



COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE
Av. Senador Salgado Filho, 1555, - Bairro Tirol, Natal/RN, CEP 59.015-000
Telefone: - http://www.caern.rn.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA - CAERN - SERVIÇOS

Processo nº 03210484.000134/2024-70

TERMO DE REFERÊNCIA - CAERN - SERVIÇOS

Versão	Data
001	14/06/2024
002	26/06/2024
003	10/07/2024
004	05/08/2024
005	20/08/2024

1. OBJETO

1.1. Contratação de Instituição financeira financeira BANCÁRIA ou CAIXA ECONÔMICA, supervisionada pelo Banco Central (BC) nos termos da legislação em vigor, para **prestação de serviços bancários de Arrecadação/Recebimento com Utilização do Pagamento Instantâneo PIX de Contas de água, esgoto e serviços emitidas pela CAERN, adequada ao padrão FEBRABAN de arrecadação**, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano e prestação de contas dos valores arrecadados com integração via VAN, API (Application Programming Interface) ou meio Magnético (arquivo de retorno).

2. AMPARO LEGAL

2.1. O presente Termo de Referência, o Edital de Licitação e o Contrato de prestação de serviços serão fundamentados e regidos pelas disposições expressas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios (RILCC) da Companhia de águas e Esgotos do Rio Grande do Norte, no caput do artigo 30 da Lei Federal nº 13.303 de 30/06/2016, no Código de Conduta e Integridade da CAERN, na Lei Federal nº 8.429, de 02/06/1992 (Lei de Improbidade Administrativa), na Lei nº 12.846, de 01/08/2013 ("Lei Anticorrupção") e demais legislações estaduais e federal pertinentes, e suas eventuais alterações.

2.2. Além disso, este Termo de Referência, o Edital de Licitação e o Contrato de prestação de serviços serão regrados pelos anexos que compõem cada documento.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. Introdução:

O PIX é uma modalidade de pagamento instantâneo criada pelo Banco Central do Brasil, instituído nos termos da Resolução BCB n.º 01 de 12 de agosto de 2020. A companhia foi pioneira no setor na contratação da modalidade e objetiva perpetuar os objetivos alcançados, em consonância com seu compromisso de aprimorar a experiência do cliente e otimizar seus processos internos, busca Contratação de Instituição financeira pública ou privada, nos termos da legislação em vigor, para **prestação de serviços bancários de Arrecadação/Recebimento com Utilização do Pagamento Instantâneo PIX de contas de água, esgoto e serviços emitidas pela CAERN, adequada ao padrão FEBRABAN de arrecadação**, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano e prestação de contas dos valores arrecadados com integração via API (Application Programming Interface) ou meio Magnético (arquivo de retorno).

3.2. Crescimento Exponencial do Pix:

Segundo dados da [FEBRABAN](#) - Federação Brasileira de Bancos-, o Pix, meio de pagamento instantâneo idealizado pelo Banco Central do Brasil, se consolidou como a principal forma de pagamento no país, com um crescimento de 75% em 2023 em relação ao ano anterior, totalizando 42 bilhões de transações. Esse expressivo aumento demonstra a ampla aceitação da ferramenta pela população, que a reconhece como prática, conveniente e segura. **No caso da Companhia, no ano de 2023, quase 15% de todas as contas de água/esgoto arrecadadas foram pagas utilizando a modalidade.**

3.3. Benefícios do Pix para a CAERN:

A arrecadação das contas da CAERN na modalidade apresenta diversos benefícios:

- **Maior Conveniência para o Cliente:** Pagamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive finais de semana e feriados, em qualquer instituição financeira participante do Pix. Além disso, o Pix possibilita que os clientes da CAERN realizem o pagamento de suas contas a partir de qualquer conta bancária participante do sistema, expandindo o acesso aos serviços da empresa promovendo a inclusão financeira.
- **Agilidade na Disponibilidade dos Recursos:** Quitação instantânea das contas;
- **Redução de Custos:** Redução de tarifas de arrecadação;
- **Modernização e Eficiência:** Adoção de tecnologia inovadora e disruptiva, alinhada à tendência do mercado e às melhores práticas de gestão.
- **Melhora na Experiência do Cliente:** Maior comodidade, praticidade e agilidade no pagamento das contas, contribuindo para a satisfação do cliente.

3.4. Alinhamento com as Diretrizes da FEBRABAN:

O Pix se encontra em total conformidade com as normas e padrões estabelecidos pela Federação Brasileira de Associações de Bancos (FEBRABAN) para a arrecadação de receitas, garantindo segurança, confiabilidade e transparência nas transações.

Pelo exposto, a contratação do objeto proporcionará agilidade, eficiência e economia, sendo considerada viável e estratégica para a Companhia.

4. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O objeto é considerado serviço comum, de natureza continuada, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

5. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

5.1. A prestação dos serviços será realizada pela CONTRATADA nas suas dependências, com a utilização de aparato tecnológico próprio e terá abrangência em todo o território nacional.

6. DO REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. O objeto da presente licitação será contratado em regime de empreitada por preço unitário.

7. FORMA E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

7.1. A licitação será realizada na forma **ELETRÔNICA**;

7.2. O **CRITÉRIO DE JULGAMENTO** será **Menor Preço Unitário**, calculado por unidade de tarifa de liquidação via Pix, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

8. FONTES DE RECURSOS

8.1. A Contratação proveniente deste Termo de Referência e daquelas específicas do Edital de Licitação será custeada com recursos próprios da CAERN.

9. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A Companhia licitou o objeto em 2021, por meio do **PROCESSO LICITATÓRIO N° 0097/2021** e precisa rellicitar a solução para garantir lastro contratual para manutenção do recebimento na modalidade.

- 9.2. A Companhia possui contrato para arrecadação de contas nas modalidades tradicionais de Arrecadação/Recebimento com as seguintes instituições: BANCO BRADESCO S/A;BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A;BANCO COOPERATIVO SICREDI SA;BANCO DO BRASIL;BANCO INTER S.A.;BANCO SANTANDER - BRASIL S/A;CAIXA ECONÔMICA FEDERAL; FITBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS ELETRONICOS S.A.;FLEXPAG;ITAU UNIBANCO S/A.
- 9.3. A quantidade **média mensal de guias**(contas de água/esgoto) arrecadadas mensalmente verificada entre **Janeiro/23 a maio/24**, foi de 744.165. Do total, cerca de 15% foi arrecadada na modalidade Pix.
- 9.4. Para o período de execução do contrato, o quantitativo estimado está disposto na tabela a seguir:
- 9.5.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PERÍODO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA
Faturas/guias de arrecadação liquidadas na modalidade pix	Ano 1		1.785.996
	Ano 2	TARIFA	2.678.994
	Ano 3		3.125.493
	Ano 4		3.571.992
	Ano 5 (11 meses)		3.274.326
	Total		14.436.801

- 9.6. A quantidade estabelecida neste termo de referência, trata-se de uma estimativa de migração das formas de pagamento para o PIX, obtida por meio de estudos das transações efetuadas pelos canais de pagamento utilizados pelos clientes da CONTRATANTE, de forma que a CONTRATADA será remunerada pela quantidade de recebimentos efetivamente realizados, tendo em vista que a opção por essa modalidade de pagamento dependerá da adesão voluntária dos consumidores, de modo que a CONTRATADA não poderá exigir o pagamento de eventuais diferenças de execução do contrato a menor que a quantidade estimada.
10. **DETALHAMENTO DO OBJETO**
- 10.1. **ESCOPO SUMARIZADO DO OBJETO:**
- 10.1.1. O serviço de arrecadação via pagamento instantâneo – PIX deverá ser prestado durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, incluindo os finais de semana e feriados.
- 10.1.2. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar CHAVE PIX que possibilite receber pagamentos via QRCODE ESTATÍCO a partir de um único identificador como CNPJ, número de celular, e-mail ou chave aleatória de escolha da CONTRATANTE. A CHAVE PIX criada pela CONTRATADA deverá ser passível de portabilidade conforme determina a Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020 e seus manuais referenciados. Para todos os efeitos, os tempos máximos associados ao PIX deverão observar o art. 35 da resolução BCB Nº 1 de 12/08/2020 e suas atualizações, ou, o disposto neste Termo de Referência/Edital.
- 10.1.3. A CAERN emitirá seus documentos de arrecadação(faturas) contendo o QR Code PIX e o cliente poderá realizar o pagamento através de qualquer prestador de serviços de pagamento (instituição financeira ou instituição de pagamento) participante do arranjo de pagamentos PIX.
- 10.1.4. **A liquidação financeira dos recursos arrecadados na modalidade deve ser totalizado e repassado à CAERN no 1º (primeiro) dia útil após a arrecadação do dia imediatamente anterior, diretamente na CONTA CENTRALIZADORA DA ARRECADAÇÃO da Companhia, a ser informada no ato da assinatura do contrato, em uma única transação diária(D+1).**
- 10.2. **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E OPERACIONAIS:**
- 10.2.1. Os pagamentos das faturas da CAERN deverão ser realizados mediante leitura de QR CODE ESTATÍCO. Outras modalidades, como o QR Code Dinâmico, poderão ser objeto de avaliação e discussão pela CAERN e CONTRATADA e ser objeto de aditamento ao contrato oriundo desse processo licitatório, se for o caso, mediante acordo entre as partes.
- 10.2.2. A CONTRATADA prestará os serviços objeto deste Termo de Referência obedecendo às especificações técnicas descritas no Layout Padrão de Arrecadação/Recebimento com Utilização do Pagamento Instantâneo – PIX elaborado pela FEBRABAN, ou outros que venham a substituí-lo.
- 10.2.3. O arquivo de arrecadação PIX padrão FEBRABAN é o tipo CNAB 750. A CONTRATADA, por meio da VAN, deverá fazer a conversão e entregar o arquivo de retorno, no tipo CNAB 150.
- 10.2.4. A transmissão dos arquivos deverá ser realizada por meio de sistema de integração, VANs bancárias (Virtual Account Network), API, FTP/SFTP ou outro meio de transmissão para troca de arquivos. Independente do meio de transmissão e integração, os custos serão de responsabilidade da CONTRATADA devendo esta adequar-se às regras de segurança requeridas pela CAERN para a troca de arquivos.
- 10.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar o envio dos arquivos retorno das liquidações, por rajada, após aprovação da transação em tempo real, com **“delay” máximo aceitável de 20 (vinte) minutos**, no padrão FEBRABAN CNAB 150, bem como o arquivo diário consolidado da arrecadação, contendo o NSA sequencial, imediatamente após o horário de corte da arrecadação a ser definido igualmente no formato de arquivo eletrônico padrão FEBRABAN CNAB 150, registro Tipo G, layout 6, previamente aprovado pela CONTRATANTE.
- 10.2.6. A CAERN poderá solicitar, sem qualquer ônus, retransmissão do arquivo eletrônico contendo o movimento diário ou de quaisquer períodos que não tenham sido devidamente processados, com prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas úteis**, para retorno pela CONTRATADA, a contar da data da solicitação.
- 10.2.7. Após a transmissão dos arquivos, no caso de apresentação de inconsistência verificada pela CONTRATANTE, caberá A CONTRATADA regularizar o arquivo inconsistente **dentro de 48 (quarenta e oito) horas úteis**, após a recepção do comunicado de inconsistência.
- 10.2.8. A CAERN poderá a qualquer momento mudar a configuração dos convênios e contas de crédito da arrecadação, avisando previamente à CONTRATADA quanto à vigência dos recebimentos.
- 10.2.9. Todos os custos de instalações, parametrizações, integrações e disponibilização de serviços são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 10.2.10. **A CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias úteis** para executar as atividades de implantação para que todas as integrações necessárias à tramitação das informações de modo automatizado sejam realizadas, considerando-se que a Companhia já possui as automações em produção, sendo necessária apenas as parametrizações de migração para o novo fornecedor, de modo a garantir a interoperabilidade.
- 10.2.11. Na hipótese de ocorrer intervenção e liquidação extrajudicial da CONTRATADA, os créditos que tiverem sido efetivados para pagamento de contas de água, esgoto e serviços emitidas pela CAERN, serão integralmente remetidos, sem prejuízo de eventual limite estabelecido pelo Banco Central.
- 10.2.12. Fica vedada, a qualquer título, a retenção dos valores recebidos em função dos pagamentos das contas além dos prazos aqui estabelecidos, sob pena de sujeição às sanções previstas no contrato.
- 10.3. **REQUISITOS DE SEGURANÇA:**
- 10.3.1. A CONTRATADA deverá garantir, através de adoção de técnica e tecnologia adequada, a confiabilidade e a segurança dos processos de recebimento, processamento e repasse financeiro. Nesse contexto, é necessário o atendimento aos requisitos de segurança do ecossistema, em que se destacam:
- I - **Disponibilidade:** garantia de que as informações estejam acessíveis a pessoas e a processos autorizados;
- II - **Integridade:** garantia de que a informação não foi modificada na origem, no trânsito ou no destino;
- III - **Confidencialidade:** garantia de que a informação não esteja disponível ou não seja revelada a pessoas e a processos não autorizados;
- IV - **Autenticidade:** garantia da veracidade da fonte das informações.
11. **DOS PRAZOS**
- 11.1. A Contratação proveniente das regras deste Termo de Referência e daquelas específicas do Edital de Licitação terá prazo de execução de **59 (cinquenta e nove) meses** contados a partir da assinatura da Ordem Inicial de Serviços.
- 11.2. O contrato decorrente do presente edital terá validade a partir de sua assinatura, ficando a sua eficácia condicionada à publicidade do ato e terá **vigência até 1(um) mês** após o término do prazo de execução. Nesta etapa de encerramento serão realizados os serviços administrativos do Contrato e a CONTRATADA deverá prover todas as informações necessárias na transição deste Contrato para o que vier a substituí-lo.
12. **DA VEDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO**
- 12.1. Não será permitida a participação de instituições financeiras na forma de consórcio, haja vista haver uma ampla gama de instituições que oferecem o serviço de recebimento de contas via Pix, de modo que o consórcio restringiria a competitividade do certame. Além disso, a chave Pix só poderá ser cadastrada em uma, e somente uma instituição.
13. **DA SUBCONTRATAÇÃO**
- 13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, visto que as empresas do segmento são capazes de atender aos requisitos deste Termo de Referência em sua totalidade, sem necessidade de subcontratação.
14. **DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

- 14.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, considerando que o mercado de meios de pagamento é fortemente regulado e fiscalizado pelo Banco Central do Brasil, inclusive mediante regulação via normas específicas e definidoras de obrigações, direitos e penalidades das instituições participantes dos arranjos.
15. **CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO E CONTRATAÇÃO**
- 15.1. **HABILITAÇÃO JURÍDICA:**
- 15.1.1. A habilitação jurídica da CONTRATADA se dará através da apresentação de:
- 15.1.2. Cópia autenticada do RG e CPF dos representantes legais;
- 15.1.3. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, ou último aditivo consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de ata da assembleia que elegeu seus atuais Administradores. Em se tratando de sociedades civis, Ato Constitutivo acompanhado de prova de diretoria em exercício;
- 15.1.4. Decreto de autorização quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, com procurador residente domiciliado no país, conforme Parágrafo Único do artigo 16 do Decreto nº 3.555/2000 e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 15.2. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**
- 15.2.1. **Serão exigidos, para comprovação da qualificação econômico-financeira:**
- I - Demonstração do cálculo, pela LICITANTE, do Índice de Basileia (Patrimônio de Referência - PR) de 10,5% a 13%, para instituições financeiras e demais instituições supervisionadas pelo BACEN, e de 13% (treze por cento) para Bancos Cooperativos, nos termos das exigências mínimas estipuladas pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL.
- 15.3. **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**
- 15.3.1. A regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA será comprovada por meio de:
- I - Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;
- II - Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da CONTRATADA, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- III - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional efetuada 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 tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU por elas administrados, inclusive o INSS;
- IV - Comprovação de quitação para com a Fazenda Estadual a ser feita através da Certidão Consolidada Negativa de Débitos inscritos na Dívida Ativa Estadual, ou na inexistência desta, de Certidão Negativa/Positiva com efeitos de negativa de Débitos relativos aos Impostos de competência Estadual e de Certidão Negativa/Positiva com efeitos de negativa da Dívida Ativa do Estado, emitida pela Procuradoria Geral do Estado;
- V - Comprovação para com a Fazenda Municipal a ser feita através da Certidão Consolidada Negativa de Débitos inscritos na Dívida Ativa Municipal, ou na inexistência desta, de Certidão Negativa/Positiva com efeitos de negativa de Débitos relativos aos Impostos de competência Municipal e de Certidão Negativa/Positiva com efeitos de negativa da Dívida Ativa do Município, emitida pela Procuradoria Geral do Município;
- VI - Prova de situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, através de Certificado de Regularidade do FGTS – CRF emitido pela Caixa Econômica Federal;
- VII - A comprovação da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho deverá ser feita através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 15.4. **OUTRAS COMPROVAÇÕES:**
- 15.4.1. Como condição da assinatura do contrato, a LICITANTE deverá apresentar ainda:
- I - CERTIDÃO expedida pelo Banco Central do Brasil de que que a instituição não se encontra submetida a regime de administração especial temporária, de intervenção ou de liquidação extrajudicial;
- II - DECLARAÇÃO da própria CONTRATADA informando ser cadastrada como Instituição Financeira BANCÁRIA ou CAIXA ECONÔMICA autorizada pelo Banco Central do Brasil, nos termos da LEI Nº 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964 que dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências.
- 15.5. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - OPERACIONAL:**
- I - Pelo menos UM(1) ATESTADO de capacidade técnica emitido por instituição Pública ou Privada o qual ateste que este tenha executado serviço compatível com o objeto **de pelo menos 1.443.680 transações na modalidade pix, cujo quantitativo representa 10% do volume estimado no item 9. deste Termo de Referência INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA.**
16. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 16.1. **Os serviços objeto do presente Termo de Referência serão executados pela CONTRATADA obedecendo às suas condições e dos seus anexos, ao Contrato decorrente, à Lei nº 13.303/2016, ao RILCC, ao Manual de Procedimentos Técnicos da FEBRABAN e às demais normas legais e regulamentares pertinentes, sendo, ainda, suas obrigações:**
- 16.1.1. Repassar o produto arrecadado para conta centralizadora de arrecadação da CONTRATANTE, a ser fornecida à CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato, até o 1º (primeiro) dia útil após a data do pagamento realizado pelo cliente da CAERN;
- 16.1.2. Responsabilizar-se pela guarda dos valores monetários arrecadados, desde o momento da arrecadação até que o mesmo seja depositado na agência e conta bancária definida pela CAERN;
- 16.1.3. As diferenças verificadas após envio da remessa da arrecadação deverão ser regularizadas através de complementos (emissão de avisos) não podendo, sob hipótese alguma, a CONTRATADA debitar qualquer valor a título de estorno de repasse sem a prévia comunicação e autorização da CAERN para a devida provisão de fundos;
- 16.1.4. Na hipótese de se constatar que o valor repassado decorreu de pagamento indevido, realizado mediante fraude perpetrada, a CONTRATADA comunicará o fato à CAERN que efetuará o reembolso da respectiva importância, mediante apresentação por parte do mesmo de pedido específico acompanhado da documentação comprobatória da ocorrência;
- 16.1.5. A restituição do valor repassado indevidamente será feita no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data da comunicação mencionada no parágrafo acima;
- 16.1.6. Manter fluxo de comunicação adequado, utilizando os instrumentos formais e os meios eletrônicos, de forma a garantir a antecipação de problemas e tomada decisão ágil por parte do gestor do contrato;
- 16.1.7. Manter todo e qualquer registro de solicitações de mudança de configuração da solução de pagamento por parte da CAERN;
- 16.1.8. Manter cópia dos arquivos transmitidos à CAERN durante, **no mínimo, 06 (seis) meses;**
- 16.1.9. Disponibilizar e operacionalizar a infraestrutura tecnológica e os recursos humanos necessários para garantir a qualidade da prestação do serviço durante todo o período de vigência do contrato;
- 16.1.10. **Prestar as informações e os esclarecimentos de caráter técnico relacionados aos pagamentos realizados pelos clientes que venham a ser solicitados pela CAERN no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. Esse prazo poderá ser dilatado até o máximo de 5 (cinco) dias quando for necessário averiguações e análises mais acuradas por parte da CONTRATADA;**
- 16.1.11. Realizar treinamentos à equipe da CAERN, quando solicitado, para utilização dos aplicativos disponibilizados para a captura e envio de dados relacionados aos serviços contratados. Fornecer informações à Gerência de Tecnologia da Informação, quando solicitado, que garantam a segurança e a confiabilidade dos dados recebidos para processamento do sistema comercial adotado pela CAERN;
- 16.1.12. Receber e transmitir os arquivos eletrônicos no formato FEBRABAN, responsabilizando-se pelos custos referentes ao meio de transmissão;
- 16.1.13. Obter todas as licenças, autorizações e franquias necessárias à execução dos serviços;
- 16.2. Cumprir os prazos especificados no item 10, intitulado DETALHAMENTO DO OBJETO, deste Termo de Referência;
- 16.2.1. Repassar a CONTRATANTE, sem ônus, o produto das inovações tecnológicas que aprimorem a prestação dos serviços contratados, guardado o equilíbrio econômico e financeiro da contratação;
- 16.2.2. Fornecer ao CONTRATANTE informações e/ou relatórios adicionais que este julgar necessários que inclusive viabilizem a identificação individualizada dos recebimentos realizados na modalidade, para o bom e fiel cumprimento do objeto instrumento, sem ônus;
- 16.2.3. Providenciar, mensalmente, a emissão de RELATÓRIO DE APURAÇÃO, relativa à cobrança das tarifas de arrecadação na modalidade PIX, nos termos do item 20.2 deste Termo de Referência;
17. **ENCARGOS DA CONTRATADA**
- 17.1. Os valores referentes aos repasses de arrecadação não efetuados nos prazos contratados, sofrerão correção com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), (pro rate die), e juros de 1(um) % a.m. sobre o valor principal e encargos, desde a data prevista até a data do efetivo repasse, além de outras penalidades aplicáveis: advertência, suspensão do direito de licitar e contratar com a CAERN e declaração de inidoneidade;
- 17.2. Constatado o comportamento contumaz da CONTRATADA no atraso dos repasses de arrecadação, disponibilização fora dos prazos e dos padrões dos arquivos magnéticos contendo informações sobre os valores arrecadados ou prestação dos serviços em desacordo com o presente Termo de Referência, minutas contratuais e anexos, a CAERN poderá rescindir, em caráter

definitivo, a relação contratual.

17.3. A incidência dos encargos previstos acima não exclui a aplicação de eventuais penalidades previstas no edital, haja vista os preceitos contidos na Lei nº 13.303/2016 e no RILCC.

18. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA EM FACE DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

18.1. A CAERN comunicará à CONTRATADA para os fins do §1º do art.25 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), através de carta com AR - Aviso de Recebimento e/ou por e-mail institucional, qualquer notificação de reclamação ou ação proposta nos Juizados Especiais ou na Justiça Comum referente aos serviços ora contratados;

18.2. Não havendo, contudo, a solidariedade passiva ou não sendo possível a denunciação da lide, caberá à CONTRATADA, imediatamente após o final do processo, ressarcir a CAERN no que se referem aos prejuízos sofridos, as custas processuais, os honorários advocatícios de sucumbência, bem como as despesas com locomoção, diária, estadia, honorários, que se realizarem durante o processo, com seus advogados, prepostos, testemunhas ou peritos, havendo ou não, para tanto, a condenação ou composição dos danos e desde que estes prejuízos tenham decorrido de conduta culposa da CONTRATADA e de seus prepostos;

18.3. Sofrendo a CAERN imposição de multas e penalidades administrativas, como normatizado e elencado nos artigos 56 a 60 do CDC, por culpa da CONTRATADA ou de seus prepostos, sendo pecuniária, a CONTRATADA ressarcirá tais valores corrigidos à CAERN, sendo de proibição, cassação, interdição, suspensão ou intervenção, o dano será composto na forma da lei civil.

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

19.1. Firmar contrato de prestação de serviços de liquidação com a instituição financeira para recebimento de contas de água, esgoto e serviços via PIX.

19.2. Permitir o acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, por ocasião das intervenções técnicas.

19.3. Abertura de conta, caso não possua, para arrecadação na instituição vencedora do certame e cadastramento de chave PIX.

19.4. Remunerar a contratada pelo recebimento processado na forma estabelecida neste Termo de Referência e de acordo com o valor apresentado pela proponente vencedora do processo licitatório.

19.5. Gerar e disponibilizar aos clientes, o QRCODE - ESTATICO, de forma a viabilizar que a arrecadação ocorra via PIX.

19.6. Nomear um Gestor e Fiscal do Contrato.

19.7. O Gestor do Contrato é o ponto focal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no que tange às questões comerciais e administrativas e juntos, serão responsáveis pelas atividades de planejamento, coordenação e controle da Gestão de Serviços.

19.8. O Gestor do Contrato fará, se julgar necessário, um relatório contendo as deficiências verificadas na execução das tarefas, encaminhando cópia à CONTRATADA para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no contrato.

19.9. A CONTRATANTE deverá manter um canal aberto para comunicação com a CONTRATADA, para tratar de questões técnicas, envolvendo diretamente as áreas de tecnologia da informação.

20. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

20.1. O período de apuração dos serviços prestados, será do dia 1º ao último dia do mês de referência.

20.2. A CONTRATADA deverá enviar MENSALMENTE, até o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente àquele em que ocorreu a prestação do serviço, RELATÓRIO DE APURAÇÃO, contendo, no mínimo:

- I - O valor total arrecadado, por dia de arrecadação;
- II - O valor total repassado, por dia de arrecadação;
- III - Quantidade total diária de contas arrecadadas e processadas na competência;
- IV - Valor total cobrado à CAERN pelos serviços.

20.3. A CAERN pagará à CONTRATADA os valores apurados, com base na comparação dos controles internos com o relatório de apuração mencionado no item 20.2, até o 30º (trigésimo) dia corrido do mês subsequente àquele em que ocorreu a prestação do serviço;

20.4. O valor total a ser pago à CONTRATADA será obtido através da multiplicação entre a quantidade de contas transmitidas à CAERN e processadas dentro do mês de competência e o valor da tarifa contratada;

20.5. Havendo divergência entre quantidades e/ou valores informados pela CONTRATADA em relação ao apurado pela CAERN, prevalecerá à informação desta até que a CONTRATADA prove o contrário, caso em que a CAERN procederá ao acerto devido por ocasião do próximo pagamento;

20.6. O prazo para PAGAMENTO, estipulado no item 20.3 passa a contar a partir do envio do rol de documentos previstos no item 20.2, acompanhado das certidões negativas das esferas FEDERAL, MUNICIPAL, de regularidade perante o FGTS e TRABALHISTA, para o endereço arrecadacaobancaria@caern.com.br;

20.7. Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como "não aceito" e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização;

20.8. Para realização do pagamento e durante toda execução do contrato, a CAERN poderá solicitar comprovação manutenção das condições de habilitação exigidas à CONTRATADA;

20.9. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá efetuar o repasse da arrecadação líquido dos valores das tarifas ou, ainda, realizar débito em conta de titularidade da CAERN, sem a autorização POR ESCRITO, desta;

20.10. A CONTRATADA não pode ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste Termo de Referência a terceiros, exceto se autorizado por escrito, pela CAERN.

20.11. Nenhum pagamento será efetuado enquanto estiver pendente qualquer repasse ou liquidação de qualquer obrigação da CONTRATADA.

21. DO REAJUSTE

21.1. Os valores CONTRATADOS serão reajustados, desde que observado o disposto na Lei 10.192 de 14/02/01, artigo 2º, que estabelece: "Parágrafo 1º É nula de pleno direito qualquer estipulação de reajuste ou correção monetária de periodicidade inferior a 01 (um) ano".

21.2. Os preços unitários serão reajustados anualmente até o percentual máximo da variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ou por outro índice que vier a substituí-lo.

22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE

22.1. As partes se comprometem a cumprir a legislação brasileira sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo-se a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), considerando a necessidade de compartilhamento de dados pessoais para a realização da atividade de "Arrecadação de Contas".

22.2. A realização do tratamento dos dados pessoais deve seguir as seguintes instruções fornecidas pela CAERN à CONTRATADA:

- I - A coleta, o armazenamento, o compartilhamento e o tratamento dos dados das partes integrantes da relação jurídica contratual serão realizados exclusivamente para as finalidades a que se destina o presente Termo de Referência, não podendo utilizá-los para outros fins econômicos e/ou comerciais divergentes, nem os transferir a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado;
- II - Os dados pessoais devem ser armazenados pelo prazo necessário para cumprimento de legislação aplicável ao serviço, especialmente prevenção à lavagem de dinheiro.

22.3. A CONTRATADA tratará os dados pessoais somente para executar as suas obrigações contratuais, ou seja, recebimento e tratamento de documentos de arrecadação de contas da CAERN através da sua rede de atendimento;

22.4. As partes têm conhecimento que as autorizações para tratamento dos dados poderão ser revogadas a qualquer momento pela respectiva pessoa natural, mediante simples requerimento, e, portanto, se comprometem a informar uma à outra a respeito de eventuais revogações de consentimento, a fim de que as devidas medidas sejam tomadas;

22.5. A CONTRATADA está ciente de que, igualmente, deve se adequar à Lei – LGPD, cumprindo as suas determinações e aplicando as medidas de prevenção e proteção à segurança dos dados que manuseia, protegendo desta forma a CAERN e a relação contratual;

22.6. Na ocorrência de qualquer incidente, especialmente quando houver vazamento no tratamento dos dados que manuseia, A CONTRATADA fica obrigada a notificar imediatamente a CAERN e à Autoridade de Proteção de Dados da CAERN, conforme apregoa a Lei Geral de Proteção de Dados;

22.7. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção do sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de sanções legais, independentemente de classificação de sigilo conferida pela CAERN a tais documentos, mesmo encerrado o vínculo contratual, excetuando-se os casos cuja divulgação esteja previsto em lei;

22.8. O descumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade sujeitará a CONTRATADA ao pagamento ou a recomposição de todas as perdas e danos resultantes do descumprimento, bem como a sua responsabilização civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial e/ou administrativo.

23. FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

23.1. Toda e qualquer comunicação decorrente das obrigações vinculadas à execução do objeto deste Termos de Referência deve ser endereçada à CAERN através do e-mail: arrecadacaobancaria@caern.com.br;

23.2. A CONTRATADA deverá constituir um endereço de e-mail e contato telefônico para qualquer tipo de comunicação entre as partes e para recebimento das solicitações da CAERN.

24. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 24.1. À CONTRATADA é terminantemente proibido proceder à abertura de contas correntes nas suas agências sem autorização da CAERN, visando motivos diversos ao contratado;
- 24.2. Quaisquer alterações na sistemática de prestação dos serviços ajustados no Contrato, dependerá de prévia comunicação entre as partes, por escrito e com antecedência necessária à sua implantação, sendo o custo desta alteração de responsabilidade da parte solicitante.
- 24.3. A omissão ou a transigência de uma das partes quanto ao cumprimento, pela outra, das obrigações previstas neste instrumento não implicará em renúncia, novação ou modificação do pactuado, constituindo isto como uma mera tolerância.
- 24.4. Caso uma das partes seja condenada a pagar indenização a terceiros, em razão do descumprimento de cláusulas contratuais, a outra parte fica obrigada a ressarcir-la no montante da condenação, independente das penalidades legais.
- 24.5. As partes envidarão todos os seus esforços para o uso racional de seus equipamentos de processamento de dados, a fim de racionalizar da melhor maneira possível o uso desses equipamentos, inclusive a aplicação de equipamentos e programas antivírus, para proteção da rede, ficando assegurado a ambas as partes conhecer e verificar os seus sistemas de proteção, a fim de melhorá-los.
- 24.6. Os casos omissos serão resolvidos de comum acordo entre as partes e a solução adotada será parte integrante do presente contrato.

Referência: Processo nº 03210484.000134/2024-70 SEI nº 28226481



Documento assinado eletronicamente por **Tadeu Fernando da Silva**, **Coordenador da Unidade de Gestão de Recursos e Repasses**, em 21/08/2024, às 09:56, 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.m.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **28554295** e o código CRC **0E38E2B6**.

Referência: Processo nº 03210484.000134/2024-70

SEI nº 28554295