5.23. Licenciamento integral da solução tecnológica, compreendendo todos os módulos, funcionalidades, atualizações, correções e evoluções previstas durante a vigência contratual;

5.24. Manter regulares, durante toda a vigência do contrato, todas as licenças de uso, subscrições, certificados digitais, componentes, bibliotecas, serviços, softwares de terceiros e demais recursos tecnológicos necessários ao pleno funcionamento da solução, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, respondendo integralmente por eventuais irregularidades decorrentes de sua utilização;

5.25. Recursos necessários à hospedagem da aplicação, banco de dados, armazenamento, rotinas de backup, monitoramento, segurança da informação e suporte técnico especializado;

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.26. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.26.1. O objeto da presente cotação refere-se ao fornecimento de solução tecnológica integrada, na modalidade Software como Serviço (SaaS), destinada à automação do ciclo de publicação do Diário Oficial Eletrônico, contemplando, de forma resumida:

- plataforma web para gestão editorial e administrativa do Diário Oficial;
- ambiente para submissão, edição, revisão e aprovação de matérias por usuários autorizados;
- publicação eletrônica das edições oficiais, com disponibilização em formato HTML para consulta online e formato PDF assinado digitalmente;
- hospedagem em ambiente de nuvem, com garantia de disponibilidade, desempenho e segurança da informação;
- mecanismos de controle de acesso, rastreabilidade e auditoria;
- portal público de consulta ao acervo de publicações, com ferramentas de busca;
- suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva durante a vigência do contrato;
- garantia de portabilidade e acesso aos dados, ao término da contratação.

5.26.2. A descrição acima possui caráter meramente informativo e estimativo, destinada exclusivamente à compreensão do objeto para fins de pesquisa de preços, não substituindo o Termo de Referência completo nem gerando obrigação de contratação.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.27. A CONTRATADA responderá, durante toda a vigência contratual, pela correção, sem custos adicionais, de falhas, defeitos, vulnerabilidades, erros de funcionamento e desconformidades da solução. As correções necessárias após a implementação de atualização, evolução ou entrega específica permanecerão abrangidas pela obrigação contratual de manutenção e garantia, sem prejuízo das responsabilidades legais aplicáveis.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.1.1. Não será adotada matriz contratual autônoma de alocação de riscos, sem prejuízo da Análise de Riscos integrante dos autos e da distribuição expressa, neste Termo de Referência e no contrato, das responsabilidades relacionadas à

implantação, migração, disponibilidade, segurança da informação, proteção de dados, integrações, continuidade, fornecedores tecnológicos e transição contratual.

6.2. Em caso de impedimento, paralisação ou suspensão não imputável à CONTRATADA, o cronograma poderá ser prorrogado pelo período estritamente necessário à recomposição das etapas afetadas, mediante justificativa técnica, registro nos autos e formalização pelo instrumento cabível. Não será admitida prorrogação ou reprogramação quando o atraso decorrer de ação, omissão, falha técnica, deficiência operacional ou insuficiência de recursos imputável à CONTRATADA.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato e antes do início da implantação, a CONTRATANTE convocará reunião inicial obrigatória, com participação do gestor, fiscais, preposto e responsáveis técnicos, para aprovação do Plano de Implantação, definição dos canais de comunicação, critérios de aceite, SLA, IMR, migração, segurança, faturamento e responsabilidades. A reunião inicial será formalizada por ata, a ser juntada ao processo administrativo de acompanhamento contratual.

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) de contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

6.6.1. A fiscalização poderá ser exercida por um ou mais servidores formalmente designados, observadas as atribuições de gestão, fiscalização técnica e fiscalização administrativa. Excepcionalmente, mediante justificativa fundamentada quanto à estrutura de pessoal e à ausência de conflito entre as atribuições, poderá haver acumulação de funções compatíveis, preservados os controles de revisão, ratificação e recebimento definitivo.

6.6.2. Fiscalização técnica

Compete ao fiscal técnico acompanhar e verificar a execução técnica do objeto contratado, especialmente quanto:

- I - ao cumprimento do Plano de Implantação;
- II - à implantação e funcionamento das funcionalidades da solução;
- III - à execução das integrações previstas neste Termo de Referência;
- IV - ao cumprimento dos indicadores do Acordo de Nível de Serviço (SLA);
- V - à disponibilidade da solução;
- VI - à segurança da informação;
- VII - à execução das rotinas de backup e testes de restauração;
- VIII - ao atendimento dos objetivos de recuperação (RTO e RPO);
- IX - ao desempenho operacional da plataforma e demais requisitos técnicos previstos neste Termo de Referência.

6.6.3. Fiscalização administrativa

Compete ao fiscal administrativo acompanhar os aspectos administrativos da execução contratual, especialmente quanto:

- I - à regularidade documental;
- II - à manutenção das condições de habilitação;
- III - à conferência da documentação de cobrança;
- IV - ao acompanhamento da garantia contratual;
- V - ao controle da vigência contratual;
- VI - ao acompanhamento do saldo contratual;
- VII - às demais verificações administrativas necessárias ao processamento dos pagamentos.

6.6.4. Gestão contratual

Compete ao gestor do contrato coordenar a atuação dos fiscais e supervisionar a execução contratual, especialmente quanto:

- I - à consolidação das medições;
- II - à instrução de glosas e eventuais penalidades;
- III - à análise de pedidos de alteração contratual;

IV - ao acompanhamento de prorrogações;

V - à coordenação do Plano de Transição;

VI - ao encerramento da execução contratual;

VII - às demais providências necessárias à gestão do contrato.

6.7. O fiscal de contrato fiscalizará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentações exigidas para o pagamento, e após o ateste, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação. (Decreto Estadual nº 32.449, de 2023, art. 48, III).

6.8. O fiscal de contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive o controle do saldo e da vigência contratual, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#) Estadual nº 32.449, de 2023, art. 48, II).

6.9. O fiscal de contrato notificará formalmente a contratada quando forem constatados inadimplementos contratuais, para, dentro de um prazo razoável, elaborar manifestação e solução do problema. (Decreto Estadual nº 32.449, de 2023, art. 48, X).

6.10. O fiscal de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção II do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023.

6.11. O gestor de contrato deverá acompanhar o desenvolvimento da execução por meio de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado, o qual terá apoio técnico e operacional do fiscal de contrato, subsidiando-o de informações pertinentes às suas competências.

6.12. O gestor de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção I do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023.

6.13. A CONTRATADA deverá indicar preposto formalmente designado, aceito pela Administração, que atuará como interlocutor permanente junto ao Departamento Estadual de Imprensa - DEI durante toda a execução contratual, possuindo poderes para receber notificações, prestar esclarecimentos, acompanhar reuniões técnicas, coordenar as atividades da equipe da CONTRATADA e adotar providências necessárias ao fiel cumprimento do contrato.

6.14. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

6.15. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

Rotinas de fiscalização

6.16. Os servidores do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE IMPRENSA - DEI serão formalmente designados pela direção para a fiscalização do contrato.

6.17. Aos servidores investidos na função de fiscal, especialmente designados pela Administração, compete:

6.18. Exercer de modo sistemático a fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato, objetivando verificar o cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos.

6.19. Anotar em registro próprio, comunicando ao preposto da CONTRATADA as irregularidades constatadas, informando prazo para sua regularização, propondo à Administração, quando for o caso, a aplicação das penalidades previstas na legislação pertinente.

6.20. As decisões e providências que ultrapassem a competência da fiscalização do contrato serão submetidas à apreciação da autoridade superior do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE IMPRENSA - DEI, para adoção das medidas cabíveis.

6.21. O fiscal deverá verificar a conformidade da execução com o edital, o Termo de Referência, o contrato, a proposta da CONTRATADA, o Plano de Implantação, o SLA, o IMR e os demais anexos vinculantes.

6.22. O atesto técnico dos serviços caberá ao fiscal competente, com base na medição e nas evidências da execução, sendo encaminhado ao gestor para análise, consolidação e demais providências administrativas.

6.23. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços.

6.24. Rejeitar os serviços em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, estabelecendo prazo razoável para sua correção.

6.25. Verificar o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), especialmente quanto à disponibilidade da solução, tempos de atendimento, tempos de resolução e demais indicadores de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

6.26. Acompanhar a implantação da solução, a execução do cronograma físico, a migração dos dados, a realização dos testes, a homologação e a entrada em produção.

6.27. Validar o funcionamento das integrações previstas neste Termo de Referência, especialmente aquelas

relacionadas ao Sistema LEGIS, ao Portal do Diário Oficial e às demais interfaces disponibilizadas pela CONTRATADA.

6.28. Verificar a execução das rotinas de backup, disponibilidade da plataforma, segurança da informação, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, bem como a observância das obrigações relativas à proteção de dados pessoais e continuidade dos serviços. A fiscalização poderá solicitar, sempre que julgar necessário, evidências documentais do cumprimento das obrigações relacionadas à segurança da informação, disponibilidade da solução, execução das rotinas de backup, testes de restauração e atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.29. Relatório mensal da CONTRATADA: A CONTRATADA deverá encaminhar ao gestor e ao fiscal do contrato relatório mensal de execução contratual, contendo, no mínimo: os indicadores de disponibilidade e desempenho da solução apurados no período; a relação dos incidentes registrados, com respectiva classificação e status de resolução; a execução das rotinas de backup e dos testes de restauração; e demais informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.

6.30. Gestão de incidentes críticos: A CONTRATADA deverá adotar processo formal de gestão de incidentes críticos, com classificação de severidade, comunicação imediata ao fiscal do contrato tão logo constatada a ocorrência, adoção de medidas de contenção e restabelecimento do serviço dentro dos prazos estabelecidos no SLA/IMR, e registro de todas as providências adotadas até a normalização do serviço. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente qualquer incidente que possa comprometer a publicação, o acesso público ao DOE/RN, a submissão de matérias, a emissão de cobranças, a integração com o LEGIS ou a segurança dos dados.

6.31. Relatório de causa raiz: Para os incidentes classificados como críticos, ou sempre que solicitado pela fiscalização, a CONTRATADA deverá apresentar relatório de análise de causa raiz, contendo a descrição do incidente, a causa identificada, as medidas corretivas adotadas e as ações preventivas destinadas a evitar sua reincidência, no prazo estabelecido no SLA/IMR.

6.32. Gestão de mudanças: Alterações relevantes na solução, na infraestrutura, nas integrações, no modelo de dados ou nas funcionalidades deverão ser previamente comunicadas e submetidas à homologação da CONTRATANTE. Nenhuma atualização poderá reduzir funcionalidades, desempenho, segurança ou níveis de serviço contratados.

6.33. Monitoramento independente: Fica assegurado ao Departamento Estadual de Imprensa - DEI o direito de realizar monitoramento independente da execução contratual, inclusive por meio de ferramentas próprias de acompanhamento, auditorias e solicitação de evidências adicionais, sem prejuízo das obrigações de reporte da CONTRATADA.

6.34. A fiscalização exercida pelo DEI não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução contratual, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.35. As rotinas de fiscalização previstas neste Capítulo deverão ser exercidas com periodicidade mínima mensal, sem prejuízo de verificações extraordinárias sempre que constatados indícios de irregularidade, risco à continuidade dos serviços ou solicitação motivada da CONTRATANTE.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução contratual será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), constante do Anexo deste Termo de Referência, que estabelecerá os indicadores de desempenho, os critérios de aferição, as metas mínimas de desempenho, a metodologia de cálculo e os respectivos reflexos financeiros decorrentes do seu cumprimento ou descumprimento. A primeira medição mensal somente será iniciada após a emissão do Termo de Aceite da Implantação e o início da operação continuada.

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.2.1. não produzir os resultados acordados,

7.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

7.2.4. descumprir os indicadores mínimos de desempenho previstos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), observadas as regras de aferição estabelecidas neste Termo de Referência.

7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelo fiscal do contrato, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e Decreto Estadual nº 32.449, de 2023, art. 50).

7.5. A implantação será objeto de recebimento específico, condicionado à conclusão satisfatória da configuração, parametrização, migração, testes, capacitação e homologação.

7.5.1. O recebimento compreenderá:

- I – aceite técnico;
- II – aceite funcional;
- III – homologação;
- IV – emissão do Termo de Aceite da Implantação.

7.6. Considera-se concluída a implantação somente após a emissão do Termo de Aceite da Implantação pela CONTRATANTE, precedida da realização dos testes técnicos, da validação funcional, da homologação da solução e da capacitação dos usuários indicados. A emissão do Termo de Aceite da Implantação constitui condição para o início da operação continuada da solução e da aferição dos indicadores previstos no SLA e no IMR. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.7. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções. A fiscalização poderá suspender o ateste da parcela afetada até que sejam sanadas as pendências identificadas, sem prejuízo do pagamento da parcela incontroversa e da aplicação das glosas e sanções cabíveis.

7.8. O recebimento provisório também ficará condicionado, quando aplicável, à entrega dos manuais técnicos e operacionais, documentação das integrações, documentação das APIs disponibilizadas, relatórios de testes executados e demais documentos previstos neste Termo de Referência.

7.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor de contrato ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.11.1 Analisar os documentos referentes ao recebimento do objeto contratado, avaliando as informações e documentos emitidos pelo fiscal de contrato.

7.11.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.11.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

7.11.4. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.15. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Para além da documentação acima, a Administração poderá exigir os relatórios mensais de disponibilidade da solução, desempenho dos indicadores do SLA e registros de atendimento dos chamados técnicos correspondentes ao período faturado.

7.16. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.17. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

7.18. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.19. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.20. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.21. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.22. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF, ou sítios oficiais.

Prazo de pagamento

7.23. O pagamento será realizado após a liquidação regular da despesa, observada a efetiva prestação dos serviços, o cumprimento dos indicadores previstos no IMR e no SLA, bem como as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 dias úteis, contados da conclusão regular da liquidação da despesa.

7.24. No caso de atraso pelo Contratante, eventuais índices de correção monetária a serem aplicados para atualização do valor deverão ser os índices de correção estabelecidos oficialmente.

Forma de pagamento

7.25. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.26. Será considerada data do pagamento aquela em que for emitida a respectiva ordem bancária, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo fiscal do contrato e observadas as demais condições previstas neste Termo de Referência.

7.27. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.28. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

7.30. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento. A vedação à antecipação de pagamento não impede a realização dos recebimentos provisório e definitivo da implantação, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Exigências de habilitação

8.2. Previamente a análise dos documentos necessários à habilitação, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante

consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

8.2.1. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - [SICAF](#);

8.2.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - [CEIS](#), mantido pela Controladoria-Geral da União;

8.2.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - [CNEP](#), mantido pela Controladoria-Geral da União.

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.3.1. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.3.2. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.3. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial do Estado e arquivada na Junta Comercial da unidade estadual onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

8.3.4. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.5. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

8.3.6. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

8.3.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.3.8. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.3.9. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.3.10. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.3.11. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.3.12. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual e Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.3.13. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.3.14. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei. 8.3.15. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar Estadual nº 675, de 2020 e Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.3.16. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, ou de sociedade simples;

8.3.17. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#);

8.3.18. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

8.3.19. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, conforme disposto no art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

8.3.20. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

8.3.21. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º](#)).

8.3.22. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

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

8.3.24. Para fins de aferição da compatibilidade, serão considerados pertinentes, isolada ou conjuntamente, atestados que evidenciem experiência na execução de serviços relacionados à publicação eletrônica de documentos oficiais ou corporativos, implantação, manutenção ou sustentação de soluções em modelo Software as a Service (SaaS), sistemas de gestão editorial ou de gerenciamento eletrônico de documentos e publicações, fluxos eletrônicos de produção, aprovação e publicação de documentos (workflow), integração de sistemas por meio de APIs ou serviços web, operação de aplicações em ambiente de computação em nuvem, bem como migração de dados, parametrização e treinamento de usuários em soluções corporativas.

8.3.25. A compatibilidade dos atestados será aferida considerando o conjunto das funcionalidades efetivamente executadas, não sendo exigida identidade absoluta entre o objeto anteriormente executado e a solução pretendida, desde que demonstrada experiência compatível com as características técnicas e operacionais da contratação.

8.3.26. Encerrada a fase de julgamento das propostas, a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada para realização de Prova de Conceito (PoC), destinada exclusivamente à verificação da conformidade da solução ofertada com as especificações técnicas previstas neste Termo de Referência.

8.3.27. A Prova de Conceito (PoC) consistirá na demonstração prática das funcionalidades essenciais da solução ofertada, abrangendo, no mínimo, os recursos relacionados à gestão editorial, publicação do Diário Oficial, geração dos formatos oficiais, integrações obrigatórias, controle de usuários, segurança da informação, disponibilidade da plataforma e demais requisitos técnicos previstos neste Termo de Referência. A Prova de Conceito, como demonstrada no Anexo II, será realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, preferencialmente nas dependências do Departamento Estadual de Imprensa - DEI ou, mediante justificativa da Administração, em ambiente remoto disponibilizado pela licitante.

8.3.28. Caberá à licitante fornecer toda a infraestrutura necessária à demonstração da solução, incluindo ambiente de testes, acessos, base de dados e demais recursos indispensáveis, sem qualquer ônus para a Administração. Será considerada aprovada a solução que atender a 100% das funcionalidades classificadas como essenciais e a, no mínimo, 90% do total de requisitos submetidos à PoC.

8.3.29. A avaliação será realizada por comissão designada pela Administração, observando roteiro previamente divulgado, sendo lavrada ata circunstanciada contendo o resultado da demonstração.

8.3.30. Caso a solução seja considerada incompatível com os requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, a proposta será desclassificada, facultando-se à Administração convocar a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

9. REAJUSTE DE PREÇOS

9.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo prazo de 12 meses, contado da data do orçamento estimado pela Administração, fixada em 12 de março de 2026.

9.2. Após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, os preços poderão ser reajustados mediante aplicação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

9.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste concedido.

9.4. O reajuste será formalizado por apostilamento, nos termos do art. 136 da Lei nº 14.133/2021.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

10.1. São obrigações da Contratante:

- a) fornecer as informações, dados e acessos necessários à implantação e operação da solução;
- b) designar gestor e fiscais para acompanhamento e fiscalização da execução contratual;
- c) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- d) comunicar à Contratada eventuais falhas ou irregularidades identificadas na execução dos serviços;
- e) efetuar os pagamentos devidos após o cumprimento das condições estabelecidas no contrato;
- f) disponibilizar as condições necessárias para integração, homologação e utilização da solução.

10.2. São ainda obrigações da CONTRATADA:

- a) elaborar e cumprir o Plano de Implantação aprovado pela CONTRATANTE;
- b) executar a migração dos dados e assegurar sua integridade, completude e disponibilidade;
- c) cumprir integralmente o SLA e o IMR;
- d) apresentar os relatórios mensais e as evidências da execução;
- e) comunicar e tratar incidentes, inclusive mediante análise de causa raiz;
- f) executar as rotinas de backup, restauração, recuperação e continuidade;
- g) manter regulares todas as licenças, certificados e componentes tecnológicos;
- h) assegurar a portabilidade dos dados e executar o Plano de Transição;
- i) não reduzir unilateralmente funcionalidades, desempenho, segurança ou níveis de serviço;
- j) responder integralmente pelos atos de seus empregados, fornecedores e subcontratados;
- k) cooperar com auditorias, fiscalizações e solicitações de evidências;
- l) preservar o sigilo das informações durante e após o encerramento do contrato;
- m) observar as obrigações relativas à LGPD e comunicar incidentes de segurança;
- n) corrigir, sem custos adicionais, falhas, vulnerabilidades e desconformidades da solução.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor estimado da contratação é de R\$ 3.020.500,00 (três milhões, vinte mil e quinhentos reais), para o período de 60 (sessenta) meses, correspondente ao valor mensal estimado de R\$ 50.341,67 (cinquenta mil, trezentos e quarenta e um reais e sessenta e sete centavos) e ao valor anual estimado de R\$ 604.100,00 (seiscentos e quatro mil e cem reais).

11.2. A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base na pesquisa de preços realizada no âmbito do presente processo administrativo, acompanhada da respectiva memória de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, os quais fundamentam os valores unitários e o valor global estimados.

11.3. Integram a instrução da estimativa de valor da contratação os documentos relativos à pesquisa de preços e à sua consolidação, constantes dos autos do Processo Administrativo nº 03010004.000328/2026-01, especialmente os documentos SEI nº 39952905 e 39953540, sem prejuízo dos demais documentos que compõem a respectiva instrução.

11.4. A estimativa contempla a totalidade das despesas necessárias à execução integral do objeto, incluindo, conforme as obrigações e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, os custos relativos à implantação da solução, parametrização, migração dos dados e históricos, treinamento, suporte técnico continuado, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em ambiente de computação em nuvem, segurança da informação, backup, continuidade, integrações, licenciamento, atualizações e demais recursos necessários ao pleno funcionamento da solução durante a vigência contratual.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do DEI/RN.

12.2.A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 112011 - Departamento Estadual de Imprensa;
- II) Fonte de Recursos: 0.5.01.000501 – Outros Recursos não Vinculados Adm. Direta e Indireta;
- III) Programa de Trabalho: 24 122 0100 2055 205501;
- IV) Elemento de Despesa: 33.90.39.11 – Locação de Softwares;
- V) Plano Interno: Não se aplica.

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Objetivo

O IMR estabelece critérios objetivos para avaliação mensal da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, complementando o SLA para fins de aferição do desempenho contratual, aplicação de glosas e demais medidas cabíveis.

2. Critérios Gerais

Pontuação máxima: 100 pontos, distribuídos em cinco indicadores.

Indicador 1 - Atendimento dos chamados técnicos

Peso: 30 pontos

Cumprimento mensal	Pontuação
≥ 98%	30
95% a 97,99%	25
92% a 94,99%	20
90% a 91,99%	15
85% a 89,99%	10
Inferior a 85%	0

Chamados críticos terão peso em dobro.

Percentual ponderado de cumprimento = (chamados não críticos cumpridos no prazo + 2 × chamados críticos cumpridos no prazo) ÷ (total de chamados não críticos + 2 × total de chamados críticos) (chamados não críticos cumpridos no prazo + 2 × chamados críticos cumpridos no prazo) ÷ (total de chamados não críticos + 2 × total de chamados críticos) (chamados não críticos cumpridos no prazo + 2 × chamados críticos cumpridos no prazo) ÷ (total de chamados não críticos + 2 × total de chamados críticos) × 100.

Indicador 2 - Disponibilidade da solução

Peso: 25 pontos

Disponibilidade mensal	Pontuação
≥ 99,5%	25
99,0% a 99,49%	20
98,5% a 98,99%	15
98,0% a 98,49%	10
97,0% a 97,99%	5
Inferior a 97%	0

A disponibilidade será calculada conforme o SLA.

Indicador 3 - Integrações e tempestividade

Peso: 15 pontos

Cumprimento	Pontuação
100%	15
≥99%	12

≥98%	8
≥95%	4
Inferior a 95%	0

Abrange LEGIS, APIs e integrações.

Indicador 4 - Backup, recuperação e continuidade

Peso: 15 pontos

Situação	Pontuação
Backups executados, RTO/RPO atendidos e teste de restauração regular	15
Uma falha de backup, corrigida sem perda de dados	10
Mais de uma falha ou teste de restauração não realizado	5
Perda de dados, RTO/RPO descumpridos ou restauração inviável	0

Abrange backup, RTO, RPO e restauração.

Indicador 5 - Segurança da informação

Peso: 15 pontos

Situação	Pontuação
Ausência de não conformidade	15
Não conformidade sem exposição de dados, corrigida no prazo	10
Vulnerabilidade relevante ou reincidência	5
Incidente grave, violação de dados ou comprometimento de credenciais	0

Abrange MFA, LGPD, criptografia e auditoria.

Resultado da Avaliação

Pontuação	Classificação
95-100	Excelente
90-94	Muito Bom
80-89	Adequado
70-79	Regular
Abaixo de 70	Insatisfatório

Reflexos Financeiros

Pontuação	Glosa sugerida
95-100	0%
95-100	1%
80-89	2%
70-79	3%
Abaixo de 70 pontos	Glosa de 5%

A aplicação de glosa decorrente do IMR não afasta a obrigação de correção, a apuração de inexecução contratual nem a aplicação das penalidades previstas no edital, no contrato e na legislação.

Incidentes Críticos

Independentemente da pontuação, incidente crítico que comprometa a publicação do Diário Oficial, a disponibilidade, a integridade dos dados, a segurança da informação ou a continuidade do serviço poderá ensejar glosa específica e demais sanções previstas no contrato.

ANEXO II - ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

1. Objetivo

A Prova de Conceito (PoC) destina-se exclusivamente à verificação da conformidade da solução ofertada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar com os requisitos técnicos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, não constituindo etapa de desenvolvimento, customização ou negociação da solução.

2. Comissão Avaliadora

A Prova de Conceito será conduzida por comissão designada pelo Departamento Estadual de Imprensa - DEI, composta por servidores com conhecimento técnico e operacional compatível com o objeto da contratação.

A comissão poderá solicitar esclarecimentos durante a demonstração, vedada qualquer alteração substancial da solução apresentada.

3. Ambiente da demonstração

A licitante deverá disponibilizar, sem qualquer ônus para a Administração:

- ambiente operacional de testes;
- credenciais de acesso;
- base de dados para demonstração;
- equipamentos e recursos necessários;
- acesso à internet, quando necessário.

4. Prazo da sessão

A sessão deverá ocorrer no prazo previsto no Termo de Referência.

A demonstração poderá ocorrer em um único dia ou ser dividida em até dois dias úteis consecutivos, quando necessário à adequada avaliação da solução.

5. Critérios de avaliação

Cada requisito receberá apenas um dos seguintes resultados:

- Atende - requisito plenamente demonstrado.
- Não atende - requisito não demonstrado ou demonstrado parcialmente.

Não serão atribuídas notas intermediárias.

6. Classificação dos requisitos

Requisitos Essenciais: indispensáveis ao funcionamento da solução. A ausência de qualquer requisito essencial implica reprovação da PoC.

Requisitos Não Essenciais: complementares, sujeitos ao percentual mínimo previsto no Termo de Referência.

Para o roteiro composto por quinze requisitos, o percentual mínimo de 90% corresponderá ao atendimento de, no mínimo, quatorze requisitos, sem prejuízo do atendimento integral de todos os requisitos essenciais.

A demonstração poderá ser realizada por ambiente simulado, mock, sandbox ou mecanismo equivalente, desde que permita verificar autenticação, envio, confirmação, registro de falha, reprocessamento e geração de logs.

7. Roteiro de avaliação

Item	Requisito	Cenário	Evidência	Classificação	Referência TR	Resultado
1	Autenticação de usuários	Login administrador	Acesso realizado	Essencial	4.3	
2	Gestão de usuários	Cadastrar usuário	Cadastro salvo	Essencial	5.1.5.1	
3	Fluxo editorial	Cadastrar/revisar/aprovar	Fluxo concluído	Essencial	5.1.5.3	
4	Publicação HTML	Publicar edição	Portal atualizado	Essencial	5.1.5.3	
5	Publicação PDF	Gerar edição	PDF oficial	Essencial	5.1.5.3	
6	Assinatura digital	Emitir PDF	ICP-Brasil válida	Essencial	5.1.5.3	
7	Integração LEGIS	Simular envio	Envio registrado	Essencial	5.1.5.7	
8	APIs	Demonstrar integração	API funcional	Não essencial	5.1.5.7	

9	Pesquisa portal	Buscar edição	Resultado correto	Essencial	5.1.5.6	
10	Controle de permissões	Alterar perfil	Permissões respeitadas	Essencial	5.1.5.1	
11	Backup	Demonstrar rotina	Evidência apresentada	Essencial	4.3	
12	Logs	Executar operação	Registro auditável	Essencial	4.3	
13	MFA	Autenticação	MFA funcional	Essencial	4.3	
14	Relatórios	Emitir relatório	Relatório exportado	Não essencial	5.1.5.5	
15	Monitoramento de Disponibilidade	Painel SLA, métricas, registros de indisponibilidade e capacidade de emissão de relatório mensal	Monitoramento	Essencial	5.3	

8. Regras para interrupção

A comissão poderá interromper a sessão quando houver impossibilidade técnica de prosseguimento; ausência do ambiente de demonstração; ou constatação de ausência de requisito essencial que inviabilize a continuidade da avaliação. A interrupção será registrada em ata.

9. Saneamento de falhas operacionais

Falhas meramente operacionais poderão ser saneadas durante a sessão, desde que não impliquem desenvolvimento de novas funcionalidades, alteração da solução ofertada ou prejuízo à isonomia.

10. Resultado

Será considerada aprovada a solução que atender a 100% dos requisitos essenciais e a, no mínimo, 90% do total dos requisitos avaliados.

11. Ata

Ao término será lavrada ata circunstanciada contendo participantes, requisitos avaliados, evidências, resultados e conclusão da comissão.

12. Recursos

O resultado será motivado e juntado aos autos, assegurados o contraditório e a ampla defesa na forma do edital e da legislação.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO JOSÉ SOARES CAVALCANTI**, **Subcoordenador de Informática**, em 21/09/2026, às 11:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **44233281** e o código CRC **4E9F107F**.

Referência: Processo nº 03010004.000328/2026-01

SEI nº 44233281