

MODELO TERMO DE REFERÊNCIA
LEI Nº 14.133 DE 1º de Abril de 2021
SERVIÇOS COMUNS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA
DE MÃO DE OBRA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, “a” e “i” da lei n. 14.133/2021).

1.1. Contratação de serviço de Rede de Valor Agregado (Value Added Network - VAN), conhecida como VAN bancária para intercâmbio de dados, reconhecimento automático e instantâneo dos pagamentos bancários recebidos pelo SAMAE (fatura, boleto, entre outros), independentemente da forma em que for realizada o pagamento (via pix, internet banking, caixa eletrônico, débito automático, pagamentos físicos realizados em caixas presenciais, correspondentes bancários, tais como lotéricas, entre outros).

1.2. Os serviços de VAN bancária deverão ser ilimitados, independente do volume de arrecadação, que hoje é de, em média, 60.000 pagamentos por mês, não podendo ser cobrados adicionais pelos serviços.

1.3. Os serviços a serem prestados pela empresa deverão prever:

- a) implantação da VAN bancária;
- b) serviço de intercâmbio de dados (módulo de arrecadação).

1.4. Detalhamento do objeto:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade	Total unitário estimado	Total Estimado
1	IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE VAN BANCÁRIA (VALUE ADDED NETWORK) Código SAMAE: 396033	SV	1	R\$ 3.612,02	R\$ 3.612,02
2	SERVIÇO DE INTERCÂMBIO DE DADOS (MÓDULO DE ARRECADAÇÃO) Código SAMAE: 396034	MES	12	R\$ 2.930,00	R\$ 35.160,00

1.5. REQUISITOS:

1.5.1. A VAN bancária deverá ser integrada com todos os sistemas bancários utilizados pelo SAMAE (Itaú, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Santander, Bradesco, Banrisul, Sicredi, Ailos, Sicoob), bem como com quaisquer outras instituições financeiras que venham a ser adotadas pelo SAMAE no futuro, deverá também integrar o sistema de gestão comercial, atualmente o Sansys, da empresa Jtech, ou outro que vier a lhe substituir.

1.5.2. A periodicidade de atualização dos dados (reconhecimento de pagamentos) deverá ser realizada, no mínimo, de 15 em 15 minutos.

1.5.3. A empresa deverá manter suporte da VAN bancária pelo prazo do contrato.

1.6. CANAL DE COMUNICAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO EM REGIME DE PLANTÃO 24 (VINTE E QUATRO) HORAS, 7 (SETE) DIAS POR SEMANA:

1.6.1. Deverá disponibilizar um canal de suporte via serviço telefônico e/ou de mensagens instantâneas para abertura dos chamados na modalidade 24x7x365, além de disponibilizar acesso em sistema de controle de

chamados próprio da empresa ou abertura de chamados por e-mail, que permita consultar os protocolos registrados e seus respectivos status de atendimento.

1.6.2. Deverá disponibilizar profissionais capacitados, com as devidas qualificações pertinentes às atividades a serem realizadas, para a prestação de serviços de suporte, manutenção preventiva e corretiva, objeto deste termo, para atendimento por meio de conexão remota, por telefone e também para atendimento local.

1.6.3. Quaisquer solicitações de suporte somente poderão ser realizadas quando registradas por pessoal autorizado a ser definido pelo servidor do Samae de Jaraguá do Sul, designado para gerir o contrato.

1.6.4. Em caso de falha no serviço, o atendimento deverá respeitar os critérios abaixo elencados:

Grau	Prazo máximo de resposta	Prazo máximo para a solução e restauração do serviço
Crítico	2 (duas) horas	4 (quatro) horas
Normal	6 (seis) horas	24 (vinte e quatro) horas
Baixa	6 (seis) horas	72 (setenta e duas) horas

1.6.4.1. A classificação do grau de severidade será de acordo com os tipos de ocorrência abaixo discriminados:

Grau	Tipo de problema
Crítico	Falha que implique na interrupção do serviço de VAN Bancária. Ex: O serviço parou de sincronizar os arquivos de remessa.
Normal	Falha que não implique na interrupção do serviço. Ex: Lentidão ou atraso na sincronização dos arquivos de remessa.
Baixa	Resposta às dúvidas, facilidades de usuários, interfaces de uso, ferramentas de software. Planejamento ou execução de mudanças, ajustes e melhorias.

1.6.5. Os referidos prazos passarão a contar a partir da comunicação à contratada, por canal de suporte ou registro de chamado com recebimento de protocolo ou qualquer outro tipo de confirmação de ciência.

1.6.6. Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

1.6.7. Comunicar com antecedência mínima de 48 horas quaisquer situações que implicarão em deficiências na prestação dos serviços.

1.6.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Samae de Jaraguá do Sul, atendendo de imediato as reclamações através de um consultor designado por ocasião da celebração do Contrato para acompanhamento do objeto licitado, em até 48 (quarenta e oito) horas, a contar da solicitação técnica.

1.7. O custo estimado para contratação do objeto é de R\$ 38.772,00 (trinta e oito mil, setecentos e setenta e dois reais), conforme custos apostos na tabela acima obtida em pesquisa de preços de mercado.

1.8. O prazo para execução dos serviços será de 12 (doze) meses consecutivos, a partir da data do recebimento da Autorização de Fornecimento e da ativação das licenças de uso, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.8.1. O prazo de vigência do contrato será fixado em 60 (sessenta) dias após o término do prazo de execução.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO - (art. 6º, inciso XXIII, alínea “b” da lei n. 14.133/2021).

2.1. Justifica-se e motiva-se a realização desta contratação e seus quantitativos tendo em vista que a contratação de solução tecnológica de Rede de Valor Agregado – VAN Bancária visa otimizar, automatizar e dar maior segurança à conciliação financeira do SAMAE de Jaraguá do Sul, no que tange ao intercâmbio de dados bancários, especialmente para o reconhecimento automático e instantâneo dos pagamentos realizados pelos usuários dos serviços de água e esgoto. Atualmente, o volume médio de arrecadações gira em torno de 60.000 transações mensais, provenientes de diversos canais e instituições financeiras. A ausência de um sistema automatizado de VAN bancária gera riscos operacionais, atrasos na atualização das informações, dificuldades de conciliação de receitas e maior exposição a falhas humanas no processo de reconhecimento de pagamentos.

A adoção da VAN trará as seguintes vantagens diretas à Administração:

- I. Automatização e agilidade na conciliação bancária dos pagamentos efetuados por múltiplos canais (pix, débito automático, lotéricas, internet banking etc.);
- II. Redução de erros operacionais e maior precisão no cruzamento entre dados financeiros e contábeis;
- III. Integração direta com todos os bancos conveniados e com o sistema de gestão comercial do SAMAE (Sansys);
- IV. Acompanhamento em tempo real dos pagamentos realizados pelos contribuintes, com atualizações periódicas automáticas, a cada 15 minutos;
- V. Melhoria no controle financeiro, possibilitando maior eficiência na gestão de receitas, previsibilidade orçamentária e cobrança;
- VI. Aprimoramento da prestação dos serviços públicos, com impacto positivo no atendimento ao usuário e no desempenho institucional.

Assim, a contratação da VAN Bancária se revela essencial para garantir a eficiência, economicidade e modernização administrativa do SAMAE, alinhando-se aos princípios da administração pública (art. 37 da Constituição Federal) e às diretrizes da Lei nº 14.133/2021.

2.2. O objeto da contratação não está previsto no Plano de Contratações Anual.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO - (art. 6º, inciso XXIII, alínea “c” da lei n. 14.133/2021)

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO - (arts. 6º, XXIII, alínea “d” da lei n. 14.133/2021).

4.1. O regime de execução do objeto será integral.

4.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

4.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

4.4. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.5. Será adotado tratamento diferenciado a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), conforme o disposto no art. 48 da Lei Complementar n.º 123/2006.

4.6. Será concedido benefício de ME/EPP regional.

4.7. Será admitida a participação de consórcios.

4.8. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.9. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATUAL - (arts. 6º, XXIII, alínea “e” da lei n. 14.133/2021).

5.1. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

5.1.1. A execução será de forma **integral e contínua** ao longo de 12 meses, sendo que o prazo de implantação de até 30 (trinta) dias contados a partir da data do recebimento da Autorização de Fornecimento.

5.1.2. Qualquer atraso no cumprimento do prazo estabelecido no presente certame somente será justificado, e não será considerado como inadimplemento contratual, se provocado por atos ou fatos imprevisíveis não imputáveis à contratada e devidamente aceitos pelo Samae.

5.2. LOCAL DE EXECUÇÃO

5.2.1. A entrega deverá ser realizada no Edifício-Sede Samae, situado na Rua Erwino Menegotti, nº 478 – Chico de Paulo – Jaraguá do Sul/SC. O horário de entrega é das 8 horas às 11 horas e das 13 horas às 16 horas, somente em dias úteis.

5.3. GARANTIA, ATENDIMENTO E SUPORTE

5.3.1. A empresa contratada será a responsável por todo apoio ao gerenciamento dos serviços, devendo manter durante toda vigência do contrato uma equipe, não exclusiva, à disposição do Samae de Jaraguá do Sul, com técnicos adequadamente qualificados para manter os serviços em operação, intervir para a correção de problemas pertinentes, além de e prover manutenção preventiva e corretiva dos sistemas que o compõe, sem custo adicional.

5.3.2. Deve também proporcionar garantia permanente, durante toda à vigência do contrato. Tal garantia abrange o SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço, (conforme será disciplinado no Termo de Referência), para atendimento e suporte de chamados em caso de falha no serviço, dúvidas ou problemas operacionais. Salvo quando houver autorização formal ou necessidade de intervenção do Samae de Jaraguá do Sul para que seja possível restabelecer a solução;

5.3.3. Multas redutoras

5.3.3.1. Fica definido que caso os SLAs não sejam atendidos, a Autarquia poderá aplicar multas redutoras, conforme definido na tabela a seguir

SLA	Penalidade (cumulativa a cada infração)	Aplicação
3.4	5% por hora excedente ao prazo de atendimento, até o devido restabelecimento e normalização do serviço.	Descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da contratada em caso de não aderência ao SLA.
3.4	5% por ocorrência de não atendimento injustificado.	

5.3.3.2. A soma das multas não poderá ser maior do que 50% (cinquenta por cento) do faturamento da contratada, sendo que eventuais saldos remanescentes deverão ser descontados das faturas subsequentes.

5.3.3.3. Durante o período de execução e de atendimento ao Samae de Jaraguá do Sul, todas as despesas de deslocamento, estadia, alimentação, encargos sociais, peças de reposição deverão correr por conta da empresa.

5.3.3.4. O não cumprimento dos prazos estabelecidos no SLA, acarreta o não pagamento dos dias sem o serviço além do cumprimento das penalidades previstas no contrato.

5.3.3.5. A contratada ficará responsável pelas manutenções necessárias ao bom funcionamento do serviço contratado no período de execução, conforme especificado neste Termo, sendo que todos os custos serão de sua inteira responsabilidade.

5.3.3.6. Quando solicitado, a contratada deverá realizar testes para demonstrar o bom funcionamento do serviço.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO - (art. 6º, XXIII, alínea "f" da lei nº 14.133/21)

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

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

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

6.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

6.5. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e atestar na nota fiscal/fatura a efetiva execução do objeto contratado e o seu aceite.

6.6. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pelo contratado, relacionados com o objeto pactuado e efetuará o pagamento nas condições, preços e prazos estabelecidos no Termo de Referência.

6.7. Rescindir unilateralmente o contrato nos casos previstos no art. 138 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.8. Proporcionar as condições para que a vencedora possa cumprir as obrigações pactuadas.

6.9. INDICAÇÃO DE GESTOR E FISCAL

Gestor:

Nome: Daniel Thiesen
Cargo: Coordenador Comercial
Matrícula: 1250
E-mail: daniel.thiesen@samaejs.com.br

Fiscal:

Nome: Leticia França Andrade
Cargo: Auxiliar Administrativo
Matrícula: 491

E-mail: leticia@samaejs.com.br
Nome: Wanderlei Vegini
Cargo: Oficial Administrativo
Matrícula: 280
E-mail: wanderlei@samaejs.com.br

6.9.1. A forma de comunicação estabelecida entre as partes se dará por ligação, troca de mensagens e e-mail.

6.10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.10.1. Indicar um preposto responsável pelo atendimento às demandas da Contratante;
- 6.10.2. Executar o serviço de fornecimento do(s) objeto(s), conforme as especificações constantes desse Termo de Referência, cumprindo o prazo estabelecido;
- 6.10.3. Não transferir, total ou parcialmente, o objeto deste Termo de Referência;
- 6.10.4. Executar o fornecimento no prazo e local estabelecidos nesse Termo de Referência, acompanhados da respectiva Nota Fiscal, na qual constarão as indicações referentes ao uso, garantia ou validade;
- 6.10.5. Responsabilizar-se pela qualidade e durabilidade dos objetos entregues;
- 6.10.6. Permitir a fiscalização dos serviços pela Secretaria solicitante, em qualquer tempo, e mantê-lo permanentemente informado a respeito do andamento dos mesmos;
- 6.10.7. Providenciar imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela Contratante, referentes às condições firmadas no Termo de Referência;
- 6.10.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 6.10.9. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas;
- 6.10.10. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da execução, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 6.10.11. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do Contratante;
- 6.10.12. Prestar esclarecimentos ao Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação;
- 6.10.13. Emitir Nota Fiscal/Fatura discriminada, legível e sem rasuras, sempre especificando no documento fiscal as informações relativas à contratação: 01) Nome do objeto contratado; 02) Número do Contrato firmado; 03) Número da Autorização de Fornecimento emitida; 04) Valor unitário contratado; 05) Nome do banco, número da agência e da conta onde deverá ser realizado o pagamento.
- 6.10.14. A CONTRATADA deverá manter atualizada e apresentar (em caso de solicitação dos fiscais do contrato) a seguinte documentação, dentro do seu prazo de validade:
- a) comprovante da regularidade para com a Fazenda Federal;
 - b) comprovante da regularidade para com a Fazenda Estadual;
 - c) comprovante da regularidade para com a Fazenda Municipal;

- d) comprovante da regularidade para com a Justiça do Trabalho; e
- e) comprovante da regularidade para com o FGTS;

6.10.14.1. Os comprovantes de regularidade somente serão aceitos com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias;

6.10.14.2. Todos os documentos apresentados para os pagamentos deverão conter o mesmo CNPJ constante na proposta que originou este contrato.

6.10.15. Fornecer sempre que solicitado, no prazo máximo de 02 (dois) dias, documentação de habilitação e qualificação elencadas no subitem anterior.

6.10.16. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento do objeto contratado, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, cujas reclamações se obriga a atender;

6.10.17. Qualquer dano causado ao patrimônio do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Jaraguá do Sul - Samae na execução dos serviços serão ressarcidos pelo prestador, salvo justificativa comprovada, que deverá responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos diretos e indiretos, inclusive despesas decorrentes de danos ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do Termo de Referência e da Nota de Empenho.

7. CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E PAGAMENTO - (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'g', da lei n. 14.133/2021)

7.1. Os serviços serão medidos mensalmente;

7.2. Após a medição previamente aprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá emitir a nota fiscal para faturamento dos serviços prestados;

7.3. As notas fiscais referentes aos serviços efetivamente prestados entre o 1º dia até o último dia do mês de competência deverão ser entregues até o décimo dia do mês subsequente. O fechamento das notas fiscais deverá ocorrer sempre do 1º dia até o último dia do mês de competência;

7.4. O pagamento dar-se-á em até 10 (dez) dias após a certificação da Nota Fiscal. O prazo para certificação pela contratante será de até 05 (cinco) dias após o recebimento da Nota Fiscal;

7.5. O recebimento provisório e definitivo do(s) objeto(s) será da seguinte forma:

7.5.1. Provisoriamente: O recebimento provisório do(s) objeto(s), para efeito de posterior verificação da sua quantidade e conformidade com as especificações, será realizado no ato da entrega perante a Coordenadoria Comercial, nos termos do art. 140, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

7.5.1.1. Se, após o recebimento provisório, constatar-se qualquer falha na execução, cuja responsabilidade seja atribuída à CONTRATADA, o prazo para a efetivação do recebimento definitivo será interrompido, recomeçando sua contagem após o saneamento das impropriedades detectadas.

7.5.1.2. Nessa hipótese, a(o) contratada(o) deverá reapresentá-lo(s) no prazo de até 10 (dez) dias corridos, a partir da data da notificação.

7.5.2. Definitivamente: O recebimento definitivo será levado a efeito pelo solicitante, no prazo de (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, conforme art. 140, II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.6. DO PAGAMENTO

7.6.1. O pagamento dar-se-á de forma mensal em 10 (dez) dias após a execução do objeto mediante apresentação

da Nota Fiscal, devidamente certificada. O prazo para certificação será de até 05 (cinco) dias após a entrega da nota fiscal.

7.6.2. Constatada alguma irregularidade nas notas fiscais/faturas, estas serão devolvidas ao fornecedor para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.

7.6.3. No corpo da nota fiscal/fatura deverá constar o número do empenho e da Licitação, o número e nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento.

7.6.4. O pagamento poderá ser sustado, caso ocorra inadimplemento das obrigações assumidas pela Contratada.

7.6.5. Não será concedida antecipação de pagamento dos créditos relativos a este certame, ainda que a requerimento do interessado.

8. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR - (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'h', da lei n. 14.133/2021)

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

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'j', da lei n. 14.133/2021)

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Samae.

Jaraguá do Sul, SC, 17 de novembro de 2025.

WANDERLEI VEGINI
Oficial Administrativo

DANIEL THIESEN
Coordenador Comercial