



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Constitui o objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada para locação (licença de direito de uso) de software para gestão comercial em saneamento, com manutenção, suporte técnico e acompanhamento durante todo o período contratual, incluindo implantação, conversão e migração integral da base de dados pré-existente, parametrização, customização e treinamento de usuários, para atendimento exclusivo do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE do Município de Bandeirantes/MS.

1.2. A solução compreende os módulos de gestão comercial (cadastro, tarifação e faturamento), negociação e parcelamento de débitos, dívida ativa e execução fiscal, gestão da arrecadação (FEBRABAN, débito automático e postos de arrecadação), atendimento ao público e ordens de serviço com aplicativo de campo, leitura móvel com emissão simultânea de contas, manobras de rede, Agência Virtual (portal web e aplicativo móvel), recebimento por cartão de crédito e auditoria, integrados entre si e operando sobre base de dados única.

1.3. **Não integram o objeto** desta contratação os módulos administrativos de gestão pública (Tesouraria, Patrimônio, Frotas, Compras e Licitação, Almoxarifado, Portal da Transparência, Recursos Humanos e eSocial) nem os módulos de Contabilidade Pública e de Planejamento e Orçamento, objeto de contratação própria e distinta desta Autarquia.

1.4. O módulo de recebimento por cartão de crédito limita-se à disponibilização tecnológica da funcionalidade de pagamento integrada à Agência Virtual e ao cadastro comercial. Não integram o objeto a operação financeira, a aquisição, a antecipação de recebíveis ou as tarifas da credenciadora, que serão objeto de credenciamento ou contratação própria pela Autarquia.

1.5. Os itens que compõem o objeto formam grupo único, com julgamento pelo menor preço global do grupo. Os preços unitários apresentados pelo licitante serão utilizados para composição da proposta, medição e pagamento, mas os valores unitários estimados pela Administração para os Itens 01 a 09, de pagamento mensal e obtidos por rateio proporcional, terão caráter de referência para composição do orçamento estimado, não constituindo, isoladamente, limites máximos de aceitabilidade da proposta. O valor estimado do Item 10 (implantação, migração, parametrização, customização e treinamento), de pagamento único após o recebimento definitivo, constitui preço unitário máximo aceitável, a fim de evitar o jogo de planilha, conforme fundamentação dos itens 12.5 e 14.7 do Estudo Técnico Preliminar.

2. JUSTIFICATIVA E FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O SAAE de Bandeirantes/MS é o prestador dos serviços públicos de abastecimento de água no Município, competindo-lhe a manutenção do cadastro de consumidores, imóveis e ligações, o controle de hidrometria, a leitura e o faturamento das contas de água, a arrecadação, a cobrança administrativa e judicial, o atendimento ao usuário e

Rua Tiradentes, nº 2005 – Centro – CEP 79430-000 – Bandeirantes – MS

Fone/Fax: (67) 3261-1290 / Fone: (67) 3261-1461

E-Mail: saaeband@terra.com.br

Página 1 de 28



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

a execução das ordens de serviço de campo. Essas atividades constituem o ciclo comercial da Autarquia e respondem pela integralidade de sua receita própria.

2.2. A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade ininterrupta do tratamento informatizado desse ciclo, em substituição ao Contrato Administrativo nº 005/2022, firmado sob a Lei nº 8.666/1993 e com vigência até 15/10/2026, adequando a nova contratação ao regime da Lei nº 14.133/2021.

2.3. Além da continuidade, a contratação visa suprir deficiências hoje verificadas na relação com o usuário – limitação dos canais digitais de autoatendimento e de pagamento, elevado volume de atendimento presencial, demora na regularização de débitos e custos com cortes e religações –, mediante a inclusão dos módulos de Agência Virtual (web e aplicativo) e de recebimento por cartão de crédito, em atenção à Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital), à Lei nº 13.460/2017 (direitos do usuário de serviços públicos) e ao art. 27 da Lei nº 11.445/2007.

2.4. A ausência, a interrupção ou a deficiência da solução acarreta perda direta de receita, inconsistência da situação financeira dos usuários, crescimento da inadimplência e da dívida ativa, descumprimento de obrigações legais perante usuários e órgãos de controle e perda de rastreabilidade das informações comerciais.

2.5. A constante evolução dos leiautes bancários (FEBRABAN), das normas do TCE/MS, da legislação tributária e de proteção de dados exige atualização permanente dos programas, viável apenas mediante contratação de solução de mercado com manutenção legal e suporte continuados, não dispondo a Autarquia de setor de tecnologia da informação.

2.6. Trata-se de serviço de natureza contínua, essencial ao funcionamento da Autarquia, cuja interrupção comprometeria o faturamento e a arrecadação, justificando sua contratação pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A fundamentação da contratação, dos seus quantitativos e do não parcelamento do objeto encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar – ETP, e o valor estimado no Relatório de Pesquisa de Preços e no respectivo Mapa Comparativo de Preços (Subanexo X do Regulamento de Remessa ao TCE-MS), elaborados na forma dos arts. 27 a 47 do Decreto Municipal nº 44, de 24 de março de 2023, documentos que integram este processo.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTITATIVO

4.1. Abaixo constam as especificações e o quantitativo da contratação (grupo único):

Item	Descrição	Unid.	Qtde
01	Locação (licença de direito de uso) de software para gestão comercial em saneamento – módulo de cadastro, tarifação e faturamento de contas de água, com suporte técnico, manutenção e acompanhamento durante todo o período contratual.	Mês	12



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

Item	Descrição	Unid.	Qtde
02	Locação do módulo de negociação e parcelamento de débitos, integrado ao cadastro comercial.	Mês	12
03	Locação do módulo de dívida ativa, execução fiscal e acompanhamento de processos judiciais.	Mês	12
04	Locação do módulo de gestão da arrecadação, com recepção e crítica de arquivos em padrão FEBRABAN, débito automático em conta e aplicativo web para agentes arrecadadores conveniados – 03 (três) postos de arrecadação.	Mês	12
05	Locação do módulo de atendimento ao público e ordens de serviço em plataforma web, com aplicativo móvel para as equipes de campo.	Mês	12
06	Locação do módulo gerenciador e aplicativo móvel para coleta de leituras e emissão simultânea de contas de água, avisos de débito e declaração anual de quitação.	Mês	12
07	Locação do módulo e aplicativo móvel para agendamento e controle de manobras de rede.	Mês	12
08	Locação do módulo de Agência Virtual, em portal web e aplicativo móvel, para autoatendimento do usuário.	Mês	12
09	Locação do módulo de recebimento por cartão de crédito, integrado à Agência Virtual, com parcelamento de faturas vencidas ou em aberto e baixa automática dos débitos.	Mês	12
10	Serviços de implantação do software, conversão e migração integral dos dados pré-existentes, parametrização, customização e treinamento dos usuários, em carga horária mínima de 60 (sessenta) horas/aula.	Serv.	01

4.2. Os serviços deverão ser executados em estrita conformidade com a legislação vigente, em especial a Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 11.445/2007 (com as alterações da Lei nº 14.026/2020), a Lei nº 13.460/2017, a Lei nº 14.129/2021, a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Lei nº 9.609/1998, a Lei nº 12.527/2011, as resoluções do TCE/MS aplicáveis, os leiautes e padrões da FEBRABAN para arrecadação e débito automático, as normas das instituições financeiras conveniadas e as regras dos arranjos de pagamento aplicáveis ao recebimento por cartão.

4.3. Da implantação, conversão de dados e treinamento (Item 10)

4.3.1. **Plano de trabalho:** em até 05 (cinco) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço, a contratada apresentará plano de trabalho com cronograma detalhado, equipe designada, plano de migração (fontes, mapeamento, critérios de validação e plano de contingência) e plano de treinamento.

4.3.2. **Conversão e migração das bases de dados:** a contratada converterá e migrará para a nova estrutura a integralidade dos dados pré-existentes, abrangendo, no mínimo: cadastro de consumidores, imóveis, ligações, economias, categorias, hidrômetros e logradouros; roteiros de leitura; histórico de leituras e consumos; histórico de faturamento e de contas emitidas, pagas, canceladas e em aberto; parcelamentos vigentes e quitados; dívida ativa e processos de cobrança; convênios e dados de débito automático; requerimentos e ordens de serviço em aberto; e usuários e perfis. A Autarquia disponibilizará a base de dados em formato legível, com o dicionário de dados que obtiver da atual contratada, cabendo à nova contratada a análise, o mapeamento, a conversão e a validação, com acompanhamento dos servidores indicados.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

4.3.3. Validação da migração: a contratada entregará relatório de consistência comparando, no mínimo, totais de ligações por situação e categoria, número e valor de contas em aberto por competência, saldo de parcelamentos e de dívida ativa, antes e depois da migração. A Autarquia validará amostralmente os dados por setor, formalizando inconsistências para correção pela contratada, sem ônus, em até 05 (cinco) dias corridos.

4.3.4. Implantação: a implantação de todos os módulos, inclusive a homologação dos leiautes de arrecadação com cada banco ou agente arrecadador conveniado e a integração com a credenciadora de cartão, deverá ser concluída no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, contados da emissão da Ordem de Serviço, de modo que nenhuma competência de leitura, faturamento ou processamento de arrecadação seja comprometida. Durante a transição, a contratada deverá assegurar, em conjunto com a Autarquia, operação paralela ou plano de contingência que evite a interrupção do faturamento.

4.3.5. Treinamento: será realizado presencialmente, na sede da Autarquia, com carga horária mínima de **60 (sessenta) horas/aula**, distribuída por módulo e por perfil de usuário (atendimento, faturamento, arrecadação/tesouraria, campo/leitura, cobrança/dívida ativa, administração do sistema), com conteúdo programático prévio, material didático em meio digital e lista de presença. Será admitido complemento remoto para reciclagem, sem prejuízo da carga presencial mínima.

4.3.6. Operação assistida: durante o primeiro ciclo completo de leitura, faturamento e processamento de arrecadação após a virada, a contratada manterá acompanhamento prioritário, com técnico disponível em horário comercial, presencial ou remoto conforme a necessidade, para suporte imediato aos usuários.

4.4. Requisitos gerais da solução

4.4.1. A solução deverá apresentar, no mínimo, as seguintes condições técnicas, aplicáveis a todos os módulos:

a) operar em ambiente multiusuário, permitindo o acesso simultâneo dos usuários autorizados pelo SAAE em quantidade compatível com o dimensionamento operacional da Autarquia, sem cobrança adicional por usuário, preservando a integridade transacional dos dados, sobre base de dados única compartilhada por todos os módulos;

b) ser disponibilizada em arquitetura web para os módulos de atendimento ao público e ordens de serviço, Agência Virtual, aplicativo de postos de arrecadação e gerenciamento, acessíveis por navegador sem instalação de componentes adicionais na estação; os demais módulos poderão ser web ou desktop, a critério do fornecedor, desde que atendam aos requisitos funcionais;

c) disponibilizar aplicativos móveis para leitura e emissão simultânea, equipes de campo e manobras de rede compatíveis com dispositivos Android de mercado, com operação off-line e sincronização; o aplicativo da Agência Virtual deverá estar publicado nas lojas oficiais Android e iOS;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

- d) possuir controle de acesso por usuário e perfil, com permissões por funcionalidade, política de senhas, bloqueio por tentativas e registro (log) de operador, data, hora, endereço de origem e ação para todas as inclusões, alterações, exclusões e consultas sensíveis, com consulta e exportação dos logs para auditoria;
- e) permitir a personalização de layout de contas, avisos, certidões, documentos e relatórios, com inserção de logotipo e textos institucionais, e geração em tela, impressora e arquivo (PDF, CSV, XLSX);
- f) dispor de gerador de relatórios e consultas parametrizáveis pelo próprio usuário, com filtros, agrupamentos e exportação;
- g) possuir rotina de atualização de versão com exibição da versão em uso e histórico de atualizações, e comunicação prévia à Autarquia das alterações funcionais;
- h) processar arquivos de remessa e retorno nos leiautes FEBRABAN vigentes (arrecadação e débito automático) e nos leiautes específicos exigidos pelas instituições financeiras e agentes arrecadadores conveniados, com atualização sem ônus sempre que alterados;
- i) fornecer os dados e relatórios necessários ao preenchimento dos indicadores comerciais do SNIS/SINISA e às remessas e consultas do TCE/MS relativas à receita;
- j) permitir a exportação de dados de faturamento e arrecadação em layouts compatíveis com o sistema contábil/SIAFIC utilizado pela Autarquia, para registro da receita;
- k) dispor de rotinas de cópia de segurança (backup) e restauração; em solução hospedada pela contratada (nuvem), esta responderá pela infraestrutura, por backups diários com retenção mínima de 30 (trinta) dias e pela disponibilidade mínima mensal de 99% (noventa e nove por cento), observadas as regras de segurança e proteção de dados aplicáveis; em solução instalada em servidor da Autarquia, a contratada informará previamente os requisitos de hardware e software e configurará as rotinas de backup;
- l) utilizar comunicação criptografada (HTTPS/TLS) em todos os acessos web e móveis, e não armazenar dados de cartão de pagamento em seus servidores, processando as transações exclusivamente em ambiente seguro de instituição financeira ou credenciadora, em conformidade com as regras do arranjo de pagamento;
- m) tratar dados pessoais dos usuários em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, com controle de acesso, anonimização em ambientes de teste, registro de operações e canal para atendimento de requisições de titulares;
- n) permitir a extração integral da base de dados em formato aberto (SQL ou CSV), acompanhada de dicionário de dados, a qualquer tempo mediante solicitação da fiscalização e, obrigatoriamente, ao término do contrato.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

4.4.2. Os proponentes não precisam possuir programas com os nomes indicados neste Termo de Referência, nem distribuídos na exata forma aqui descrita. Contudo, é necessário que a solução atenda integralmente às funcionalidades e aos requisitos obrigatórios exigidos nos quadros do item 4.5, independentemente da forma como estejam organizados em seus produtos.

4.4.3. Os requisitos são descritos como necessidades funcionais da Autarquia, vedada a exigência de marca, tecnologia ou característica exclusiva de fornecedor determinado.

4.5. Dos requisitos e funcionalidades obrigatórios por módulo

4.5.1. A solução ofertada deverá atender a todas as funcionalidades relacionadas nos quadros a seguir, as quais serão exigidas integralmente na implantação, sendo o seu atendimento condição para o recebimento definitivo do Item 10.

ITEM 01 – GESTÃO COMERCIAL: CADASTRO, TARIFICAÇÃO E FATURAMENTO

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Manter cadastro único de consumidores (pessoa física e jurídica), com CPF/CNPJ, documentos, contatos, endereço de correspondência e consentimentos para comunicação eletrônica.
02	Manter cadastro de imóveis e ligações com matrícula única, endereço georreferenciável, logradouro, bairro, setor, rota e sequência de leitura, situação da ligação (ativa, cortada, suprimida, factível, potencial), categoria e número de economias por categoria.
03	Manter cadastro de hidrômetros com número, marca, modelo, capacidade, diâmetro, data de instalação, lacres, leitura inicial e histórico de substituições, vinculando-os às ligações.
04	Manter cadastro de logradouros, bairros, setores, rotas e roteiros de leitura, com ordenação da sequência de leitura e remanejamento de imóveis entre rotas.
05	Registrar o histórico completo de alterações cadastrais (titularidade, categoria, economias, situação), com data, operador e documento comprobatório anexado.
06	Permitir a parametrização da estrutura tarifária por categoria, faixas de consumo, tarifa mínima, valor por m³, serviços e tarifas acessórias, com vigência por período e histórico de tabelas, conforme a regulamentação aplicável à Autarquia.
07	Calcular o faturamento por consumo medido, pela média (quando não houver leitura ou houver impedimento), por estimativa ou por consumo mínimo, conforme regras parametrizadas, com registro do critério utilizado em cada conta.
08	Realizar crítica de consumo (alto, baixo, zero, leitura inferior à anterior, hidrômetro virado) com faixas parametrizáveis e geração de relação de contas retidas para análise antes da emissão.
09	Permitir o cadastramento de débitos avulsos, serviços e parcelas a serem cobrados em conta, bem como de créditos e descontos.
10	Emitir contas de água com código de barras padrão FEBRABAN e QR Code PIX (quando conveniente), em layout personalizável, individualmente, por rota ou em lote, com envio por e-mail e disponibilização na Agência Virtual.
11	Calcular acréscimos legais (multa, juros e atualização) sobre contas vencidas, conforme parâmetros, na emissão de segunda via, negociação e certidões.
12	Permitir refaturamento e cancelamento de contas com registro de motivo, operador e vínculo com a conta original, mantendo a trilha de auditoria.
13	Emitir declaração anual de quitação de débitos, certidão negativa e positiva de débitos e extrato de débitos por ligação e por consumidor.
14	Controlar ligações cortadas e suprimidas, com emissão de aviso de corte, ordem de corte e de religação integradas ao módulo de ordens de serviço, e regras para bloqueio de corte (negociação em curso, prazo legal de aviso).
15	Gerar relatórios gerenciais de faturamento por competência, categoria, setor e rota (volume micromedido, volume faturado, valor faturado, economias ativas, índice de hidrometração) e de evolução do consumo.
16	Manter histórico de consumo e de contas por ligação por período não inferior a 60 (sessenta) meses, disponível para consulta e impressão.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

ITEM 02 – NEGOCIAÇÃO E PARCELAMENTO DE DÉBITOS

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Simular e formalizar parcelamentos de débitos em aberto (contas, dívida ativa e serviços), com regras parametrizáveis de número máximo de parcelas, valor mínimo de parcela, entrada, descontos e encargos, por categoria de consumidor.
02	Emitir termo de confissão de dívida e de parcelamento, com cláusulas personalizáveis, para assinatura física ou aceite eletrônico na Agência Virtual.
03	Gerar as parcelas com código de barras e QR Code, permitindo o pagamento em qualquer canal de arrecadação e o lançamento opcional das parcelas em conta de água.
04	Controlar a situação do parcelamento (ativo, quitado, cancelado, quebrado) e registrar automaticamente a quebra de acordo por inadimplência de número parametrizável de parcelas, com retorno dos débitos originais atualizados.
05	Permitir o reparcelamento de saldo remanescente, com regras específicas e registro de histórico.
06	Consultar o histórico de negociações por ligação e por consumidor, com operador, data, valores e situação.
07	Emitir relatórios de parcelamentos concedidos, parcelas a vencer, vencidas e quitadas por período, com valores de principal e encargos.

ITEM 03 – DÍVIDA ATIVA, EXECUÇÃO FISCAL E PROCESSOS JUDICIAIS

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Inscriver débitos em dívida ativa, individualmente ou em lote, por critérios parametrizáveis (idade do débito, valor mínimo), com geração de número de inscrição, termo de inscrição e livro de dívida ativa.
02	Emitir Certidão de Dívida Ativa – CDA com os requisitos legais, numeração sequencial e controle de emissão, substituição e cancelamento.
03	Controlar prazos prescricionais, com alertas de débitos próximos à prescrição e relatório de débitos prescritos.
04	Gerar notificações e cartas de cobrança administrativa em lote, com registro de envio e retorno.
05	Permitir o protesto extrajudicial de CDAs, com geração de arquivo para cartório/central de protesto e tratamento do retorno (protestado, pago, cancelado), quando adotado pela Autarquia.
06	Registrar o ajuizamento de execuções fiscais, com número do processo, vara, procurador responsável, fases, andamentos, custas e penhoras, vinculados às CDAs.
07	Calcular o débito atualizado para fins de execução, emitindo demonstrativo de cálculo com memória.
08	Registrar o pagamento ou a negociação de débitos inscritos e ajuizados, com baixa automática e comunicação ao módulo de cobrança.
09	Emitir relatórios de estoque de dívida ativa por exercício, situação e faixa de valor, recuperação de dívida ativa por período e posição dos processos judiciais.

ITEM 04 – GESTÃO DA ARRECADAÇÃO (FEBRABAN, DÉBITO AUTOMÁTICO E POSTOS DE ARRECADAÇÃO)

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Gerar arquivos de remessa e processar arquivos de retorno de arrecadação nos leiautes FEBRABAN vigentes e nos leiautes específicos das instituições financeiras e agentes arrecadadores conveniados pela Autarquia.
02	Efetuar a crítica dos arquivos de retorno (registros rejeitados, duplicados, valores divergentes, documentos não localizados), com relatório de ocorrências e tratamento manual supervisionado dos registros não conciliados.
03	Efetuar a baixa automática das contas, parcelas e débitos pagos, com atualização imediata da situação financeira da ligação em todos os módulos.
04	Gerir o débito automático em conta corrente: adesão e cancelamento (inclusive via Agência Virtual), geração de arquivos de débito e processamento de retorno conforme o leiaute FEBRABAN de débito automático.
05	Disponibilizar aplicativo web para agentes arrecadadores conveniados (postos de arrecadação), com acesso por usuário e senha, leitura de código de barras ou digitação, recebimento, autenticação/comprovante, baixa em tempo real e fechamento de caixa diário.

Rua Tiradentes, nº 2005 – Centro – CEP 79430-000 – Bandeirantes – MS

Fone/Fax: (67) 3261-1290 / Fone: (67) 3261-1461

E-Mail: saaeband@terra.com.br

Página 7 de 28



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

Nº	Requisito funcional obrigatório
06	Controlar os 03 (três) postos de arrecadação conveniados, com relatório de movimento por posto, por operador e por período, e conciliação dos repasses.
07	Registrar recebimentos no caixa da própria Autarquia (tesouraria), com emissão de comprovante e integração à baixa.
08	Processar o retorno das transações de cartão de crédito recebidas pelo Item 09, conciliando-as com os débitos selecionados e efetuando a baixa automática.
09	Emitir relatórios de arrecadação por data de pagamento e de crédito, por agente arrecadador, por forma de pagamento e por rubrica de receita, e relatório de conciliação bancária da arrecadação.
10	Exportar a receita arrecadada por período e rubrica em layout compatível com o sistema contábil da Autarquia.
11	Identificar e tratar pagamentos em duplicidade e pagamentos a maior, com rotina de compensação em contas futuras ou restituição.

ITEM 05 – ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ORDENS DE SERVIÇO (WEB + APLICATIVO DE CAMPO)

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Registrar requerimentos, reclamações, solicitações de serviço e denúncias com protocolo único, identificação do solicitante, ligação, canal de origem (presencial, telefone, Agência Virtual, aplicativo), classificação e prazo de atendimento parametrizável por tipo.
02	Apresentar ao atendente, em tela única, a situação cadastral e financeira completa da ligação (débitos, histórico de consumo, ordens de serviço abertas, parcelamentos, ocorrências).
03	Gerar ordens de serviço a partir dos requerimentos ou de rotinas automáticas (corte, religação, substituição de hidrômetro, vistoria), com prioridade, equipe designada, materiais previstos e prazo.
04	Permitir a programação e o roteamento das ordens de serviço por equipe e região, com visualização em mapa quando houver georreferenciamento.
05	Disponibilizar aplicativo móvel para as equipes de campo, com recebimento das ordens de serviço, registro de início e fim, execução, materiais aplicados, leitura do hidrômetro, fotos, assinatura do usuário e geolocalização, com operação off-line e sincronização.
06	Atualizar automaticamente o cadastro a partir da execução da ordem de serviço (situação da ligação, hidrômetro instalado, leitura, lacres).
07	Controlar a produtividade das equipes (ordens executadas, tempo médio, reexecuções) e emitir relatórios por tipo de serviço, equipe e período.
08	Comunicar ao usuário, por e-mail, SMS ou notificação do aplicativo, quando configurado, a abertura, o andamento e a conclusão de seu requerimento.
09	Gerir filas e senhas de atendimento presencial, com agendamento integrado à Agência Virtual, quando habilitado pela Autarquia.
10	Registrar o histórico completo de atendimentos por ligação e por consumidor.

ITEM 06 – LEITURA MÓVEL E EMISSÃO SIMULTÂNEA DE CONTAS

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Gerar e exportar roteiros de leitura por rota e período para os dispositivos móveis, com os dados necessários à leitura, crítica e emissão (cadastro, leituras anteriores, média, débitos, mensagens).
02	Disponibilizar aplicativo móvel para coleta de leituras em dispositivos Android (smartphones ou coletores), com operação off-line, registro de leitura, ocorrências de leitura (impedimento, hidrômetro quebrado, imóvel fechado etc.), foto do hidrômetro e geolocalização.
03	Efetuar a crítica de consumo em campo, com alertas ao leitorista e possibilidade de releitura, conforme faixas parametrizadas.
04	Calcular e emitir a conta de água simultaneamente à leitura, em impressora térmica portátil, com código de barras e QR Code, bem como avisos de débito e declaração anual de quitação de débitos.
05	Permitir, por parametrização, a retenção da emissão em campo de contas com consumo crítico, para análise prévia no escritório.
06	Sincronizar as leituras, ocorrências e contas emitidas com a base central, com controle de roteiros entregues, em andamento e concluídos.
07	Gerir leitoristas, dispositivos e impressoras, com relatório de produtividade, leituras por ocorrência e contas emitidas por leitorista e rota.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

Nº	Requisito funcional obrigatório
08	Permitir a emissão de contas no escritório para as leituras não emitidas em campo, sem redigitação.

ITEM 07 – MANOBRAS DE REDE

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Cadastrar a rede de distribuição por setores de abastecimento, zonas de pressão e registros/válvulas de manobra, com localização.
02	Agendar manobras programadas (manutenção, limpeza de reservatórios, interligações) com data, horário, duração prevista, registros envolvidos, equipe e áreas afetadas.
03	Registrar manobras emergenciais (rompimentos, vazamentos), com abertura a partir de requerimentos de usuários ou das equipes de campo.
04	Disponibilizar aplicativo móvel para as equipes registrarem a execução das manobras (abertura e fechamento de registros, horários, fotos, geolocalização).
05	Identificar as ligações afetadas por cada manobra, a partir do cadastro de setores/logradouros, e permitir a comunicação aos usuários pelos canais configurados.
06	Manter histórico de manobras por setor e por registro, com relatórios de frequência, duração e motivo.

ITEM 08 – AGÊNCIA VIRTUAL (PORTAL WEB E APLICATIVO MÓVEL)

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Disponibilizar portal web responsivo e aplicativo móvel (Android e iOS, publicados nas lojas oficiais) com identidade visual da Autarquia, acessíveis 24 horas por dia.
02	Permitir o cadastro e a autenticação do usuário com validação de titularidade da ligação (CPF/CNPJ e dados da conta), recuperação de senha e vinculação de múltiplas ligações a um mesmo usuário.
03	Emitir segunda via de contas, com código de barras e QR Code PIX, e permitir o pagamento por cartão de crédito (Item 09) diretamente na Agência Virtual.
04	Exibir extrato de débitos, histórico de contas e pagamentos, histórico e gráfico de consumo, e dados cadastrais da ligação.
05	Emitir certidão negativa de débitos e declaração anual de quitação com código de autenticidade verificável.
06	Permitir solicitações de serviços (religação, troca de titularidade, vistoria, reparo de vazamento, revisão de conta, adesão e cancelamento de débito automático, atualização cadastral), com protocolo e acompanhamento do andamento.
07	Permitir a comunicação de vazamentos, falta d'água e denúncias, com localização e foto, geradas como requerimentos no Item 05.
08	Permitir o agendamento de atendimento presencial, quando habilitado, e a simulação e formalização de parcelamento com aceite eletrônico, conforme regras do Item 02.
09	Enviar notificações (e-mail, push e, quando contratado pela Autarquia, SMS/WhatsApp) sobre vencimento de conta, conta disponível, manobras programadas e andamento de requerimentos, mediante consentimento do usuário.
10	Disponibilizar painel administrativo para a Autarquia gerir conteúdos, avisos, serviços habilitados e estatísticas de uso da Agência Virtual.
11	Atender aos requisitos de acessibilidade digital (e-MAG/WCAG) e à Lei nº 13.709/2018 quanto ao consentimento e à transparência no tratamento dos dados.

ITEM 09 – RECEBIMENTO POR CARTÃO DE CRÉDITO

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Permitir ao usuário, na Agência Virtual (web e aplicativo), selecionar um ou mais débitos em aberto ou vencidos (contas, parcelas, serviços) e efetuar o pagamento por cartão de crédito.
02	Integrar-se, por API, a credenciadora, subadquirente ou instituição financeira credenciada pela Autarquia, redirecionando o usuário a ambiente seguro ou utilizando componente de captura certificado, sem armazenamento de dados de cartão na solução.
03	Permitir o parcelamento do valor no cartão em número de parcelas parametrizável pela Autarquia, com exibição transparente ao usuário dos encargos eventualmente aplicáveis conforme o arranjo contratado.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

Nº	Requisito funcional obrigatório
04	Receber o retorno da transação (aprovada, negada, pendente, estomada), associá-lo automaticamente aos débitos selecionados e efetuar a baixa imediata no cadastro comercial, com atualização da situação financeira da ligação e bloqueio automático de corte.
05	Emitir comprovante da transação ao usuário e registrar o histórico de transações por ligação.
06	Disponibilizar relatório de transações por período, situação e forma de parcelamento, e rotina de conciliação com os repasses da credenciadora.
07	Tratar estornos e chargebacks, com reversão da baixa e registro de ocorrência para análise da Autarquia.
08	Permitir a utilização da mesma funcionalidade no atendimento presencial (pagamento assistido), quando habilitado pela Autarquia.

REQUISITOS TRANSVERSAIS – GERENCIADOR, SEGURANÇA E AUDITORIA

Nº	Requisito funcional obrigatório
01	Gerir usuários, perfis e permissões por funcionalidade, com histórico de concessão e revogação de acessos e desativação de usuários.
02	Registrar trilha de auditoria de todas as operações (inclusão, alteração, exclusão e consultas a dados sensíveis), com operador, data, hora, origem e valores anteriores e posteriores, consultável por período, usuário, ligação e funcionalidade, e exportável.
03	Impedir a exclusão física de registros financeiros (contas, pagamentos, parcelamentos, inscrições em dívida ativa), admitindo apenas cancelamento com motivo e registro.
04	Controlar o fechamento de competências de faturamento e de arrecadação, bloqueando alterações retroativas sem autorização de perfil específico, com registro.
05	Disponibilizar painel gerencial com indicadores do ciclo comercial: ligações ativas, volume faturado, arrecadação, inadimplência por faixa, eficiência de arrecadação, contas emitidas em campo, atendimentos por canal, ordens de serviço por situação.
06	Permitir a parametrização de mensagens e avisos institucionais nas contas e na Agência Virtual.
07	Registrar e permitir o acompanhamento dos chamados de suporte abertos pela Autarquia, com número, data, criticidade, prazos e solução.

5. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS

5.1. O objeto desta contratação enquadra-se como serviço comum de tecnologia da informação, de natureza continuada, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do art. 6º, incisos XIII e XV, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais de mercado.

5.2. Não se trata de serviço de engenharia, mas de licenciamento de direito de uso de programa de computador, acompanhado dos serviços correlatos de implantação, migração de dados, treinamento, suporte técnico e manutenção.

5.3. A licença de uso não implica transferência de propriedade do programa, permanecendo os direitos autorais com a contratada, na forma da Lei nº 9.609/1998 e da Lei nº 9.610/1998. Os **dados** armazenados e processados pela solução, contudo, são de propriedade exclusiva do SAAE de Bandeirantes/MS.

6. PRAZO CONTRATUAL

6.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato ou de outra data nele fixada, podendo ser prorrogado sucessivamente, por até 10 (dez) anos, se vantajoso para a Administração, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

6.2. A prorrogação condiciona-se à demonstração, nos autos, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, mediante nova pesquisa de preços realizada na forma dos arts. 27 a 47 do Decreto Municipal nº 44/2023, facultada a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus, e à manutenção das condições de habilitação e à inexistência de sanções impeditivas.

6.3. O prazo de execução dos serviços corresponderá à integralidade do prazo de vigência, em regime de prestação continuada, com pagamentos mensais, ressalvados os serviços de implantação, migração e treinamento (Item 10), de execução única.

6.4. O início da execução deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço, mediante apresentação do plano de trabalho previsto no item 4.3.1.

6.5. **Reajuste:** os preços poderão ser reajustados após 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado (14/09/2026), pela variação acumulada do IPCA/IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo, mediante apostilamento, nos termos do art. 25, § 7º, do art. 92, inciso V, e do art. 136, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

7. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

7.1. A implantação da solução, a conversão e a migração dos dados, a parametrização e o treinamento serão realizados na sede do SAAE, na Rua Tiradentes, nº 2005, Centro, Bandeirantes/MS, em horário comercial – de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 11h00 e das 13h00 às 17h00 –, mediante prévio agendamento.

7.1.1. O suporte técnico, a manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e legal, as atualizações de versão e o atendimento às demandas ordinárias poderão ser prestados remotamente, por acesso remoto assistido, telefone, e-mail ou sistema de chamados, assegurados o registro e o acompanhamento de cada solicitação, sem prejuízo do atendimento presencial sempre que a natureza da ocorrência assim exigir.

7.2. Recebimento do Item 10 (implantação):

a) **recebimento provisório**, pelo fiscal do contrato, em até 05 (cinco) dias úteis da comunicação de conclusão pela contratada, mediante termo circunstanciado, acompanhado do relatório de migração (item 4.3.3), da comprovação da parametrização de cada módulo, da homologação dos leiautes bancários e dos registros de treinamento;

b) **recebimento definitivo**, pelo gestor do contrato, em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório, após a validação, pelos setores usuários, dos dados migrados e do funcionamento de todos os módulos, inclusive a emissão de um ciclo de faturamento e o processamento de ao menos um arquivo de retorno de arrecadação real.

7.3. **Recebimento dos Itens 01 a 09 (serviços continuados):** mensal, mediante atesto do fiscal sobre o relatório mensal de execução (item 10.6), verificados a disponibilidade da



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

solução, o cumprimento dos níveis de serviço (item 8) e a regularidade da documentação.

7.4. Mensalmente, a contratada deverá entregar à Administração:

- a) relatório mensal de execução, contendo os chamados de suporte abertos, atendidos e pendentes, com criticidade, prazos e solução;
- b) registro das atualizações de versão e das manutenções legais e de leiautes implementadas no período;
- c) relatório de disponibilidade da solução no período, com indicação de interrupções, duração, causa e providências;
- d) quando houver, registros de treinamentos e capacitações realizados.

7.5. Os serviços que apresentarem não conformidade com os padrões técnicos exigidos, com a legislação aplicável ou com as orientações da fiscalização deverão ser refeitos ou corrigidos pela contratada, sem ônus para a Administração, nos prazos do item 8 ou nos fixados pelo fiscal.

7.6. **Reexecuções e correções sem ônus.** A contratada deverá reexecutar ou corrigir, sem ônus adicional, sempre que ocorrer: (a) execução em desconformidade com este Termo de Referência; (b) falha, perda ou inconsistência de dados decorrente da migração; (c) erro da solução que gere faturamento incorreto, rejeição ou processamento incorreto de arquivos de arrecadação ou débito automático, ou divergência de baixa; (d) indisponibilidade ou falha de qualquer módulo ou aplicativo atribuível à solução; (e) ausência de atualização frente a alterações de leiautes, normas ou legislação.

7.7. A contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações, documentos e dados decorrentes da execução contratual, em observância à Lei nº 13.709/2018, sendo vedada a divulgação ou o compartilhamento sem autorização expressa da Administração.

7.8. Os dados armazenados e processados pela solução são de propriedade exclusiva do SAAE, devendo a contratada, ao término da vigência contratual e sem custo adicional, disponibilizá-los integralmente em formato aberto e legível (SQL ou CSV), com o respectivo dicionário de dados, em até 10 (dez) dias corridos da solicitação, prestar apoio técnico à migração para nova solução pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias após o término do contrato, manter a solução acessível em modo consulta durante esse período e, ressalvadas as hipóteses legais de conservação, devolver ou eliminar os dados pessoais tratados em nome da Autarquia após a conclusão da transição, mediante comprovação quando solicitada.

7.9. Os pagamentos serão efetuados conforme o item 13 deste Termo de Referência, com base na efetiva prestação dos serviços e mediante apresentação de nota fiscal devidamente atestada.



8. NÍVEIS DE SERVIÇO, GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

8.1. Em razão da natureza continuada do serviço, a contratada deverá garantir o pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual, respondendo por falhas, indisponibilidades, inconsistências e prejuízos decorrentes de erro técnico atribuível ao sistema ou à sua atuação.

8.2. A contratada deverá prestar assistência técnica permanente por canais oficiais (sistema de chamados com protocolo, telefone, e-mail e acesso remoto), em dias úteis, das 07h00 às 17h00 (horário de Mato Grosso do Sul), observados os seguintes prazos máximos, contados da abertura do chamado:

Criticidade	Caracterização	Prazo de atendimento (início)	Prazo de solução ou contorno
Crítica	Solução, módulo ou aplicativo indisponível; impossibilidade de faturar, emitir contas, processar arquivos de arrecadação ou efetuar baixas; falha de segurança ou vazamento de dados.	1 (uma) hora	4 (quatro) horas
Alta	Funcionalidade essencial com erro que compromete o resultado (cálculo incorreto, rejeição de arquivo bancário, falha de sincronização de leitura/campo) com alternativa manual onerosa.	4 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas
Média	Funcionalidade com erro que não impede a rotina, com contorno disponível; relatório incorreto; lentidão.	8 (oito) horas úteis	3 (três) dias úteis
Baixa	Dúvidas, ajustes de layout, parametrizações, melhorias e solicitações sem impacto operacional.	24 (vinte e quatro) horas úteis	10 (dez) dias úteis

8.3. Chamados de criticidade crítica abertos fora do horário de atendimento, nos períodos de fechamento de faturamento ou de processamento de arrecadação, deverão dispor de canal de contato de emergência (telefone celular do preposto ou plantão), com início do atendimento em até 2 (duas) horas.

8.4. **Disponibilidade:** em solução hospedada pela contratada, a disponibilidade mensal mínima da solução, da Agência Virtual e das APIs de integração será de 99% (noventa e nove por cento), apurada pelo relatório mensal, excluídas as paradas programadas comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas fora do horário comercial, limitadas a 8 (oito) horas mensais.

8.4.1. Para fins de apuração da disponibilidade, considerar-se-á: disponibilidade mensal = $(\text{tempo total do período de medição} - \text{tempo de indisponibilidade imputável à contratada}) \div \text{tempo total do período de medição} \times 100$. Indisponibilidade parcial de módulo ou funcionalidade crítica será considerada conforme o impacto efetivo sobre a rotina afetada, não sendo computadas indisponibilidades comprovadamente causadas por falha de infraestrutura ou conectividade sob responsabilidade da Autarquia, das instituições financeiras, das credenciadoras ou de terceiros não vinculados à contratada.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

8.5. **Glosas por descumprimento dos níveis de serviço**, a serem aplicadas sobre o valor da parcela mensal do grupo, sem prejuízo das sanções do item 19:

Ocorrência	Glosa
Disponibilidade mensal entre 97% e 98,99%	2% da parcela mensal
Disponibilidade mensal entre 95% e 96,99%	5% da parcela mensal
Disponibilidade mensal inferior a 95%	10% da parcela mensal
Descumprimento do prazo de solução de chamado crítico	1% da parcela mensal por ocorrência, acrescido de 0,5% por hora adicional, limitado a 10% por chamado
Descumprimento do prazo de solução de chamado de criticidade alta	0,5% da parcela mensal por ocorrência, limitado a 5% por chamado
Descumprimento do prazo de solução de chamado de criticidade média ou baixa	0,2% da parcela mensal por ocorrência
Não entrega do relatório mensal de execução até o 5º dia útil do mês subsequente	1% da parcela mensal

8.5.1. As glosas serão apuradas pelo fiscal, comunicadas à contratada para manifestação em 5 (cinco) dias úteis e descontadas da fatura do mês subsequente. A soma das glosas em um mesmo mês fica limitada a 20% (vinte por cento) da parcela mensal; ultrapassado esse limite, ou reincidindo o descumprimento por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, caracteriza-se inexecução parcial para fins do item 19.

8.5.2. As glosas previstas neste item possuem natureza de ajuste da remuneração em razão da parcela do serviço não disponibilizada ou executada em desconformidade, não se confundindo com as sanções administrativas previstas no item 19. A aplicação cumulativa somente ocorrerá quando houver fundamento autônomo, observados o contraditório, a proporcionalidade e a vedação ao bis in idem.

8.6. A manutenção contratada abrange as modalidades corretiva (correção de falhas), adaptativa (ajustes decorrentes de alterações de ambiente tecnológico, de sistemas operacionais, navegadores e lojas de aplicativos), evolutiva (melhorias disponibilizadas à base de clientes) e legal (adequação a alterações de legislação, de normas dos órgãos de controle, de leiautes bancários e de regras dos arranjos de pagamento), sem custo adicional para a Administração.

8.7. As adequações a novos leiautes bancários ou normativos deverão ser disponibilizadas antes da data de obrigatoriedade estabelecida pela norma ou pela instituição financeira; na ausência de prazo externo, em até 30 (trinta) dias da publicação.

8.8. A contratada deverá disponibilizar as atualizações de versão durante toda a vigência contratual, com aviso prévio mínimo de 48 (quarenta e oito) horas e notas de versão, sem interrupção das rotinas críticas e sem perda de parametrizações.

8.9. Eventuais prejuízos financeiros, multas ou apontamentos suportados pela Administração, decorrentes comprovadamente de erro técnico imputável à contratada ou à solução (faturamento incorreto não detectável pela Autarquia, baixa indevida,



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

perda de dados, vazamento de dados pessoais), deverão ser ressarcidos pela contratada, sem prejuízo das demais sanções.

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

9.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no item 11 do Estudo Técnico Preliminar, complementada pelas especificações técnicas do item 4 deste Termo de Referência. O ciclo de vida compreende: (I) implantação, migração e treinamento (até 30 dias); (II) operação assistida no primeiro ciclo de faturamento; (III) operação continuada com suporte, manutenção e atualização por 12 meses, prorrogáveis; e (IV) encerramento, com entrega integral dos dados e apoio à transição (item 7.8).

10. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. A contratação deverá garantir que todos os serviços sejam executados em conformidade com a legislação vigente, com as normas dos órgãos de controle, com os leilantes bancários e com as orientações da fiscalização.

10.2. A contratada deverá observar todas as normas trabalhistas, previdenciárias, tributárias, de propriedade intelectual e de proteção de dados aplicáveis, sendo de sua responsabilidade exclusiva o cumprimento das obrigações relacionadas à sua equipe.

10.3. A contratada deverá possuir equipe técnica qualificada, com conhecimento compatível com as funcionalidades e tecnologias necessárias à execução do objeto, especialmente sistemas de gestão comercial, faturamento, arrecadação bancária, integração com meios de pagamento eletrônico, atendimento ao usuário e aplicativos móveis.

10.4. As ferramentas e os sistemas utilizados pela contratada deverão atender aos requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais previstos na Lei nº 13.709/2018, incluindo controle de acesso por perfil, rastreabilidade das operações, criptografia em trânsito e rotinas de cópia de segurança. A contratada atuará como operadora de dados pessoais, nos termos do art. 5º, inciso VII, da LGPD, e comunicará à Autarquia qualquer incidente de segurança em até 24 (vinte e quatro) horas de seu conhecimento.

10.5. Caso a solução seja disponibilizada em nuvem, a contratada será responsável pela infraestrutura, pela disponibilidade e pelas rotinas de backup, devendo observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, inclusive quanto às transferências internacionais de dados, quando existentes. Caso a solução demande instalação em servidor local, a contratada deverá informar previamente os requisitos mínimos de hardware e software e configurar as rotinas de backup.

10.6. Os relatórios mensais de execução dos serviços deverão conter, no mínimo: (a) identificação do contrato e do período; (b) relação dos chamados abertos, atendidos e pendentes, com criticidade, data/hora de abertura, início do atendimento e solução, e indicação do cumprimento dos prazos do item 8; (c) atualizações de versão e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

manutenções legais e de leiautes implementadas; (d) disponibilidade apurada, interrupções e providências; (e) treinamentos realizados; (f) cronograma de atividades para o mês subsequente.

10.7. A contratada deverá manter histórico digital atualizado de todos os atendimentos e intervenções, disponibilizando-o à fiscalização sempre que solicitado.

10.8. A contratada deverá disponibilizar preposto formalmente designado para atendimento à fiscalização, esclarecimentos técnicos e adoção de providências, durante toda a vigência do contrato, conforme art. 118 da Lei nº 14.133/2021.

10.9. A contratada não realizará atos administrativos, lançamentos financeiros ou cancelamentos em nome da Administração, cabendo exclusivamente aos servidores públicos a validação e a prática dos atos de gestão comercial; o acesso remoto da contratada à base de produção será registrado e limitado às atividades de suporte.

10.10. **Garantia contratual:** não será exigida garantia de execução, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, considerando o baixo valor da contratação, o pagamento mensal posterior à prestação dos serviços e a existência de mecanismos de glosa e retenção suficientes à proteção da Administração.

Subcontratação

10.11. É vedada a subcontratação do objeto principal (licenciamento, implantação, migração, suporte e manutenção da solução). Admite-se, mediante anuência prévia e expressa da Administração, a subcontratação de serviços acessórios de hospedagem em nuvem e envio de mensagens (SMS/e-mail), permanecendo a contratada integralmente responsável pela execução, pela segurança e pela proteção dos dados, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021. A contratação da instituição financeira, credenciadora, subadquirente ou demais agentes responsáveis pela operação financeira do pagamento não integra o presente objeto e será realizada diretamente pela Autarquia, quando cabível.

10.12. Fica expressamente proibida a subcontratação de pessoa física ou jurídica que mantenha vínculo com dirigente ou agente público envolvido na contratação, conforme § 3º do art. 122 da Lei nº 14.133/2021.

11. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

11.1. Os serviços serão executados em 05 (cinco) etapas, observado o regime de prestação continuada:

Etapas 1 – Diagnóstico e planejamento (até 5 dias da OS): levantamento da base de dados, das rotinas, da estrutura tarifária, dos convênios bancários e das necessidades de parametrização; apresentação do plano de trabalho, do plano de migração e do plano de treinamento;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

Etapa 2 – Implantação, conversão e migração (até 30 dias da OS): instalação ou disponibilização dos módulos, migração integral da base, relatório de consistência, validação pelos setores usuários e homologação dos leiautes bancários e da integração com a credenciadora;

Etapa 3 – Parametrização e customização (concomitante à Etapa 2): configuração de tarifas, categorias, convênios, agentes arrecadadores, perfis de acesso, modelos de conta e documentos, mensagens institucionais e identidade visual da Agência Virtual; publicação do aplicativo nas lojas;

Etapa 4 – Treinamento e capacitação (concomitante às Etapas 2 e 3): mínimo de 60 horas/aula presenciais, por módulo e perfil, com material didático e lista de presença;

Etapa 5 – Operação assistida, suporte e manutenção (do recebimento provisório ao término do contrato): acompanhamento prioritário do primeiro ciclo de faturamento e arrecadação, atendimento de chamados nos níveis de serviço do item 8, manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e legal, atualizações de versão e relatórios mensais.

11.2. A Ordem de Serviço será emitida pelo gestor do contrato após a assinatura, e a contagem dos prazos terá início no dia útil seguinte ao seu recebimento pela contratada.

12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

12.2. A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas pelos servidores designados por portaria, nos termos dos arts. 117 e 118 da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 133/2022, conforme indicação do DFD: **gestor** – Adalto Ramos de Souza; **fiscal** – Eduardo Valadares da Silva Filho; **suplente de fiscal** – Rosilene Nunes de Proença Jesus.

12.3. Após a assinatura do contrato, o SAAE convocará o representante da contratada para reunião inicial, com registro em ata, para apresentação do plano de fiscalização, das obrigações contratuais, dos níveis de serviço, do cronograma, dos critérios de medição e das sanções aplicáveis.

12.4. As comunicações entre a Autarquia e a contratada serão realizadas por escrito, admitindo-se mensagem eletrônica e o sistema de chamados da contratada para esse fim.

12.5. O fiscal do contrato acompanhará a execução, anotará no histórico de gerenciamento todas as ocorrências, verificará mensalmente o relatório de execução e os níveis de serviço, apurará as glosas, atestará as notas fiscais e emitirá notificações para correção de inexatidões, fixando prazo; em situações de risco ao faturamento ou à arrecadação, determinará providências imediatas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

12.6. O fiscal informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, as situações que demandem decisão ou medidas que ultrapassem sua competência, bem como o término da vigência, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, para avaliação da prorrogação.

12.7. A fiscalização contará com o apoio dos servidores responsáveis pelos setores de cadastro e faturamento, arrecadação e tesouraria, atendimento ao público e operação de campo, que atestarão o funcionamento das respectivas funcionalidades e a consistência dos dados migrados.

12.8. O gestor do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação, acompanhará o empenho, os pagamentos, as glosas, os apostilamentos e os termos aditivos, e tomará providências para a instauração de processo de responsabilização quando cabível, nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

12.9. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

13. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

13.1. **Medição:** os Itens 01 a 09 serão medidos mensalmente, por competência, correspondendo cada medição à disponibilização ininterrupta dos módulos no mês, deduzidas as glosas do item 8.5. O Item 10 será medido uma única vez, após o recebimento definitivo da implantação (item 7.2, "b").

13.2. **Faturamento da primeira competência:** o pagamento dos Itens 01 a 09 terá início a partir do mês do recebimento provisório da implantação, proporcionalmente aos dias de efetiva disponibilização da solução em produção.

13.3. **Liquidação:** recebida a nota fiscal, correrá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para liquidação, prorrogáveis por igual período, verificando-se: o período de execução; o valor, com as glosas deduzidas; o relatório mensal atestado pelo fiscal; a regularidade fiscal, social e trabalhista da contratada (certidões federal, FGTS, CNDT, estadual e municipal); e os destaques de retenção tributária cabíveis.

13.4. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação, esta ficará sobrestada até a regularização pela contratada, reiniciando-se o prazo, sem ônus para a contratante.

13.5. Constatada irregularidade fiscal, a contratada será notificada para regularização ou defesa em 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis uma vez; persistindo a irregularidade, serão adotadas as providências do art. 137 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo do pagamento dos serviços efetivamente executados.

13.6. **Prazo e forma de pagamento:** o pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis da liquidação, por ordem bancária em conta indicada pela contratada, com as retenções tributárias previstas na legislação. O contratado optante pelo Simples Nacional



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

não sofrerá a retenção dos tributos abrangidos pelo regime, condicionado à comprovação documental da opção.

13.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido para tanto, o valor devido será atualizado pelo IPCA/IBGE pro rata die entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento, nos termos do art. 92, inciso V, da Lei nº 14.133/2021.

14. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

14.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

14.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de **LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA**, com critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO e modo de disputa ABERTO**, com fundamento no art. 6º, inciso XLI, no art. 28, inciso I, no art. 29 e no art. 56, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, por tratar-se de serviço comum de tecnologia da informação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência.

14.1.1.1. O valor estimado da contratação, de R\$ 56.689,76, embora inferior ao limite de R\$ 65.492,11 do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 (Decreto Federal nº 12.807/2025), foi considerado em conjunto com a contratação de software de gestão pública processada no mesmo exercício, de mesmo ramo de atividade, cujo somatório supera o referido limite, restando afastada a contratação direta, nos termos do art. 75, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, conforme fundamentação do item 12.3 do Estudo Técnico Preliminar.

14.1.1.2. A forma eletrônica é obrigatória, nos termos do art. 17, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

14.1.1.3. Serão desclassificadas as propostas que contiverem valor global do grupo superior ao valor estimado máximo da contratação ou valor do Item 10 superior ao preço máximo fixado no item 15.2, bem como as que apresentarem preços unitários negativos ou incompatibilidade entre os preços unitários e o valor global ofertado, bem como aquelas que apresentarem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados os que não tenham sua viabilidade demonstrada em diligência, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021. Os preços unitários de referência dos Itens 01 a 09 constantes do item 15 não constituem, isoladamente, limites máximos de aceitabilidade da proposta, tendo em vista o critério de julgamento pelo menor preço global e a possibilidade de cada licitante estruturar sua composição de custos entre os módulos, observadas as especificações e as quantidades contratadas.

14.1.2. O edital será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e no sítio eletrônico oficial da Administração, pelo prazo mínimo de **10 (dez) dias úteis** para apresentação de propostas, nos termos do art. 54 e do art. 55, inciso II, alínea "a", da Lei nº 14.133/2021.

14.1.3. Do tratamento diferenciado às microempresas e empresas de pequeno porte. Considerando que o valor estimado é inferior a R\$ 80.000,00, a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte será adotada desde que, antes da publicação do edital, seja formalmente registrada nos autos a verificação das condições



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

previstas no art. 49 da Lei Complementar nº 123/2006, especialmente quanto à existência de fornecedores competitivos enquadrados como ME/EPP e à inexistência de prejuízo à vantajosidade da contratação, nos termos do art. 48, inciso I, da referida Lei Complementar e do art. 4º da Lei nº 14.133/2021. O enquadramento será comprovado mediante declaração e verificado pelos meios admitidos pela legislação aplicável.

14.1.4. Permanecem aplicáveis os demais benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, notadamente a comprovação diferida da regularidade fiscal e trabalhista (arts. 42 e 43), que deverão constar expressamente do edital.

14.2. Exigências de habilitação

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

I. Habilitação jurídica

a) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

b) Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI;

c) Sociedade empresária ou sociedade limitada unipessoal – SLU: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

e) Filial, sucursal ou agência: inscrição do ato constitutivo no registro competente onde opera, com averbação no registro da sede da matriz;

f) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivados, além do registro do art. 107 da Lei nº 5.764/1971.

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

II. Habilitação fiscal, social e trabalhista

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

b) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante certidão conjunta RFB/PGFN relativa aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, inclusive contribuições previdenciárias;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

- c) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- d) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT);
- e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- f) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- g) caso o licitante seja considerado isento de tributos relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante declaração da fazenda respectiva.

III. Qualificação econômico-financeira

a) certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante, nos termos do art. 69, inciso II, da Lei nº 14.133/2021; em caso de recuperação judicial, admitir-se-á a participação mediante comprovação do plano de recuperação homologado.

IV. Qualificação técnica

a) atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o licitante executou serviços de licenciamento ou disponibilização de software de gestão comercial, implantação, migração de dados, suporte e manutenção, com características compatíveis com as parcelas de maior relevância técnica do objeto, contemplando, isolada ou conjuntamente, funcionalidades de cadastro e faturamento, arrecadação/processamento de arquivos bancários e atendimento ao usuário;

a.1) Será admitida a apresentação de mais de um atestado para comprovação da capacidade técnico-operacional, desde que o conjunto dos documentos demonstre experiência compatível com as características relevantes do objeto.

b) os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante, e a Administração poderá promover diligência para confirmação de sua veracidade, solicitando cópia do contrato e demais documentos pertinentes;

c) declaração de que o licitante dispõe de equipe técnica e infraestrutura necessárias à execução do objeto.

14.2.3. Não serão exigidos, para fins de habilitação, visita técnica, certificações de produto, registro em conselho profissional ou quantitativos mínimos de usuários/ligações, por não serem indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal e do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

15. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

15.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 56.689,76 (cinquenta e seis mil, seiscentos e oitenta e nove reais e setenta e seis centavos)**, assim distribuídos: R\$ 54.689,76 relativos aos Itens 01 a 09, correspondentes a 12 (doze) parcelas mensais de R\$ 4.557,48, e R\$ 2.000,00 relativos ao Item 10, de execução única.

15.1.1. O valor foi apurado mediante pesquisa de preços realizada em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e com os arts. 27 a 47 do Decreto Municipal nº 44/2023, observada subsidiariamente a IN SEGES/ME nº 65/2021, utilizando-se de forma combinada os parâmetros de contratações similares de outros entes públicos (4 contratações de serviços autônomos de água e esgoto firmadas em 2026) e de pesquisa direta com fornecedores (12 empresas consultadas, 1 proposta recebida), adotando-se a MEDIANA, aplicada item a item sobre o Mapa Comparativo de Preços, como método estatístico, com avaliação crítica dos valores e composição de cesta equivalente para aferição global. Como as contratações públicas utilizadas como paradigmas apresentam, em sua maioria, o objeto contratado de forma global, sem individualização dos preços por módulo, a decomposição dos valores entre os itens foi realizada exclusivamente para fins de composição do orçamento estimado e apresentação itemizada da solução, utilizando-se como parâmetro de distribuição a estrutura relativa da cotação direta que apresentou os módulos individualizados. Tal procedimento não representa afirmação de que os valores assim decompostos correspondam aos preços efetivamente praticados em cada módulo nas contratações paradigmas, permanecendo a aferição da compatibilidade econômica concentrada também no valor global da solução.

15.1.2. O detalhamento integral da pesquisa – agente responsável, caracterização das fontes, diligências realizadas, série de preços, avaliação crítica, método estatístico e memória de cálculo – consta do **Relatório de Pesquisa de Preços** de 29/09/2026, do **Mapa Comparativo de Preços** (Subanexo X TCE-MS) e do relatório "Média de Preços na Cotação" nº 2158, que integram este processo.

15.2. Preços unitários de referência dos Itens 01 a 09, preço unitário máximo do Item 10 e valor global máximo do grupo:

Item	Descrição resumida	Unid.	Qtde	Valor unitário de referência (R\$)	Valor total de referência (R\$)
01	Gestão comercial – cadastro, tarifação e faturamento	Mês	12	1.855,99	22.271,88
02	Negociação e parcelamento de débitos	Mês	12	185,60	2.227,20
03	Dívida ativa, execução fiscal e processos judiciais	Mês	12	185,60	2.227,20
04	Gestão da arrecadação – FEBRABAN, débito automático e 03 postos	Mês	12	309,33	3.711,96
05	Atendimento ao público e ordens de serviço (web + app campo)	Mês	12	618,66	7.423,92
06	Leitura móvel e emissão simultânea	Mês	12	515,55	6.186,60
07	Manobras de rede (módulo + app)	Mês	12	206,22	2.474,64
08	Agência Virtual (portal web + app)	Mês	12	371,20	4.454,40
09	Recebimento por cartão de crédito	Mês	12	309,33	3.711,96
—	Subtotal mensal (Itens 01 a 09)			4.557,48	54.689,76



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

Item	Descrição resumida	Unid.	Qtde	Valor unitário de referência (R\$)	Valor total de referência (R\$)
10	Implantação, migração integral, parametrização, customização e treinamento (mín. 60 h/aula)	Serv.	01	2.000,00	2.000,00
VALOR GLOBAL MÁXIMO DO GRUPO					56.689,76

15.3. Nos termos do art. 31, parágrafo único, e do art. 47, § 3º, do Decreto Municipal nº 44/2023, considerada a cotação direta emitida em 14 de setembro de 2026, **o edital deverá ser divulgado até 14 de março de 2027**, sob pena de atualização do orçamento estimado ou de justificativa expressa para a manutenção da estimativa.

15.4. Não se adota o caráter sigiloso do orçamento estimado, facultado pelo art. 24 da Lei nº 14.133/2021 e pelo art. 34 do Decreto Municipal nº 44/2023, devendo o valor estimado ser divulgado no instrumento convocatório.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da contratação correrão por conta da dotação abaixo discriminada e, para o exercício de 2027, por conta das dotações que a substituírem:

Item	Código	Descrição
Órgão	09	Secretaria Municipal de Obras, Gestão Urbana e Habitação
Unidade	002	Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE
Função	17	Saneamento
Subfunção	512	Saneamento Básico Urbano
Programa	1008	Gestão Sustentável da Água e Saneamento Básico (SAAE)
Projeto/Atividade	2211	Manutenção dos Serviços Administrativos – SAAE
Produto	80	População abastecida com água potável
Natureza da Despesa	3.3.90.40.00.00	Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos	759	Recursos próprios / vinculados a fundos

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Emitir a Ordem de Serviço e disponibilizar à contratada a base de dados existente em formato legível, com o dicionário de dados que obtiver da atual contratada, e as informações necessárias à migração, parametrização e implantação, observadas as normas de segurança da informação.

17.2. Formalizar ou atualizar os convênios de arrecadação com as instituições financeiras e agentes arrecadadores e o credenciamento junto à credenciadora de cartões, fornecendo à contratada os leiautes, credenciais de homologação e contatos técnicos necessários às integrações.

17.3. Acompanhar, fiscalizar e registrar a execução dos serviços, designando formalmente gestor, fiscal e suplente, e comunicar à contratada, por escrito, as irregularidades identificadas, fixando prazos para correção.

Rua Tiradentes, nº 2005 – Centro – CEP 79430-000 – Bandeirantes – MS

Fone/Fax: (67) 3261-1290 / Fone: (67) 3261-1461

E-Mail: saaeband@terra.com.br

Página 23 de 28



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

17.4. Indicar os servidores responsáveis por cada módulo e liberá-los para os treinamentos, disponibilizando sala e equipamentos para as capacitações presenciais.

17.5. Validar, por meio dos setores usuários, os dados migrados e o funcionamento dos módulos, formalizando as inconsistências para correção pela contratada, nos prazos deste Termo de Referência.

17.6. Manter os recursos de informática (estações de trabalho, rede local, acesso à internet, dispositivos móveis e impressoras portáteis) e o certificado digital, quando exigido, em condições adequadas ao funcionamento da solução.

17.7. Praticar, por seus servidores, os atos de gestão comercial (faturamento, cancelamentos, negociações, baixas manuais), cabendo à contratada apenas o suporte técnico.

17.8. Atestar as notas fiscais correspondentes aos serviços efetivamente executados, apurar as glosas cabíveis e efetuar os pagamentos nos prazos estabelecidos.

17.9. Aplicar, quando cabível, as sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17.10. Comunicar à contratada, com antecedência, o término do contrato e as providências para a transição, requisitando a entrega dos dados na forma do item 7.8.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1. Executar todos os serviços em conformidade com a legislação vigente, com este Termo de Referência, com os níveis de serviço do item 8 e com as orientações da fiscalização.

18.2. Apresentar, em até 5 (cinco) dias da Ordem de Serviço, plano de trabalho com cronograma de implantação, plano de migração, plano de treinamento, equipe técnica designada e canais de atendimento.

18.3. Realizar a conversão e a migração integral dos dados pré-existentes, responsabilizando-se pela análise das estruturas de dados fornecidas, pelo mapeamento, pela conversão e pela integridade e consistência das informações migradas, com entrega de relatório de consistência.

18.4. Concluir a implantação de todos os módulos, inclusive a homologação dos leiautes bancários e da integração com a credenciadora, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos da Ordem de Serviço, assegurando a continuidade do faturamento e da arrecadação durante a transição.

18.5. Ministras o treinamento presencial com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas/aula, com material didático e lista de presença, e prestar operação assistida no primeiro ciclo de faturamento e arrecadação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

18.6. Fornecer, sem ônus adicional, todos os recursos humanos, materiais, ferramentas tecnológicas, licenças, hospedagem (quando em nuvem), publicação dos aplicativos nas lojas oficiais e demais meios necessários à execução.

18.7. Garantir o funcionamento e a disponibilidade da solução e dos aplicativos durante toda a vigência contratual, prestando suporte técnico nos prazos e condições do item 8.

18.8. Manter a solução permanentemente atualizada quanto à legislação, às normas dos órgãos de controle, aos leiautes FEBRABAN e das instituições conveniadas e às regras dos arranjos de pagamento, sem custo adicional e dentro dos prazos do item 8.7.

18.9. Entregar mensalmente o relatório de execução dos serviços (item 10.6) até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente e manter histórico digital dos atendimentos à disposição da fiscalização.

18.10. Manter sigilo sobre todas as informações e dados a que tiver acesso, tratar os dados pessoais exclusivamente para a execução do contrato, na condição de operadora, adotar medidas de segurança técnicas e administrativas, comunicar incidentes em até 24 (vinte e quatro) horas e não compartilhar dados com terceiros sem autorização expressa, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Ao término do contrato, ressalvadas as hipóteses legais de conservação, deverá devolver ou eliminar os dados pessoais tratados em nome da Autarquia, conforme orientação desta e após concluída a transição.

18.11. Reexecutar ou corrigir, sem custos adicionais, quaisquer serviços em desconformidade, inclusive faturamentos ou baixas incorretos decorrentes de erro da solução, nos prazos do item 8.

18.12. Realizar backups diários da base de dados (quando hospedada pela contratada) e disponibilizar cópia integral da base à Autarquia sempre que solicitado pela fiscalização e, no mínimo, trimestralmente.

18.13. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a execução contratual, nos termos do art. 92, inciso XVI, da Lei nº 14.133/2021.

18.14. Responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, securitários e de acidentes de trabalho de seus empregados, não transferindo à Administração qualquer responsabilidade.

18.15. Designar formalmente preposto, com poderes de decisão técnica, mantendo atualizados seus dados de contato, inclusive canal de emergência (item 8.3), conforme art. 118 da Lei nº 14.133/2021.

18.16. Ressarcir a Administração pelos prejuízos decorrentes comprovadamente de erro técnico imputável à contratada ou à solução, na forma do item 8.9.

18.17. Disponibilizar, ao término da vigência contratual e sem custo adicional, a integralidade dos dados em formato aberto com dicionário de dados, em até 10 (dez)



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

dias da solicitação, manter a solução acessível em modo consulta e prestar apoio técnico à migração para nova solução por 60 (sessenta) dias, na forma do item 7.8.

18.18. Não utilizar os dados da Autarquia ou dos usuários para qualquer finalidade estranha ao contrato, inclusive comercial ou estatística, e não exibir publicidade de terceiros na Agência Virtual.

18.19. Prestar toda informação técnica solicitada pela fiscalização e permitir auditorias de segurança e de proteção de dados pela Autarquia ou por terceiro por ela designado.

18.20. Cumprir a reserva de cargos para pessoa com deficiência e reabilitados da Previdência Social, quando aplicável, nos termos do art. 116 da Lei nº 14.133/2021.

19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, o licitante ou contratado que: der causa à inexecução parcial ou total do contrato; deixar de entregar a documentação exigida; não mantiver a proposta; não celebrar o contrato ou não entregar a documentação para sua celebração; ensejar o retardamento da execução; apresentar declaração ou documentação falsa; fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução; comportar-se de modo inidôneo; ou praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

19.2. Pela prática das infrações, o licitante ou contratado ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às sanções do art. 156 da Lei nº 14.133/2021: advertência; multa; impedimento de licitar e contratar; e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, aplicáveis isolada ou cumulativamente com a multa.

19.3. Multas:

Infração	Multa
Atraso injustificado no início da execução ou na conclusão da implantação (Item 10)	0,5% do valor global do contrato por dia de atraso, até o limite de 30 (trinta) dias; após, caracteriza-se inexecução parcial ou total, a critério da Administração
Atraso injustificado no cumprimento de outras obrigações com prazo fixado (entrega de relatórios, correções, atualizações legais, entrega de dados ao término)	0,2% do valor da parcela mensal por dia de atraso, até o limite de 15 (quinze) dias
Descumprimento dos níveis de serviço que caracterize inexecução parcial (item 8.5.1)	5% a 10% do valor da parcela mensal, por mês de ocorrência, conforme a gravidade
Inexecução parcial do contrato	10% a 20% sobre o valor da parte inadimplida
Inexecução total do contrato; não assinatura do contrato; não manutenção da proposta	20% a 30% sobre o valor global do contrato
Violação de sigilo, uso indevido ou vazamento de dados pessoais imputável à contratada	10% a 30% do valor global do contrato, sem prejuízo do ressarcimento dos danos
Apresentação de declaração ou documentação falsa; fraude; comportamento inidôneo	30% do valor global, cumulada com impedimento ou declaração de inidoneidade



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

19.4. A multa moratória não impede que a Administração extinga o contrato e aplique as demais sanções. As multas serão descontadas dos pagamentos devidos ou, na insuficiência, cobradas administrativa ou judicialmente, na forma do art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133/2021.

19.5. A advertência será aplicada exclusivamente pela infração de inexecução parcial, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave; o impedimento de licitar e contratar, por até 3 (três) anos, nas hipóteses do art. 156, § 4º; e a declaração de inidoneidade, por 3 (três) a 6 (seis) anos, nas hipóteses do art. 156, § 5º.

19.6. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos causados à Administração e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

19.7. A aplicação das sanções observará processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa, com prazo de 15 (quinze) dias úteis para defesa prévia, contado da intimação, e de 15 (quinze) dias úteis para recurso ou pedido de reconsideração, nos termos dos arts. 157, 158 e 166 a 168 da Lei nº 14.133/2021.

19.8. As sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade serão registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, conforme art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

20. EXTINÇÃO DO CONTRATO

20.1. A extinção do contrato será regida pelos arts. 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, podendo ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração, consensual ou por decisão arbitral ou judicial, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

20.2. Constituirão motivos para extinção, além dos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021, a indisponibilidade da solução por período superior a 5 (cinco) dias corridos consecutivos, a perda ou corrupção de dados sem recuperação, o vazamento de dados pessoais imputável à contratada e a reincidência em descumprimento dos níveis de serviço que caracterize inexecução parcial por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, desde que tais ocorrências sejam apuradas administrativamente e observados a gravidade do fato, o contraditório e a ampla defesa.

20.3. Em qualquer hipótese de extinção, a contratada permanecerá obrigada à entrega integral dos dados e ao apoio à transição previstos no item 7.8, sob pena das sanções do item 19. O descumprimento dessas obrigações não autoriza, por si só, a retenção de valores relativos a serviços regularmente prestados e atestados, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas e judiciais cabíveis para assegurar o cumprimento da obrigação e o ressarcimento de eventuais prejuízos.

21. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – LEI Nº92/77
CNPJ: 15.435.910/0001-74

21.1. A fiscalização do contrato será exercida pelos servidores designados por portaria, nos termos dos arts. 117 e 118 da Lei nº 14.133/2021, conforme detalhado no item 12 deste Termo de Referência.

21.2. A fiscalização pela contratante não desobriga a contratada de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto, e a ausência de comunicação de irregularidades não exime a contratada das responsabilidades contratuais.

21.3. A contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos registros da solução, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

22. DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Demais condições constam do edital de licitação e seus anexos, bem como da minuta contratual que integra este processo.

22.2. Integram este Termo de Referência, para todos os efeitos, o Documento de Formalização da Demanda – DFD, o Estudo Técnico Preliminar – ETP com o mapa de riscos, o Relatório de Pesquisa de Preços e o Mapa Comparativo de Preços que instruem o processo administrativo.

22.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração à luz da Lei nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 44/2023 e dos princípios gerais de direito público.

Bandeirantes/MS, 02 de outubro de 2026.

JUSCIELLI
SOUZA DE
ASSIS:07723282
184

Assinado de forma
digital por JUSCIELLI
SOUZA DE
ASSIS:07723282184
Dados: 2026.10.02
13:18:29 -04'00'

Juscielli Souza de Assis

Responsável pela Elaboração do Termo de Referência

Aprovado por:

JOSIMAR
CANDIDO:0
2492678105

Assinado de forma
digital por JOSIMAR
CANDIDO:02492678105
Dados: 2026.10.02
13:46:31 -04'00'

Josimar Cândido

Diretor-Presidente