MINUTA DO CONTRATO

O SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE, inscrita no CNPJ sob o nº 86.532.520/0001-60, representada neste ato pelo seu Diretor, Sr. Renato Bez Fontana, denominado **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, situada na _____, _____, n° _____, na cidade de _____/__, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, neste ato representada pelo proprietário, _____, doravante denominada **CONTRATADA**, em decorrência Do Processo Licitatório nº 017/2026, Pregão Eletrônico nº 02/2026, firmam o presente instrumento de contrato, regido de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal nº 137, de 28 de dezembro de 2023 e demais legislações aplicáveis, e pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato a contratação de empresa para o fornecimento, em caráter não exclusivo, de Cessão de Direito de Uso, por prazo determinado, de software de autoria própria com interface única para Gestão Comercial e de Serviço Operacional em ambiente 100% web, e prestação dos serviços técnicos especializados de: customização, treinamento, migração de dados, implantação, integrações Web API, manutenção e suporte técnico ao sistema, de acordo com as especificações e condições descritas no Termo de Referência e demais documentos do Processo Licitatório nº _____/

1.2. Serviços Compreendidos: Cadastramento, Atendimento ao Público, Serviços, Micromedição, Faturamento, Arrecadação, Cobrança, Financeiro, Relatórios, Analytics, Fiscalização, Jurídico, Controle de acesso e Auditoria, Qualidade de Água, BI (Business Intelligence) e Omnichannel que permita integração com os diversos meios de comunicação, tais como webchat, Whatsapp, Facebook Messenger e totens;

LOTE 01

Item	Qtde	Und	Descrição	Valor Unitário	Valor Total
1	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional (sistema em nuvem)		
2	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional		
3	01	Serviço	Serviço de implantação, customização, ativação e treinamento para operacionalização do Omnichannel		
4	12	Meses	Serviço de cessão de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários Omnichannel		
5	01	Serviço	Serviço de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema BI (Business inteligence)		

6	12	Meses	Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para solução de BI (Business Inteligence)		
7	200	Horas	Serviço de customização para sistema comercial e operacional		
				Total:	

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

2.1. A execução do objeto contratado observará as seguintes disposições:

a) A contratada deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) da solução ofertada, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos. O plano de ação deverá conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deverá garantir no mínimo os seguintes requisitos.

b) No plano de ações serão definidos o treinamento e as turmas necessárias de acordo com cada área e função de atuação, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária.

c) A contratada deverá disponibilizar equipe técnica formada por no mínimo dois especialistas na solução ofertada que deverá ser designada para atuar presencialmente na sede do SAMAE, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação, configuração, parametrização e validação do sistema, bem como a capacitação dos usuários.

d) A contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado do sistema comercial que está sendo utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada de forma a garantir a continuidade dos serviços do SAMAE.

e) As adaptações nas bases de dados e fórmulas que vise o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da contratada.

f) A contratada deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada, sendo que a equipe de TI e do Setor Comercial do SAMAE serão responsáveis pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atuais no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados.

g) Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias deve ser feitas pela contratada, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados.

h) O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão de dados, implantação do sistema, parametrização, adequações necessárias e treinamento do objeto desta licitação será de até 90 (noventa) dias após a emissão da ordem de serviço.

i) O serviço de conversão de dados atual para a nova plataforma de banco de dados deverá ser feito com execução exaustiva dos testes de funcionamento, resolvendo as diferenças entre a base de dados atual com a nova base de dados, evitando falhas com falta de informações e diferença na estrutura de dados, o importante é que as estruturas de dados estejam íntegras e sem lacunas, respeitando as regras de negócio da contratante.

j) A contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente no sistema de saneamento para a nova base de dados.

k) As adaptações nas bases de dados que vise o correto funcionamento do sistema de saneamento são de total responsabilidade da contratada.

l) Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias devem ser feitas pela contratada, que ao final da implantação deverá entregar o sistema em pleno funcionamento com todos os dados migrados.

m) A contratada deverá disponibilizar no mínimo por 30 (trinta) dias após a implantação, no mínimo um técnico, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento das rotinas do sistema.

n) A contratada deverá substituir os técnicos que, a critério do SAMAE, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do acompanhamento e suporte.

o) A contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da Autarquia, quando essas estiverem sob sua responsabilidade.

p) A contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no Contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do Contrato.

q) A contratada deverá fornecer ao SAMAE o Catálogo de Dados do sistema, incluindo dicionário de dados atualizado com descrição técnica e funcional das tabelas, relacionamentos, chaves primárias e atributos com tipo e regra de negócio, em formato eletrônico e legível (XLSX, CSV ou PDF).

r) A contratada deverá treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Edital e seus Anexos, sendo considerada neste particular, como única empregadora.

s) A contratada deverá comunicar ao SAMAE, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Edital e seus Anexos.

t) A solução deverá contemplar mecanismos de governança de dados, com controle de integridade, versionamento, rastreabilidade (data lineage), e qualidade dos dados inseridos e migrados, estabelecendo papéis e responsabilidades por área gestora. A contratada deverá apoiar o SAMAE na estruturação de políticas e fluxos para tratamento e correção de dados inconsistentes, conforme melhores práticas de governança e normalização de cadastros técnicos e comerciais.

u) Os sistemas deverão possibilitar a integração com os demais sistemas do SAMAE, nos moldes solicitados, através de software integrador ou consulta de base de dados externa ou webservices. A contratada deverá promover a integração durante o período estabelecido para implantação do sistema.

v) As APIs utilizadas na integração com sistemas externos devem contemplar o padrão RESTful, com formato de dados em JSON, entre outras tecnologias compatíveis com as diretrizes de interoperabilidade do governo federal (ePING).

w) Ao término do contrato, a contratada deverá fornecer integralmente, em até 10 (dez) dias úteis, cópia de todos os dados em formato aberto e estruturado (CSV, JSON ou XML), acompanhado do dicionário de dados e estrutura

relacional, garantindo total interoperabilidade com outros sistemas.

x) A contratada, ao término do Contrato ou em caso de rescisão contratual, deverá permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do Contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, por 120 (cento e vinte) dias.

y) A contratada deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários do SAMAE, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação e material do treinamento com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas e deverá abranger os servidores que irão operar o sistema nas áreas técnica e administrativa e para os ocupantes das funções de direção e gerências da solução ofertada. O treinamento será na modalidade presencial e o SAMAE disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações.

z) A contratada será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros.

aa) A contratada deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. As despesas com hospedagem, transporte e alimentação do instrutor serão por conta da contratada.

ab) A contratada deverá substituir os instrutores que, a critério do SAMAE, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento.

ac) A contratada deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI do SAMAE e ao Setor Comercial, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, Omnichannel, gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados.

ad) A contratada deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem suas dúvidas.

ae) A contratada deverá disponibilizar, também, manual com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma português Brasil.

af) A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá estar construída para ser executada em ambiente "100% web", ou seja, todos os seus módulos devem operar em ambiente web e não somente publicando dados, possibilitando consultar informações, cadastrar, imprimir, alterar, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software, bem como, oferecer meios de acesso de gestão online de serviços remotos.

ag) A solução ofertada deverá permitir que, na gestão das parametrizações, sejam anexadas ao sistema e vinculadas todas as referências legais e normativas homologadas e que disciplinam os procedimentos vigentes. Em casos de parametrizações estratificadas (por Sistemas de Abastecimento de Água ou de

Tratamento de Esgoto etc.) a solução deverá permitir que as parametrizações sejam automaticamente interpretadas pelos módulos que são disciplinados por elas.

ah) A solução ofertada deve suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas.

ai) A solução ofertada não deverá possuir lógicas de negócios na camada de apresentação.

aj) A solução ofertada deverá suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes.

ak) A solução ofertada deverá conter todos os módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

al) A solução ofertada deverá ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portável, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, multithread, segura, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes de processamento.

am) A solução deverá conter APIs de acesso a consulta e inserção de dados utilizando as regras internas do sistema.

an) A solução ofertada deverá permitir o acesso à tecnologia HTML / Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário.

ao) A solução ofertada deverá garantir que a camada usuário seja suportada no mínimo pelos navegadores Microsoft Edge 88 e superiores, Google Chrome 100 e superiores, Mozilla Firefox 116 e superiores.

ap) A solução ofertada deverá oferecer mensagens de informações, avisos e erro em português de fácil entendimento para o usuário final.

aq) A solução ofertada deverá sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica, com um objeto gráfico que represente a espera.

ar) A solução ofertada deverá tratar o retorno de informações de consultas on-line efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados com a possibilidade de se escolher o número de ocorrências e navegação aleatória entre as páginas, evitando o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação usuário em um único pedido de leitura.

as) Toda a infraestrutura de hospedagem da solução (incluindo banco de dados, arquivos e aplicações) deverá estar localizada fisicamente em datacenter situado no território nacional brasileiro, sendo vedado o armazenamento ou espelhamento de dados em datacenters situados fora do país.

at) A contratada deverá apresentar comprovação da localização geográfica do datacenter utilizado.

au) A computação em nuvem deverá permitir que o provisionamento de recursos e serviços possa ser realizado de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso através de rede a recursos computacionais configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que possam ser rapidamente provisionados e devolvidos com o mínimo de esforço de gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços.

av) Os serviços em nuvem deverão contemplar as características essenciais: autosserviço sob demanda; amplo acesso pela rede; grupo de recursos com modelo multi-tenant; rápida elasticidade; serviço mensurado.

aw) a CONTRATADA de serviços em nuvem deverá ser empresa que possua infraestrutura de tecnologia da informação destinada ao fornecimento de infraestrutura, plataformas e aplicativos baseados em computação em nuvem.

ax) A nuvem pública deverá ser infraestrutura de computação em nuvem pertencente a um provedor de serviços em nuvem e gerenciada por ele, com recursos computacionais baseados em virtualização, agrupados e compartilhados entre usuários, e acessados via Internet ou conexão dedicada.

ay) Máquina virtual é o ambiente computacional implementado em uma máquina física, com processador, memória RAM e interface de rede próprios, podendo agregar outros componentes.

az) Instância corresponde a um componente de computação em nuvem composto de máquina virtual e serviços agregados.

ba) Datacenter é instalação construída para alojar recursos em nuvem, como servidores e outros equipamentos, onde se armazenam e gerenciam dados de usuários.

bb) O Sistema de Gestão Comercial deverá ficar hospedado em infraestrutura em nuvem.

bc) Caberá à CONTRATADA, no que tange ao serviço em nuvem, conhecer, analisar e propor alterações, caso necessário, no ambiente de infraestrutura tecnológica, para que a operação dos sistemas possua índices de performance compatíveis com aqueles apresentados em outras empresas onde a solução tenha sido implantada.

bd) No dimensionamento de infraestrutura deverão ser considerados aspectos relativos à redundância e estruturas para backup.

be) Caberá à CONTRATADA avaliar as condições do ambiente de infraestrutura tecnológica do SAMAE, as quais deverão compor a proposta comercial.

bf) A CONTRATADA será solidária e responsável pelo perfeito funcionamento do sistema de acordo com o dimensionamento estabelecido.

bg) É facultado ao SAMAE o direito de solicitar, a qualquer tempo, diante de desempenho insatisfatório da hospedagem em nuvem, que toda a infraestrutura de servidores e softwares necessários para o funcionamento do sistema passe a ser responsabilidade do SAMAE.

bh) No caso de hospedagem local, a CONTRATADA deverá indicar detalhadamente todos os requisitos necessários para que o sistema funcione perfeitamente no ambiente do SAMAE e realizar todos os procedimentos necessários para a devida migração, incluindo preparação de equipamentos e configuração de softwares, devendo a proposta comercial contemplar o percentual correspondente de valor a ser deduzido das mensalidades.

bi) O sistema computacional contratado deverá ter sua aplicação, banco de dados e softwares relacionados hospedados em ambiente nuvem, em empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem, sob demanda, incluindo customizações, manutenção e gestão de topologias de aplicações de nuvem.

bj) O provedor de nuvem deverá disponibilizar infraestrutura de TI projetada e gerenciada de acordo com as melhores práticas de segurança, cumprindo normas estabelecidas em certificações e acreditações internacionais como ISO 9001, ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, ABNT NBR ISO/IEC 27017:2015 SOC 1/ISAE 3402 e SOC 3.

bk) As certificações poderão ser apresentadas em inglês ou português, em versões mais recentes, com validade vigente na data da assinatura do contrato.

bl) Os documentos de certificação deverão estar em nome do provedor, sendo facultado ao SAMAE promover diligência para esclarecer ou complementar informações.

bm) Os serviços em nuvem que não possuírem esses certificados não serão considerados para contratação e serão eliminados do certame.

bn) Qualquer documento ou referência pública deverá ser apresentado em nome do provedor por meio de fontes públicas como relatórios ou websites.

bo) O serviço deverá possuir backup gerenciado para centralização e automatização de dados na nuvem e local, permitindo cumprimento de requisitos normativos e corporativos.

bp) O console de backup deverá permitir configuração de políticas e monitoramento de atividades, com programas automatizados, gerenciamento de retenção e ciclo de vida, podendo também utilizar APIs e linha de comando.

bq) A aplicação de políticas de backup deve ser feita de forma simples, marcando os recursos a serem protegidos.

br) Os backups deverão ser protegidos com criptografia de dados em trânsito e em repouso.

bs) O provedor deverá manter logs consolidados da atividade de backup, permitindo auditorias de conformidade e atendendo às práticas de segurança da PCI DSS Compliance.

bt) A solução deverá incluir ferramenta de escalabilidade que ajuste automaticamente os recursos de hospedagem quando requisitos pré-definidos forem atingidos, mantendo o desempenho constante.

bu) O acesso à ferramenta de escalabilidade deverá ser feito via console de gerenciamento, linha de comando ou SDK.

bv) O provedor deverá disponibilizar serviço web para monitoramento e solução de problemas dos sistemas e aplicativos a partir de arquivos de log.

bw) O provedor deverá disponibilizar serviço web para iniciar e gerenciar instâncias de servidor Linux/UNIX e Windows em datacenters.

bx) O provedor deverá oferecer serviço web para implantação, operação e dimensionamento de cache na memória na nuvem, otimizando desempenho de aplicações web.

by) O provedor deverá oferecer serviço web para configuração, operação e dimensionamento de banco de dados relacional na nuvem, com possibilidade de redimensionamento e gerenciamento de tarefas comuns.

bz) O provedor deverá oferecer serviço de monitoramento de segurança contínuo para identificar atividades inesperadas ou possivelmente não autorizadas ou maliciosas.

ca) O provedor deverá oferecer serviço automatizado de avaliação de segurança e conformidade, emitindo relatórios com etapas priorizadas para correções.

cb) O índice de disponibilidade na nuvem, baseado no SLA, deverá ser de pelo menos 95%.

cc) Caso o SLA mensal seja inferior a 95%, a contratada sofrerá desconto proporcional de 5% a 30% sobre o valor mensal; se inferior a 60%, desconto de 100% sobre o valor mensal correspondente.

cd) O provedor deverá oferecer volumes de armazenamento com mídias SSD para otimizar desempenho e taxas de transmissão.

ce) O provedor deverá dispor de serviços que permitam monitorar inventário de recursos utilizados e histórico de configurações para aprimorar segurança e conformidade.

cf) O provedor deverá disponibilizar dashboard para administração do ambiente, com recursos de criação, desconexão, inativação e exclusão de usuários, visualização de usuários conectados e tempo de conexão.

cg) O provedor deverá dispor de recursos de segurança que garantam a integridade do servidor de aplicação, mantendo uma imagem padrão não utilizada diretamente em produção.

ch) O provedor deverá disponibilizar dashboard para visualização de todos os logs do ambiente de produção, com informações de data, hora, usuários e ações realizadas.

ci) O provedor deverá oferecer serviço de banco de dados relacional gerenciado, com possibilidade de restauração em ponto no tempo.

cj) O ambiente de nuvem deverá ser de alta disponibilidade (24h por dia, 7 dias por semana), com garantia de licenciamento e atualizações de softwares.

ck) O S A M A E poderá solicitar à CONTRATADA, em qualquer momento, cópia de todos os dados do sistema contratado.

cl) A CONTRATADA deverá fornecer documento do provedor de nuvem confirmando atendimento às exigências de hospedagem, antes do início do uso do sistema e sempre que solicitado.

cm) A CONTRATADA deverá fornecer à área de TI do SAAME acesso administrativo ao ambiente de nuvem.

cn) Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à contratante promover diligência para esclarecer ou complementar informações.

co) A CONTRATADA deverá garantir que a solução ofertada atenda, no mínimo, aos requisitos de tempo de resposta de até 10 segundos para operações on-line e geração de relatórios instantâneos em até 2 minutos.

cp) A solução deverá permitir programar eventos de negócio, emitir alertas, gerar relatórios dinâmicos e monitorar eventos excepcionais em processos batch.

cq) A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar nativamente no mínimo 90% das funcionalidades descritas nos itens 5.1 a 23.1, e no máximo 10% das funcionalidades com customizações, sendo estas entregues na fase de implantação do sistema.

cr) A solução ofertada deverá possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários com total segurança e deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes recursos:

cs) Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha.

ct) Para acessar o sistema, o usuário operador deverá possuir cadastro previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos, sendo possível diferenciar perfil e acessos.

cu) Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.

cv) Possuir funcionalidades de expiração de senha, bloqueio por número limite de tentativas, identificação única para cada usuário, mecanismo de *time out* para logoff após inatividade parametrizável, integração LDAP, regras de senha forte e armazenamento criptografado.

cw) Não permitir que a senha seja visualizada nos aplicativos do sistema.

cx) Permitir a criação de perfis com direitos específicos, inclusive somente consulta, e controle parametrizável de acessos.

cy) Permitir associar mais de um perfil a cada usuário.

cz) Registrar todas as alterações em dados estratégicos, com rastreabilidade, versão, identificação do usuário, data/hora e valores anterior e posterior.

da) Possibilitar registro de tarefas executadas por cada usuário, através de abertura automática de ordens de serviço, permitindo auditoria completa das atividades.

db) A solução ofertada deverá possuir um conjunto de cadastros que compreenda todos os processos necessários para manter a funcionalidade do produto, com atributos mínimos para gestão da relação com os usuários, tais como: nome, tipo de usuário, CPF/CNPJ, RG, filiação, telefones, data de nascimento e e-mail.

dc) Permitir gravar imagens referentes a todos os documentos do usuário.

dd) Permitir informar e cadastrar, no mínimo, três endereços por usuário, elegendo endereço para correspondência.

de) Cada usuário deve ter cadastro próprio, com cobrança individual por CPF.

df) Integrar com API do governo para validar atendimento a programas como Bolsa Família ou BPM.

dg) Permitir cadastro georreferenciado de unidades de consumo, identificando imóvel abastecido pelas redes públicas, com dados completos como lote, unidade, moradores, tomadas de água, área construída, dados da inscrição imobiliária, reservatórios, pavimentação, existência de fontes alternativas, fossas, jardins, entre outros.

dh) Permitir registro de informações gerais do imóvel.

di) Inscrever cada unidade de consumo com código único (matrícula).

dj) Identificar unidade como pertencente a usuário especial (grande consumidor ou órgão público).

dk) Vincular usuários a unidades de consumo, com identificação de tipo de relação e período de validade. dl)

Controlar todas as unidades pertencentes a um órgão pagador.

dm) Permitir cadastro individual de unidades para condomínio com medição individualizada.

dn) Disponibilizar funcionalidades para gestão das informações necessárias aos processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com usuários.

do) Permitir integração em tempo real entre o cadastro georreferenciado dos ativos de infraestrutura e registros administrativos de eventos de manutenção, vistorias, inspeções e demais atividades de campo.

dp) Permitir integração entre cadastro técnico e sistema contábil.

dq) Manter cadastro de todos os hidrômetros e gerir todo o ciclo de vida, controlando estoque e locais de armazenamento, cadastro unitário e em lote, identificação única e rastreio de movimentações.

dr) Gerenciar informações cadastrais do hidrômetro como tipo, classe, vazões, tecnologia, diâmetro, marca, datas de fabricação, aferição e aquisição, número de lacre, histórico de aferições, repositório de fotos, status em caso de troca, histórico detalhado por ligação e alertas de validade.

ds) Permitir recebimento de leituras por sistema de leitura automática (AMR).

dt) Registrar instalação, retirada e troca de hidrômetros, com geração automática de ordens de serviço e baixa automática no parque.

du) Permitir consulta ao histórico e relatórios de status, consumo e ocorrências relacionadas a hidrômetros.

dv) Possibilitar leitura de consumo por dispositivos móveis, gestão de roteiros, parametrização de rotas, geração e distribuição de massa de leitura, preservando situação cadastral e qualificando unidades para leitura.

dw) Calcular consumo mínimo e faixas de leitura de acordo com consumo médio, processar retorno das leituras em tempo real, registrar ocorrências, abrir ordens de serviço automaticamente, realizar críticas de leitura e faturas, tanto manualmente quanto de forma automatizada.

dx) Permitir leitura de fontes alternativas, imóveis isentos, geração de boletim impresso quando não for possível usar dispositivos móveis, cadastro de novos setores e rotas, sequenciamento por intervalos, relatórios parametrizáveis e boletins de verificação de leitura com abertura automática de ordens de serviço.

dy) Disponibilizar acompanhamento em tempo real das leituras em campo, com dados de produtividade, qualidade, localização georreferenciada e animação do percurso, status das leituras, envio de mensagens aos leituristas, envio de faturas e comunicados via e-mail, impressão de comunicados, indicadores de desempenho, exportação de arquivos para impressão de faturas e integração com telemetria para grandes consumidores.

dz) Possuir módulo de leitura e faturamento simultâneo em dispositivos móveis Android, com acesso por usuário e senha, perfis diferenciados, leitura por rota e sequência, inversão de ordem, busca por número de hidrômetro, matrícula ou endereço, exibição de dados do imóvel antes da leitura, rastreamento por GPS, validação de faixas, registro de ocorrências com fotos, cálculo de consumo e faturamento on-line e off-line, leitura em imóveis cortados, cálculo de fatura conforme tabela tarifária, uso de bobinas em branco, emissão de fatura com código de barras FEBRABAN, QR Code, integração PIX, comunicados de débito, excesso de consumo, outros comunicados, registro fotográfico de irregularidades, geração de solicitações de serviço, avisos ao leiturista, alteração de dados cadastrais, navegação entre unidades, envio automático de leituras e faturas, impressão de faturas revisadas, controle de consumo de bateria e bobinas, teste de impressão, ajustes de rota e sequência, correção de leitura com reimpressão de fatura, emissão de comunicados a qualquer momento e alertas de vencimento de benefícios.

ea) A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para geração e gerenciamento de revisão de consumo, possibilitando abertura de processo on-line ou presencial, solicitado pelo proprietário/usuário ou pelos usuários do sistema, com geração de protocolo para consulta.

eb) O processo de revisão deverá conter dados mínimos como: controle por ano/número, mês/ano de referência, cadastro do usuário, endereço completo, número de economias, data da solicitação, nome do proponente, quantidade de pessoas na residência, informações sobre piscina, máquina de lavar roupas, caixa d'água, fonte alternativa, descrição da ocorrência e leituras e consumos dos últimos meses.

ec) Deverá ser possível classificar a revisão de consumo conforme a fase de análise, gerando registros automáticos sobre o processo.

ed) Deverá ser disponibilizado formulário impresso com todos os dados necessários, podendo incluir local de ocorrência do vazamento, materiais substituídos, confirmação de resolução do problema, método de detecção e anexos fotográficos.

ee) Todo o processo de revisão deverá estar disponível também em dispositivos móveis, de forma automatizada e sem uso de papel, nos moldes das ordens de serviço eletrônicas.

ef) A solução deverá possuir agenda para registro de cronograma de visitas técnicas para análise e solução de revisões.

eg) A solução deverá se adequar aos processos atuais do SAMAE, sem perdas, danos ou custos adicionais.

eh) Ao final da revisão, deverá ser possível alterar faturas revisadas dentro do próprio processo, conforme permissão do usuário.

ei) Deverá ser possível enviar e-mails ou mensagens via WhatsApp para o usuário com a fatura alterada e o laudo final da revisão, ou disponibilizar consulta via aplicativo.

ej) A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para cálculo do valor da água consumida, serviço básico, esgoto, parcelamentos e demais serviços, integrada à arrecadação e contabilidade.

ek) Possibilitar cadastro de grupos de faturamento, unidades isentas, gestão de cronograma mensal com datas de leitura e processamento, adequação ao calendário atual, gestão de feriados e pontos facultativos.

el) Permitir inclusão de mensagens nas contas, como para excesso de consumo, débitos vencidos, quitação anual, valor zero ou débito automático.

em) Possibilitar agendamento do processamento de faturamento e geração de arquivos para impressão em gráficas ou envio bancário, agrupados por grupos e rotas.

en) Possibilitar cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas.

eo) Permitir cadastro e atualização da estrutura tarifária: categorias, tabelas tarifárias, tipos de tarifa, faixas, cópia de tabela existente para nova vigência, rateio por múltiplas categorias/economias, cálculo de fatura conforme tabela, estratificação de retenções tributárias e inclusão da mensagem “Imunidade Tributária Art. 150, VI, ‘a’ CF” nas faturas de órgãos públicos.

ep) Possibilitar emissão de cobranças para usuários sem vínculo a imóveis, como circos, parques, pareceres e serviços avulsos.

eq) Garantir gestão paramétrica de situações como multa por atraso, juros diários, valores mínimos para fatura, dias mínimos para cobrança após nova ligação ou religação, histórico de leitura e consumo impresso, taxa de entrega em endereço alternativo, descontos máximos para vazamentos de água ou esgoto e definição de regra de desconto.

er) Permitir emissão de mensagem de excesso de consumo nas faturas quando ultrapassada a média do imóvel.

es) Garantir controle de retificações de faturamento, com possibilidade de estorno e reemissão para inclusão, manutenção ou exclusão de serviços a faturar, cancelamento de faturas, alteração de datas de vencimento, leitura medida, consumo faturado, atualização por alteração cadastral, inclusão de créditos, recálculo por anomalias, atualização de situação para evitar prejuízo ao usuário, marcação de fatura em processo administrativo ou judicial, emissão de faturas agrupadas ou totalizantes, geração de conta final, reenviar fatura para débito em conta, tratamento de cadastros não identificados, registro ou exclusão de isenções, cobrança por contrato especial de fornecimento, geração de ordem de serviço de fiscalização de consumo e gestão de imóveis alugados.

et) Para imóveis alugados, manter histórico de contratos e responsáveis, prorrogar contratos, permitir ações apenas sobre débitos do período do inquilino e gerar faturas, multas e correspondências em nome do responsável vigente.

eu) Disponibilizar recursos para gestão de controle de fraudes: cadastro de tipos e graus de fraude, tabela tarifária de multas, geração de ordens de serviço de fiscalização, registro de tipo de fraude e fotos, cálculo automático de multa, relatório de quantitativos, valores e usuários, e geração de faturas para serviços desvinculadas da fatura de água e esgoto.

ev) A solução deverá fornecer recursos para integração com agentes arrecadadores, geração de arquivos para débito em conta no padrão FEBRABAN, importação e processamento de arquivos de retorno vinculando pagamentos a documentos de cobrança, integração com QR Code e PIX, baixa automática de faturamentos, controle de arrecadação por agente e gestão de devoluções.

ew) Disponibilizar controle de arrecadação por grupo de faturamento, rota, categoria ou agente arrecadador, com relatórios e indicadores de inadimplência.

ex) Permitir cancelamento de arrecadação, estorno de baixa, registro de arrecadação manual, parcelamento de débitos e emissão de relatórios de parcelamento com dados detalhados.

ey) Disponibilizar recursos para emissão de segunda via de faturas e boletos, inclusive via portal ou aplicativo, com autenticação e segurança.

ez) Permitir integração com sistemas de cobrança externa e escritórios de cobrança, enviando dados de inadimplentes e recebendo retorno das ações.

fa) Disponibilizar recursos para protesto e negativação de inadimplentes junto a cartórios e órgãos de proteção ao crédito, integrados com as rotinas de arrecadação.

fb) Possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e operacionais sobre arrecadação, parcelamentos, inadimplência, protestos, negativação e recuperação de créditos.

fc) Garantir que todas as operações de arrecadação e cobrança estejam registradas no sistema com data, hora, usuário e justificativa quando aplicável, assegurando rastreabilidade e integridade dos dados.

fd) A solução ofertada deverá disponibilizar módulo de gestão comercial que permita o cadastro e controle completo de clientes, contratos, serviços, consumos, faturamentos, arrecadações, parcelamentos, inadimplência e histórico de relacionamento, garantindo integração entre todas as áreas do sistema.

fe) Deverá possibilitar o gerenciamento de ordens de serviço (OS) para diversas finalidades, incluindo novas ligações, religação, corte, manutenção, troca de hidrômetro, fiscalização, vistorias, revisões, serviços avulsos e demais atendimentos, com registro de dados completos e acompanhamento de execução.

ff) A geração de ordens de serviço deverá poder ser feita de forma manual ou automática, a partir de ocorrências registradas no sistema ou regras previamente parametrizadas, com registro de data, hora, usuário responsável, status e prazo para execução.

fg) Permitir integração das ordens de serviço com dispositivos móveis para execução em campo, possibilitando registro de fotos, assinatura digital, geolocalização e observações diretamente no local de atendimento.

fh) Possibilitar o fechamento e baixa automática das ordens de serviço, registrando as ações realizadas, materiais utilizados, tempo de execução e equipe responsável.

fi) Disponibilizar relatórios gerenciais sobre ordens de serviço abertas, em andamento e concluídas, com indicadores de desempenho e produtividade das equipes.

ή) Permitir o agendamento e priorização das ordens de serviço conforme critérios estabelecidos pelo gestor, como urgência, localização, tipo de ocorrência e impacto operacional.

fk) A solução deverá possibilitar atendimento ao cliente via múltiplos canais (presencial, telefone, e-mail, aplicativo e portal web), com registro de protocolos e integração com os módulos de gestão comercial, faturamento e ordens de serviço.

fl) Disponibilizar módulo de gestão de protocolo de atendimento, registrando data, hora, atendente, canal de atendimento, motivo, descrição da solicitação, prazo para resposta e situação atual do atendimento.

fm) Permitir integração do atendimento ao cliente com chatbots, serviços de mensageria (WhatsApp, Telegram) e redes sociais, registrando interações no histórico do cliente.

fn) Garantir integração nativa do sistema com módulos de leitura, faturamento, arrecadação, ordens de serviço, gestão de estoque, contabilidade, controle patrimonial e recursos humanos.

fo) Possibilitar integração com sistemas de terceiros por meio de APIs RESTful, com autenticação segura e formatos de dados compatíveis (JSON, XML, CSV), respeitando as diretrizes de interoperabilidade e segurança da informação.

fp) Disponibilizar mecanismos de auditoria e rastreabilidade de todas as operações realizadas no sistema, identificando usuário, data, hora, operação realizada, dados anteriores e dados alterados.

fq) Possuir mecanismos de controle de acesso baseados em perfis, funções e permissões específicas, permitindo restringir funcionalidades e dados conforme a função do usuário.

fr) Disponibilizar módulo de relatórios e *Business Intelligence* (BI) integrado, permitindo ao usuário criar, personalizar e exportar relatórios e dashboards interativos, com filtros, agrupamentos e indicadores de desempenho.

fs) Possibilitar que relatórios sejam exportados em formatos comuns como PDF, XLSX, CSV e enviados automaticamente por e-mail ou disponibilizados no portal do usuário.

ft) Oferecer ferramentas de análise de dados com recursos de comparação histórica, projeções, gráficos dinâmicos, indicadores-chave de desempenho (KPIs) e métricas de operação.

fu) Garantir que todos os dados do sistema sejam armazenados com criptografia em repouso e em trânsito, atendendo às normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais regulamentações aplicáveis.

fv) Possuir recursos de *backup* automático e recuperação de desastres (*disaster recovery*), com procedimentos testados periodicamente para garantir a restauração rápida e íntegra do sistema em caso de falhas.

fw) Permitir a configuração de alertas e notificações automáticas para situações críticas, como falhas de integração, indisponibilidade de serviços, atrasos em ordens de serviço ou níveis de consumo anormais.

fx) Garantir que a solução seja escalável para atender ao crescimento do número de usuários, transações e volume de dados, sem perda de desempenho.

fy) Possibilitar atualização e manutenção do sistema sem interrupção significativa dos serviços, preferencialmente por meio de janelas de manutenção programadas e comunicadas previamente à Autarquia.

fz) Disponibilizar documentação técnica completa, incluindo manuais de instalação, operação, administração, integração e manutenção, atualizados a cada nova versão do sistema.

ga) Garantir suporte técnico durante todo o período de vigência do contrato, com canais de atendimento (telefone, e-mail, sistema de chamados) e prazos de resposta definidos em contrato.

gb) O suporte deverá ser prestado por equipe qualificada e com conhecimento aprofundado da solução ofertada, sendo possível a substituição de profissionais quando solicitado pela Autarquia por motivos de desempenho.

gc) Disponibilizar atualizações corretivas, evolutivas e adaptativas da solução, garantindo compatibilidade com mudanças legislativas, regulatórias e tecnológicas durante a vigência do contrato.

gd) Possibilitar a realização de testes de aceitação pela Autarquia a cada entrega ou atualização da solução, com registro de resultados e eventuais não conformidades.

ge) Corrigir eventuais não conformidades apontadas nos testes de aceitação no prazo máximo acordado, sem custos adicionais para a Autarquia.

gf) Garantir que o sistema esteja em conformidade com as normas e regulamentações vigentes aplicáveis ao saneamento básico, gestão de dados, segurança da informação e acessibilidade.

gg) Fornecer ao SAMAE relatórios periódicos sobre a operação do sistema, desempenho, segurança, utilização de recursos e indicadores de qualidade do serviço.

gh) Disponibilizar, quando solicitado pelo SAMAE, acesso de auditoria a logs, configurações, integrações e demais componentes do sistema para fins de verificação de conformidade e segurança.

gi) Garantir que todas as informações e dados do SAMAE permaneçam de sua propriedade exclusiva, não podendo ser utilizados para qualquer outra finalidade que não a execução do contrato.

gj) Entregar, ao término do contrato, todos os dados armazenados no sistema, em formato aberto e estruturado (CSV, JSON, XML), acompanhados de documentação técnica e dicionário de dados atualizado.

gk) Garantir que, após o término do contrato, o acesso à base de dados pela Autarquia seja mantido por no mínimo 120 dias, com permissão de consulta e exportação, sem suporte ou atualização.

CLÁUSULA TERCEIRA — DO PREÇO, DO REAJUSTE, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DA ATUALIZAÇÃO POR INADIMPLEMENTO

3.1. Do Preço e do Reajuste

3.1.1. O preço total para a prestação dos serviços (ou mercadorias), objeto do presente instrumento, é de R$ __ (valor por extenso).

3.1.2. O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da proposta econômica apresentada, sob a qual será aplicado o acumulado dos últimos 12 (doze) meses do INPC para o período, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou o índice que vier a substituí-lo (marco inicial — data da apresentação da proposta).

3.1.2.1. O reajuste será apurado e implementado mediante requerimento da CONTRATADA, ou de ofício pela CONTRATANTE, e formalizado mediante simples apostilamento, conforme previsão contida no item 9.4 deste instrumento.

3.2. Das Condições de Pagamento

3.2.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, o valor devido, em até 10 (dez) dias do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados da data de entrega e aceite, de acordo com o cronograma de pagamento da Secretaria de Estado da Fazenda, mediante apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa dos serviços, que deverá ser emitida em nome do_____, CNPJ nº _____, devendo constar também o número da licitação e do contrato.

3.2.2. O pagamento será efetuado através de ordem bancária na conta corrente da CONTRATADA, qual seja: Banco _____(nº do Banco), Agência _____, Conta Corrente nº _____.

3.2.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, bem assim, em razão de dano ou prejuízo causado à CONTRATANTE ou a terceiros, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

3.2.4. Os serviços de implantação dos sistemas, conversão, configuração e treinamento para os usuários serão pagos em parcela única, após a execução do serviço e aceite, mediante a apresentação de nota fiscal de serviços com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

3.2.5. Os serviços de customização serão pagos depois do aceite formal e individual de cada serviço prestado, devendo ser obrigatoriamente validados por funcionário previamente designado pela autoridade competente para realizar o acompanhamento. As solicitações realizadas no mês serão acumuladas e faturadas de forma individual, com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

3.2.6. Caso o serviço seja recusado ou o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento.

3.2.4. O pagamento da fatura será sustado se verificada execução defeituosa do contrato, e enquanto persistirem restrições quanto ao fornecimento efetuado, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

3.2.5. A alíquota do ICMS a ser aplicada será considerada aquela fixada para as operações internas no Estado de origem, conforme disposto no artigo 155, inciso VII, alínea “b”, da Constituição Federal.

3.3. Vencido o prazo estabelecido e não efetuado o pagamento pela CONTRATANTE, sem que haja culpa da CONTRATADA, os valores serão corrigidos, de forma proporcional, com base no INPC do mês imediatamente anterior ao do pagamento.

CLÁUSULA QUARTA – DA APLICAÇÃO DO DECRETO MUNICIPAL GP Nº 76/2023

4.1. De acordo com o Decreto Municipal GP nº 76, de 28 de julho de 2023, os órgãos da Administração Direta e Indireta do Município de Urussanga/SC, ao efetuarem pagamento à pessoa jurídica pelo fornecimento de bens ou pela prestação de serviços em geral, inclusive obras, ficam obrigados a proceder à retenção do imposto de renda (IR) com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

4.2. As retenções serão efetuadas sobre qualquer forma de pagamento, inclusive os que forem antecipados por conta de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, para entrega futura.

4.3. Não se sujeitam à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados nas hipóteses estabelecidas no art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

4.4. Os prestadores de serviço e fornecedores de bens deverão, a partir da data estabelecida no caput do art. 2º, do Decreto Municipal GP nº 76/2023, emitir as notas fiscais, as faturas ou os recibos em observância às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

4.5. A contar de 1º de setembro de 2023, segundo a Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional (CGSN) nº 169, de 27 de julho de 2022, todos os MEI devem emitir a NFS-e no padrão nacional.

4.6. Os documentos de cobrança ou fiscais emitidos em desacordo com o previsto, não serão aceitos para fins de liquidação de despesa.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PRAZOS E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.1. O prazo para o início da execução dos serviços será da emissão da ordem de compra/nota do empenho, após assinatura do contrato ou Termo Aditivo que o alterar.

5.2. A vigência do contrato será de 5 (cinco) anos nos termos do art. 106, § 2º da Lei Federal nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da mesma Lei.

CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. O pagamento do presente contrato correrá à conta dos recursos consignados no Orçamento do Exercício de 2026/2027, na seguinte dotação orçamentária:

Órgão	12.000 - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Unidade	12.001 - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO-SAMAE
Ação - Funcional	17.512.17 - ÁGUA E SANEAMENTO BÁSICO
Dotação	3
Elemento	3.3.90.40.06 - Locação de Software

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. São obrigações da CONTRATADA:

a) realizar a prestação do objeto contratual, em atenção aos documentos que instruem o Processo Licitatório nº ___/____;

b) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato.

c) Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados pelos seus prepostos à CONTRATANTE ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança quando da execução do fornecimento.

d) Responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou

civil, bem como encargos de qualquer espécie e origem pertinentes à execução do objeto do presente contrato.

e) Prestar garantia dos seus serviços e produtos, durante o período de vigência da presente contratação, nos termos definidos no Termo de Referência ou nas práticas de mercado relativas ao tipo de negócio.

f) Oferecer suporte técnico, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, por meio de canal de atendimento eletrônico e telefônico, conforme níveis de serviço definidos no Termo de Referência e na proposta comercial, quando for o caso.

g) Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-la na execução do contrato, quando necessário e requerido.

h) Receber as notificações e avisos emitidos pela CONTRATANTE ou pelo Fiscal do Contrato.
i) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

j) Fornecer, imediatamente, assim que solicitado pela Autarquia, os dados armazenados nos bancos de dados, sendo as bases de dados, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva do SAMAE.

k) Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada, neste particular, como única empregadora.

l) Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos no âmbito da execução contratual.

m) Executar o objeto do certame em estrita observância aos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD), com funcionalidades nativas de controle de consentimento, rastreamento de logs de acesso a dados pessoais sensíveis e mecanismos de anonimização, conforme diretrizes da LGPD.

n) Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança do SAAME.

o) Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, obedecendo obrigatoriamente às normas técnicas vigentes no país, responsabilizando-se perante o SAMAE, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção do SAMAE e sem qualquer ônus para esta.

p) Comunicar o SAMAE, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha a interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência.

q) Realizar, preferencialmente após o horário de expediente, as atualizações do sistema.

r) Ao término do contrato ou em caso de rescisão contratual, permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.

7.2. São obrigações da CONTRATANTE:

a) exercer a Gestão e Fiscalização da execução contratual pelos representantes indicados;

b) efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste instrumento e no Termo de Referência do qual se originou;

c) notificar a CONTRATADA a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na execução contratual;

d) definir prazo à CONTRATADA para solucionar quaisquer irregularidades constatadas na execução contratual;

e) divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), bem como providenciar a publicação resumida deste instrumento e dos seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial.

CLÁUSULA OITAVA – DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO

8.1. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Art. 77º do Decreto Municipal nº 137/2023 e nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.2. Fica indicado para exercer a função de Fiscal Técnico o servidor Vagner Bettiol, servidor nomeado no cargo de Encarregado de Setor com as atribuições contidas no art. 79 do Decreto Municipal referido.

8.3. Para a Fiscalização Administrativa indica-se o servidor Luciano LAVINA, servidor efetivo no cargo de

Coordenador com as atribuições contidas no art. 79 do Decreto Municipal.

8.4. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

8.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

8.6. A futura contratada sujeitar-se-á a fiscalização do SAMAE de Urussanga, em todos os aspectos inerentes a execução do objeto contratado.

CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

9.1. A alteração contratual, quando couber, será processada da seguinte forma:

9.1.1. Unilateralmente pela CONTRATANTE:

a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos, desde que não implique transfiguração do objeto;

b) quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei e pela previsão contida no item 9.2;

9.1.2. Em virtude de acordo entre as partes:

a) quando conveniente a substituição da garantia de execução;

b) quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou do serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade das condições constantes no TR;

c) quando necessária a modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado e vedada a antecipação do pagamento em relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

d) para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecido.

9.1.3. Se forem decorrentes de falhas de projeto, a alteração deste instrumento ensejará apuração de responsabilidade do responsável técnico e adoção das providências necessárias para o ressarcimento dos danos causados à CONTRATANTE.

9.1.4. Será aplicado o disposto na alínea “d” do Item 9.1.2. às contratações de obras e serviços de engenharia, quando a execução for obstada pelo atraso na conclusão de procedimentos de desapropriação, desocupação, servidão administrativa ou licenciamento ambiental, por circunstâncias alheias ao contratado.

9.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, para obras, serviços ou compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite de acréscimos será de até 50% (cinquenta por cento).

9.3. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados.

9.4. Os registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, como nas seguintes situações:

I - variação do valor contratual para fazer face ao reajuste ou à repactuação de preços previstos neste contrato;

II - atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas neste contrato;

III - alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;

IV - empenho de dotações orçamentárias.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1. O contrato se extingue naturalmente pela execução integral do objeto ou pelo transcurso do prazo nele estipulado, neste caso independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes quando não se tratar de contrato por escopo.

10.2. O contrato pode ser extinto pela CONTRATANTE, de forma unilateral ou consensual, de forma escrita e fundamentada pela Autoridade Competente e reduzidas a termo no processo, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas ou do transcurso do prazo nele fixado, por quaisquer dos seguintes motivos:

I - não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias, referenciais ou cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

II - desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

III - alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

IV - decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

V - caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

VI - atraso na obtenção da licença ambiental, ou impossibilidade de obtê-la, ou alteração substancial do anteprojeto que dela resultar, ainda que obtida no prazo previsto;

VII - atraso na liberação das áreas sujeitas a desapropriação, a desocupação ou a servidão administrativa, ou impossibilidade de liberação dessas áreas;

VIII - razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

IX - não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

10.3. O contrato pode ser extinto pela CONTRATADA, de forma escrita e fundamentada, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas ou do transcurso do prazo nele fixado, por quaisquer dos seguintes motivos:

I - supressão, por parte da CONTRATANTE, de obras, serviços ou compras que acarrete modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no item 9.2 deste contrato;

II - suspensão de execução do contrato, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 3 (três) meses;

III - repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações;

IV - atraso superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela CONTRATANTE por despesas de obras, serviços ou fornecimentos;

V - não liberação pela CONTRATANTE, nos prazos contratuais, de área, local ou objeto, para execução de obra, serviço ou fornecimento, e de fontes de materiais naturais especificadas no projeto, inclusive devido a atraso ou descumprimento das obrigações atribuídas pelo contrato à CONTRATANTE relacionadas a desapropriação, a desocupação de áreas públicas ou a licenciamento ambiental.

10.3.1. Poderá não ser admitida, pela CONTRATANTE, a extinção do contrato no caso de calamidade pública, de grave perturbação da ordem interna ou de guerra, bem como quando decorrerem de ato ou fato que a CONTRATADA tenha praticado, do qual tenha participado ou para o qual tenha contribuído.

10.4. Sem prejuízo das sanções previstas neste contrato, à CONTRATANTE são assegurados os direitos e prerrogativas constantes no art. 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. A CONTRATADA será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações:

I - quando der causa à inexecução parcial do contrato;

II - quando der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à CONTRATANTE, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - quando der causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto contratado sem motivo justificado;

VII - apresentar declaração ou documentação falsa ou prestar declaração falsa durante o processo de contratação ou na execução do contrato;

VIII - fraudar a licitação, dispensa ou inexigibilidade, ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

IX - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

X – concorrer para a prática de atos de nepotismo;

XI - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

11.2. À CONTRATADA serão aplicadas as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.3. Eventual ato normativo municipal promulgado durante a vigência do contrato, cujo objeto seja a regulamentação da apuração de infrações, dosimetria e aplicação de sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, ser-lhe-á imediatamente aplicado.

11.4. A imposição de multa observará a metodologia de cálculo seguinte: (1) moratória de 0,33% (zero, trinta e três por cento) por dia de atraso, na entrega do objeto, calculado sobre o valor correspondente ao item contratado, até o limite de 9,9%; (2) moratória de 10% em caso da não entrega do objeto ou rescisão contratual, por culpa da CONTRATADA, calculado sobre o valor correspondente ao item contratado; (3) moratória de até 20% (vinte por cento), calculado sobre o valor correspondente ao item contratado, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

12.1. Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

12.2. O termo “INFORMAÇÃO” abrange qualquer modo de apresentação ou observação, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras e que, diretamente ou por intermédio de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato.

12.3. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da CONTRATANTE, referido no contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos ou liberação de forma tácita.

12.4. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços contratados.

12.5. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo e segurança das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir o sigilo e segurança de toda e qualquer informação a que tiver acesso e armazenar em função da prestação dos serviços.

12.6. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas, que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. As partes reconhecem, na sua integralidade, a vinculação deste contrato aos ditames da Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e, portanto, seu dever de conhecimento, observância e manutenção das boas práticas administrativas.

13.2. A CONTRATADA cumprirá, a todo momento, as leis de proteção de dados pessoais, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação de tais regras.

13.3. A CONTRATADA somente poderá tratar dados pessoais dos usuários dos serviços contratados, nos limites e fins exclusivos do cumprimento de suas obrigações com base no presente contrato e jamais para outro propósito.

13.4. A CONTRATADA se certificará que seus empregados, representantes e prepostos, agirão de acordo com o presente contrato e com as leis de proteção de dados e eventuais instruções transmitidas pela CONTRATANTE sobre a presente cláusula, bem como se certificará que as pessoas autorizadas a tratar os dados dos servidores, usuários de sistemas e contribuintes da CONTRATANTE, assumam compromisso de confidencialidade ou estejam sujeitas a obrigações legais de confidencialidade.

13.5. Se o titular dos dados, autoridade de proteção de dados, ou terceiro solicitarem informações da CONTRATADA, relativas ao tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE, não podendo, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir, ou de qualquer forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais dos bancos de dados da CONTRATANTE, que detenha por força do presente contrato.

13.6. A CONTRATADA prontamente prestará assistência à CONTRATANTE no sentido de assegurar o cumprimento da obrigação de responder às solicitações dos titulares de dados, incluindo pedidos de acesso, retificação, bloqueio, restrição, apagamento, portabilidade de dados, ou o exercício de quaisquer outros direitos dos titulares de dados com base nas Leis aplicáveis à Proteção de Dados, não devendo realizar pagamentos de acesso que impliquem inviabilidade de controle e dimensionamento de uso dos serviços contratados.

13.7. A CONTRATADA prestará assistência à CONTRATANTE no cumprimento de suas outras obrigações de acordo com as leis de proteção de dados nos casos em que estiver implícita a assistência da CONTRATADA e/ou nos casos em que for necessária a assistência da CONTRATADA para que a CONTRATANTE cumpra as suas obrigações, incluindo aquelas relativas à segurança do tratamento, violação de dados pessoais, avaliação de impacto de proteção de dados, e consulta prévia a autoridade de proteção de dados.

13.8. Na hipótese de ocorrência de violação de dados pessoais a partir das bases sob guarda da CONTRATADA, esta informará à CONTRATANTE, por escrito, acerca de tal violação, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência da violação, incluindo nas informações: (i) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, descrevendo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registro de dados implicados;(ii) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação de dados pessoais e para mitigar os possíveis efeitos adversos.

13.9. Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato, inclusive para fins de elaboração de relatórios de impacto de proteção e riscos de uso de dados pessoais.

13.10. A CONTRATADA indenizará a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custos e despesas, incluindo, mas não se limitando, os honorários advocatícios, multas, e penalidades, ou custos investigativos relativos a demandas administrativas ou judiciais propostas contra a CONTRATANTE, por conta de violação de proteção a dados pessoais ocorrido durante a vigência do presente contrato em razão do não-

cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações previstas na legislação aplicável à proteção de dados, quais sejam: todas as leis, normas e regulamentos que regem o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PREVENÇÃO E DO COMBATE À CORRUPÇÃO

14.1. As partes, por seus agentes públicos ou por seus sócios, acionistas, administradores e colaboradores:
a) declaram que têm conhecimento das normas previstas na legislação, entre as quais nas Leis Federais nºs 8.429/1992 e 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis; b) comprometem-se em não adotar práticas ou procedimentos que se enquadrem nas hipóteses previstas nas leis e regulamentos mencionados na alínea anterior e se comprometem em exigir o mesmo pelos terceiros por elas contratados; c) comprometem-se em notificar à Controladoria-Geral do Município qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução do presente contrato; d) declaram que têm ciência que os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que também sejam tipificados como atos lesivos pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados pela Controladoria-Geral do Município de Urussanga.

14.2. Na execução deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Contrato, ou de outra forma que não relacionada a este Contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ANTINEPOTISMO

15.1. Durante a vigência do contrato, é vedada à CONTRATADA a nomeação ou qualquer outra forma de pactuação para contratação de pessoas que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da CONTRATANTE ou com agente público municipal que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, extensivo ao Prefeito, Vice-Prefeito, Secretários Municipais ou Diretor da Autarquia, Fundações e Gestores dos Fundos instituídos e mantidos pelo Poder Público Municipal, Procurador-Geral do Município ou Procurador-Chefe e do Agente Responsável pelo Controle Interno.

15.2. A vedação de que trata o item 15.1. é extensiva aos casos em que houver permissão de subcontratação de pessoa física ou jurídica.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Urussanga, Santa Catarina, com renúncia expressa de qualquer outro, para serem dirimidas questões originárias da execução do presente contrato. E, por assim estarem justas e acertadas, as partes firmam o presente instrumento de contrato, parte integrante do Processo Administrativo Licitatório nº _/_____e Processo Administrativo Digital nº ____/_____.

Urussanga(SC) ..... de..... de 2026.

SAMAE URUSSANGA Contratada