CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE UMA SOLUÇÃO INTEGRADA DE SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL, TÉCNICA, OPERACIONAL E GERENCIAL NO SETOR DE SANEAMENTO PARA A COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL, CONFORME CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.

MACEIÓ – 2026

› Rua Barão de Atalaia, 200 | Centro
57020-510 | Maceió, Alagoas
› 0800 082 0195 fone
casal.al.gov.br

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº 1102369
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

DATA DE INÍCIO DO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: **20/10/2026 às 17:00h (horário de Brasília)**

DATA DE ABERTURA DAS PROPOSTAS: 17/11/2026 às 08:00 horas (horário de Brasília).

DATA DO INÍCIO DA SESSÃO DA DISPUTA DE PREÇOS: 17/11/2026 às 09:00h (horário de Brasília).

MODO DE DISPUTA: ABERTA

SISTEMA ELETRÔNICO UTILIZADO: www.licitacoes-e.com.br do Banco do Brasil.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO

PREGOEIRO(A): DAYSELANEA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA

PREGOEIRO(A) SUPLENTE: SUELY DA COSTA BARBOSA PEDROSA

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será considerado o horário de Brasília.

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:
1. As consultas referentes as dúvidas de caráter técnico ou de interpretação deste Edital deverão ser formuladas por escrito e enviadas ao Pregoeiro(a), até **às 17:00 horas do 5º dia útil** anterior à data fixada para abertura da sessão pública, preferencialmente por meio eletrônico via internet, no endereço: www.licitacoes-e.com.br ou aslic@casal.al.gov.br.
2. Os esclarecimentos decorrentes serão disponibilizados na internet no sitio – www.licitacoes-e.com.br ou www.casal.al.gov.br – como anexo ao aviso do Edital e via e-mail para os licitantes que tenham enviado para a ASLIC/CASAL o Protocolo de retirada de Edital.

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº 1102369
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

Senhor(a) Licitante,

Solicito a V.S.ª. preencher o formulário de retirada de edital abaixo, remetendo-o a ASLIC/CASAL, por meio do e-mail: aslic@casal.al.gov.br.

A não remessa do formulário exime a ASLIC/CASAL da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como, de quaisquer informações adicionais.

Em caso de dúvida ligar para: (82) 9.8125-1106

Maceió (AL), 08 de Outubro de 2026.

DAYSELANEA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA
ASSESSORA DA ASLIC/CASAL

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº 1102369
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

FORMULÁRIO DE RETIRADA DE EDITAL

OBJETO:

RAZÃO SOCIAL: .....

CNPJ Nº .....

ENDEREÇO: .....

CEP ..... CIDADE / ESTADO: .....

TELEFONE: .....

E-MAIL: .....

NOME DE PESSOA PARA CONTATO: .....

RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DO EDITAL: .....

R. G. Nº e / ou CPF Nº .....

ENDEREÇO: .....

CEP:..... CIDADE / ESTADO:.....

TELEFONE: .....

E-MAIL: .....

Recebemos cópia do instrumento convocatório acima identificado.

...../....., ... de ..... de 2026.

.....
Assinatura

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº 1102369
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

SUMÁRIO

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1. DO OBJETO
2. DO FUNDAMENTO LEGAL
3. DOS PREÇOS
4. DOS RECURSOS FINANCEIROS
5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
6. DO CADASTRO NO SISTEMA LICITAÇÕES-E DO BANCO DO BRASIL
7. DO ACOLHIMENTO DA PROPOSTA DE PREÇO ELETRÔNICA
8. DA SESSÃO PÚBLICA, DA DISPUTA E DO PROCEDIMENTO
9. DOS PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DA PROPOSTA COMERCIAL
10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
    - 10.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA
    - 10.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA
    - 10.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA
    - 10.4. DOS DEMAIS DOCUMENTOS
11. DA PROVA DE CONCEITO
12. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL
13. DO RECURSO
14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
15. DA CONTRATAÇÃO
16. DO PAGAMENTO
17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
18. DISPOSIÇÕES FINAIS

ANEXOS:
ANEXOS I: TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA: QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES
ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA: MATRIZ DE RISCO
ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA: CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SISTEMA
ANEXO D DO TERMO DE REFERÊNCIA: PROVA DE CONCEITO
ANEXO II: MODELO DE PLANILHA ORÇAMENTÁRIA
ANEXO III: MODELO DE CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO
ANEXO IV: MODELOS DE DECLARAÇÕES

Modelo A: Carta Proposta de Preços
Modelo B: Declarações de sujeição ao Edital
Modelo C: Declaração de ME/EPP
Modelo D: Informação conta corrente do signatário
Modelo E: Declaração de empresas com chancela no Termo de Abertura e/ou Termo de Encerramento
Modelo F: Declaração do proponente de que não se enquadra em nenhum impedimento

ANEXO V: MINUTA DO CONTRATO
a) **CLÁUSULAS DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE**
b) **CLÁUSULA DE PROTEÇÃO DE DADOS**
c) **PLANILHA ORÇAMENTÁRIA**
d) **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**
e) **MATRIZ DE RISCO**

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº 1102369
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

A Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL, por meio de utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET, torna público, para conhecimento de todos, a abertura de licitação no dia **17/11/2026, às 09:00h (Horário de Brasília),** que de acordo com a Lei Federal 13.303/2016, Lei Complementar nº 123/2006 e o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Companhia de Saneamento de Alagoas – RILC - CASAL, aprovado pelo Conselho de Administração da CASAL em 26/06/2026, pelo Código de Conduta e Integridade da CASAL, realizará processo licitatório pelo rito do **PREGÃO,** na modalidade da **LEI DE RESPONSABILIDADE DAS ESTATAIS – LRE,** do tipo **MENOR PREÇO,** na forma **ELETRÔNICA.**

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

a) **A LICITAÇÃO CASAL** será realizado em sessão pública, por meio **ELETRÔNICO**, via **INTERNET** mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as etapas do certame, utilizando aplicativo 'licitacoes-e' do endereço eletrônico do Banco do Brasil www.licitacoes-e.com.br .

b) A publicidade dos atos a serem praticados durante todo o processo licitatório, inclusive do edital, serão realizados exclusivamente através dos sítios eletrônicos: www.licitacoes-e.com.br e www.casal.al.gov.br, reservando-se todavia, a CASAL, o direito de publicar os atos por outros meios, que julgue necessário, obedecendo aos critérios de conveniência e oportunidade.

c) Os trabalhos serão conduzidos por empregado(a) da Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL, denominado(a) Pregoeiro(a), habilitados e nomeados através da **RD nº 019/2026, publicada no Diário Oficial do Estado, edição do dia 12 de Junho de 2026,** com poderes para receber, abrir, julgar e dar parecer no referido certame, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema eletrônico de compras no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

1 DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial no setor de saneamento para a Companhia de Saneamento de Alagoas, conforme condições e especificações contidas no Termo de Referência.

2 DO FUNDAMENTO LEGAL

2.1 A presente licitação reger-se-á pelo disposto neste Edital e seus Anexos, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Companhia de Saneamento de Alagoas – RILC/CASAL, aprovado pelo Conselho de Administração da CASAL e publicado no Diário Oficial de Alagoas em 26/08/2026, pela Lei Federal nº 13.303/2016 e pela Lei Complementar nº 123/2006;

2.2 O RILC encontra-se disponível no seguinte link: https://www.casal.al.gov.br/app/uploads/2018/06/RILC___3__VERSAOAPROVADA_NOVACAPA_26_06_20261.pdf

3 DOS PREÇOS

3.1 O orçamento estimado para contratação terá caráter **SIGILOSO**, conforme define o art. 34 da Lei nº 13.303/2016 e art. nº 23 do RILC/CASAL.

3.2 O valor de referência será divulgado na adjudicação do licitante vencedor.

4 DOS RECURSOS FINANCEIROS

4.1 Os recursos financeiros para pagamento do objeto da presente licitação são oriundos da CASAL.

4.2 As despesas decorrentes terão as seguintes classificações:

Tipo de Orçamento	SUFIC;
Classe Gerencial Sintética	21030101 – SERVIÇOS DE TERCEIROS;
Classe Gerencial Analítica	21030101005 – SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS.
E	
Classe Gerencial Sintética	21120101 – BENS MÓVEIS;
Classe Gerencial Analítica	21120101005 – SOFWARE – IMOBILIZADO.

5 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1 Respeitadas as condições legais e as constantes deste edital, poderão participar desta licitação toda e qualquer empresa regularmente estabelecida no país, especializada no ramo do objeto desta licitação e que satisfaça integralmente as condições e exigência deste Edital.

5.2 Caso a licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e queira utilizar-se do tratamento diferenciado destinado a estas pessoas jurídicas, contemplado pela Lei Complementar nº 123/2006, deve apresentar declaração, conforme ANEXO IV, MODELO C – declaração de enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, juntamente com a certidão simplificada expedida pela ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, ou por seu enquadramento no Simples Nacional. Caso a empresa esteja enquadrada na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e não apresentar a referida documentação, haverá a renúncia automaticamente este direito.

5.3 Havendo lotes exclusivo(s) e/ou cota(s) reservada(s) à participação de MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, apenas estas poderão participar à competição quanto aqueles.

5.4 Estarão impedidos de competir nos lotes exclusivo(s) e/ou cota(s) reservada(s) caso existam, as MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE que se enquadrem em uma ou mais das situações disciplinadas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar 123/2006.

5.5 Nas licitações, será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006.

5.6 Entende-se por empate a situação em que as propostas apresentadas pelas MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

5.7 O procedimento de desempate seguirá o estabelecido nos arts. 44 a 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

5.8 Caso a licitante declare estar apta a gozar dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 e esta declaração for falsa, a empresa sofrerá as penas previstas na legislação pertinente.

5.9 O licitante será responsável formalmente por todas as transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.10 Não há permissão para a subcontratação dos serviços contratados.

5.11 Não será permitido a participação de consórcio de empresas.

5.12 Não poderá participar desta licitação a empresa que estiver enquadrada nas situações previstas nos artigos 17 e 18 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CASAL, devendo a empresa entregar a declaração prevista no ANEXO IV, MODELO F.

5.13 Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de uma PROPOSTA DE PREÇOS.

6. DO CADASTRO NO SISTEMA LICITAÇÕES-E DO BANCO DO BRASIL

6.1. Cada licitante poderá participar desta licitação por meio eletrônico através de seus representantes legais previamente credenciados junto ao órgão provedor do sistema eletrônico do Banco do Brasil.

6.2. Para ter acesso ao aplicativo licitacoes-e, os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferível), obtida junto as agências do Banco do Brasil, sediadas no Brasil.

6.3.O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico, é de sua única e exclusiva responsabilidade, e implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

6.4.A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação da CASAL ou por iniciativa do Banco do Brasil, devidamente justificada.

6.5.É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada, diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil ou a CASAL a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda por terceiros.

6.6.A perda da senha ou quebra de seu sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, o Banco do Brasil, para imediato bloqueio do acesso.

6.7. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7. DO ACOLHIMENTO DA PROPOSTA DE PREÇO ELETRÔNICA

7.1. O lançamento da proposta comercial, dar-se-á por meio da conexão ao sistema eletrônico do Banco do Brasil, bem como pela digitação da senha privativa do licitante.

7.2. O licitante deverá encaminhar sua proposta até o dia e horário estabelecidos no site www.licitacoes-e.com.br,exclusivamente por meio eletrônico, via internet, opção acesso identificado, seguindo a sequência estabelecida pelo sistema: **oferecer proposta, participar, entregar proposta.**

7.3. Como requisito para participação do Pregão, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno atendimento aos requisitos da habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do instrumento convocatório.

7.4. Em atendimento a Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, recomendamos a licitante que no campo "INFORMAÇÕES ADICIONAIS", declare a sua condição de ME ou EPP, sem, entretanto, identificar-se.

7.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei.

7.6. O licitante deverá observar a data e horário limite previsto para abertura da proposta.

7.7. Os licitantes deverão **encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertados e o preço total do lote para os 05 (cinco) anos**, e, se for o caso, o respectivo anexo, até a data e hora marcadas para o limite de acolhimento das propostas, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

7.8. O preço proposto para o lote deverá contemplar todos os encargos e despesas necessárias à entrega do objeto licitado. **Salientamos que a CASAL não é contribuinte do ICMS.**

7.9. O licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

7.10. Até a data limite para o acolhimento das propostas, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

7.11. O licitante poderá encaminhar no Sistema Eletrônico, caso julgue necessário, arquivo anexo através da opção DOCUMENTOS, em arquivos em formato zip-file (.zip), quando do envio da proposta de preços. O nome do arquivo deverá iniciar com a palavra Anexo, ex: anexo1.zip - e o tamanho do arquivo não poderá exceder a 2MB. O licitante poderá encontrar mais informações para este procedimento no portal www.licitacoes-e.com.br, Link regras do Jogo, realizando o download da Cartilha do Fornecedor.

7.12. É motivo de desclassificação liminar quando o licitante colocar qualquer tipo de dado que identifique a empresa, ou seja, quando informado a pessoa jurídica, CPF, CNPJ, etc., no campo "INFORMAÇÕES ADICIONAIS" e/ou em arquivo anexado a proposta, no sistema eletrônico.

8. DA SESSÃO PÚBLICA, DA DISPUTA E DO PROCEDIMENTO

8.1. A Licitação será realizada mediante disputa feita à distância, em sessão pública, por meio da internet, aberta sob o comando do(a) pregoeiro(a), com utilização de sua chave de acesso e senha, através do aplicativo www.licitacoes-e.com.br**,** constante da página eletrônica do Banco do Brasil.

8.2. A participação da Licitação dar-se-á por meio da conexão ao sistema eletrônico do Banco do Brasil, bem como pela digitação de sua senha privativa e posterior encaminhamento de sua proposta comercial.

8.3. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO**, observados os prazos de entrega do objeto, as especificações técnicas e demais condições definidas neste Edital e os preços deverão estar expressos em **REAL**, com no **máximo 2 (duas) casas decimais** após a vírgula e conter o **valor total para o objeto licitado para o período de 60 (sessenta) meses.**

8.4. A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública de disputa na internet será aberta por comando da Pregoeira com a utilização de sua chave de acesso e senha.

8.5. OS LICITANTES poderão participar da sessão pública de disputa na internet, devendo utilizar sua chave de acesso e senha.

8.6. O(A) pregoeiro(a) verificará as PROPOSTAS DE PREÇO ELETRÔNICA apresentadas para o lote, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital.

8.7. A desclassificação de proposta será fundamentada e registrada no sistema eletrônico, com acompanhamento em tempo real por todos os LICITANTES.

8.8. O sistema eletrônico disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) Pregoeiro(a) e os LICITANTES.

8.9. Classificadas as PROPOSTAS DE PREÇO ELETRÔNICA, o(a) Pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, quando então os LICITANTES poderão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico.

8.10. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor. Apenas serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema.

8.11. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.12. Durante a sessão pública, os LICITANTES serão informados, automaticamente pelo sistema eletrônico, em tempo real, do valor do menor lance registrado, **SENDO VEDADA A SUA IDENTIFICAÇÃO.**

8.13. A etapa de lances da sessão de disputa pública será encerrada por decisão do(a) Pregoeiro(a).

8.14. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado – TEMPO RANDÔMICO -, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.15. Após o encerramento da etapa de lances de sessão pública, o(a) Pregoeiro(a) deverá dar início a fase de NEGOCIAÇÃO, pelo sistema eletrônico, encaminhando mensagem através do chat ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso para o LOTE, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento.

8.15.1. A NEGOCIAÇÃO será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais LICITANTES.

8.15.2. Encerrada a NEGOCIAÇÃO, não serão aceitas propostas com preços superiores aos preços unitários e/ou globais constantes na estimativa de custo da contratação elaborada pela CASAL.

8.15.3. A partir da convocação do(a) PREGOEIRO(A) para a negociação, a empresa arrematante terá até 3h (três horas) para informar se mantém a proposta ou se oferta nova proposta. Passado esse prazo, sem a apresentação de nova proposta, o(a) Pregoeiro(a) considerará que a empresa mantém sua proposta, em ato contínuo, o mesmo informará se aceita ou não a proposta. Havendo a manutenção da proposta e a mesma não sendo aceita pelo(a) Pregoeiro(a), a empresa arrematante será desclassificada.

8.16. Quando houver desconexão do(a) Pregoeiro(a), e só se esta persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

8.17. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o **horário de BRASÍLIA** e, dessa forma, serão registrados no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

8.18. Encerrada a etapa de lances, a licitante que ofertou a melhor proposta será declarada **arrematante**.

9. DOS PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DA PROPOSTA COMERCIAL

9.1. O(A) Pregoeiro(a) declara arrematante a licitante que ofertou melhor proposta quando do encerramento da etapa de lances e após negociação bem sucedida, registra aviso de que LICITANTE ARREMATANTE deve encaminhar em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da data da declaração de arrematante pelo(a) Pregoeiro(a), preferencialmente via chat do sistema eletrônico e/ou via e-mail, os documentos de habilitação juntamente com a proposta de preços, sob pena de desclassificação.

9.2. O licitante DEVERÁ encaminhar a documentação de habilitação, em arquivos PDF, devidamente identificados e separados em: PROPOSTA COMERCIAL e CATÁLOGO (se houver); HABILITAÇÃO JURÍDICA; HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA e HABILITAÇÃO TÉCNICA. Salientamos que o tamanho do arquivo não poderá exceder a 7MB.

9.2.1. Caso os documentos de qualquer Habilitação ultrapassem a capacidade de 7MB, deverá ser separado e identificado com numeral em sequência (Ex: HABILITAÇÃO JURÍDICA 1; HABILITAÇÃO JURÍDICA 2, ...).

9.3. Não sendo cumprido referido prazo do envio dos documentos, o(a) Pregoeiro(a) através do site do Banco do Brasil declara desclassificada a licitante e convoca o licitante classificado imediatamente após que será declarado arrematante, quando será dado o mesmo prazo para envio dos documentos. E assim sucessivamente até que licitante classificado e convocado atenda ao prazo estipulado no Edital para o envio dos documentos de habilitação e proposta de preços.

9.4. O(A) Pregoeiro(a), equipe de apoio e área técnica irão efetuar a análise dos documentos. Após a análise e aprovação dos documentos enviados preferencialmente via chat do sistema eletrônico e/ou via e-mail, o(a) Pregoeiro(a), comunicará preferencialmente via chat do sistema eletrônico e/ou e-mail, à empresa arrematante para que encaminhe os documentos de habilitação em original ou cópia autenticada por cartório competente.

9.4.1. Somente os documentos enviados para análise na forma de cópia simples serão exigidos em meio físico em original e/ou autenticados por cartório competente;

9.4.2. Os documentos extraídos diretamente de sites oficiais e que puderem ter sua autenticidade validada eletronicamente ficam dispensados do envio em meio físico.

9.5. É facultado à Comissão de Licitação e ao(à) Pregoeiro(a), em qualquer fase do certame, promover as diligências que entender necessárias, adotando medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades meramente formais na proposta, documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo, conforme descrito no art. 72 do RILC/CASAL.

9.6. Os documentos de habilitação originais ou cópias autenticadas e a proposta de preços, deverão ser encaminhados via Correios, ou pessoalmente ou outro meio de envio de documentos, no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados a partir da data e hora da publicação via site do Banco do Brasil de que os documentos de habilitação e proposta de preços foram aprovados pelo(a) Pregoeiro(a), em envelopes lacrados, com o timbre da empresa, colado, rubricado no fecho e endereçado a Companhia de Saneamento de Alagoas, conforme modelo abaixo:

ENVELOPE – "PROPOSTA DE PREÇOS" e "DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO"
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL
RUA BARÃO DE ATALAIA, 200 – CENTRO – MACEIÓ/ALAGOAS - CEP: 57020-510
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
OBJETO:

9.7. Enviado os documentos, o licitante deve registrar no chat do site do Banco do Brasil o código de rastreamento dos documentos enviados, se forem enviados via Correios.

9.8. Os documentos de habilitação e proposta de preços podem ser solicitados por todos os licitantes, após a declaração de vencedor pelo(a) Pregoeiro(a), devendo haver manifestação via chat do sistema eletrônico e/ou através do e-mail: aslic@casal.al.gov.br.

9.8.1. Quando solicitado, os documentos de habilitação e proposta de preços serão disponibilizados, preferencialmente, através do SEI – Sistema Eletrônico de Informações, devendo o licitante interessado possuir cadastro no Sistema para acessar os documentos.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Para habilitação nesta Licitação CASAL, a licitante deverá apresentar a documentação relacionada a seguir, em original ou cópia autenticada por tabelião de notas ou por empregado da CASAL lotado na Assessoria de Licitação e Contratos – ASLIC/CASAL.

a) No caso do Licitante que optar por autenticação dos documentos por funcionários da CASAL, deverá apresentar os mesmos perfeitamente legíveis juntamente com o original, para a referida autenticação, no horário das 8:00 até às 11:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas.

b) A documentação exigida para habilitação nesta Licitação, deverá ser enviada/disponibilizada, de FORMA INTEGRAL, no prazo estabelecido no item 9, subitem 9.1, sob pena de inabilitação.

c) Todos os documentos exigidos para habilitação nesta Licitação, **DEVEM ESTAR VIGENTES NA DATA DE REALIZAÇÃO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS DO CERTAME LICITATÓRIO.**

d) Ocorrendo a convocação do licitante após a data da sessão de disputa de preços, e caso haja algum documento de habilitação que esteja com a validade expirada, o licitante **DEVERÁ** encaminhar também a documentação com a data de validade atualizada.

e) A validade das certidões relativas à comprovação da regularidade Fiscal, Trabalhista e da Qualificação Econômica Financeira corresponderá ao prazo fixado dos próprios documentos. Caso as mesmas não contenham expressamente o prazo de validade, fica estabelecido o prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua expedição, ressalvada a hipótese de o licitante comprovar que o documento tem prazo de validade superior ou inferior, mediante juntada de norma legal pertinente.

10.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) Registro comercial, no caso de empresa individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores bem como suas alterações ou a última alteração consolidada;

c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

e) Apresentar as declarações constantes no Anexo IV;

f) Inscrição do CNPJ, onde conste atividades correlata ao objeto licitado;

g) Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União (DAU);

h) Prova da regularidade com a Fazenda Pública Estadual, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Tributários;

i) Certificado de Regularidade de Situação do FGTS.

10.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA

10.2.1. A licitante deve comprovar que possui a devida habilitação técnica, atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado em papel timbrado devidamente assinado por um responsável pelo tipo de serviço prestado.

10.2.2. No atestado deverá haver a comprovação de aptidão para a execução de serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto licitado, digam respeito a contratos executados com os seguintes **ASPECTOS MÍNIMOS:**

a) Características: Execução de serviço continuado na prestação dos serviços nos termos do objeto licitado;

b) Quantidades: Compatíveis com o objeto licitado e que sejam suficientes para comprovar expertise anterior da empresa licitante na execução do objeto licitado e que tenham no mínimo o que segue:

b.1) 50% (cinquenta por cento) das quantidades de cada um dos padrões descritos na planilha orçamentária;

c) Prazos: Entende-se como compatível, no que se refere ao prazo, a demonstração de deter uma experiência mínima de 03 (três) anos no mercado do objeto licitado.

10.2.3. Será admitida a comprovação de aptidão através de certidões ou atestados de serviços e quantidades similares de maior complexidade, ou seja, parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto, entendimento TRF 4ª Região na AC nº 5019145-37.2012.404.7000, TCE/MG, como podemos extrair da denúncia de nº 812.442.

10.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

10.3.1. Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, assinadas por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

a) Sociedades Empresárias – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticadas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento**.**

b) Sociedade por Ações - Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do licitante, conforme o caput do art. 289 e o parágrafo 5° da Lei n° 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do licitante.

c) Sociedades Simples, Fundações ou outras Entidades sem Fins Lucrativos – Fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário devidamente autenticadas no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.

10.3.2. As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, obedecidos os aspectos legais e formais de sua elaboração. Os índices para comprovar a boa situação financeira da empresa não serão exigidos neste caso.

10.3.3. As empresas sujeitas a apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídos do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial ou Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital (conforme Decreto nº 8.683, de 25 de fevereiro de 2016), todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).

10.3.4. A comprovação da boa situação financeira da empresa deve ser apresentada em uma folha, em separado, contendo identificação da licitante, assinada por Contador ou Técnico Contábil, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo representante legal da empresa, calculados pelas fórmulas a seguir:

a) <u>Índice de Liquidez Geral</u>

LG ≥ 1,0

$$LG = \frac{\text{Ativo circulante + Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo}}$$

b) <u>Índice de Liquidez Corrente</u>

LC ≥ 1,0

$$LC = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$$

c) <u>Grau de Endividamento Geral</u>

EG ≤ 1,3

$$EG = \frac{\text{Passivo circulante + Passivo exigível a longo prazo}}{\text{Ativo total}}$$

10.3.5. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, a mesma deverá comprovar esta condição, através de certidão simplificada expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, ou por seu enquadramento no Simples Nacional, conforme o caso, para que possa usufruir os benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147 de 14 de agosto de 2014.

10.3.6. No caso da empresa possuir filiais e concorrer com uma de suas filiais, a documentação apresentada deverá referir-se apenas a filial concorrente ou apenas à matriz, salvo disposição em contrário, sendo que a contratação será realizada com a pessoa jurídica que apresentou a documentação.

10.3.7. O licitante deverá comprovar que possui Capital Social ou Patrimônio Líquido, mínimo de 10% (dez por cento) do valor de referência do objeto licitado.

a) Capital Social - comprovado através do Contrato Social

b) Patrimônio Líquido – comprovado através do Balanço Patrimonial.

10.3.8. Serão exigidos do microempreendedor individual, microempresa ou empresa de pequeno porte os documentos contábeis relacionados no presente Edital.

10.3.9. Microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte estão liberados da apresentação do Balanço Patrimonial somente para fins fiscais e não para efeito de participação em licitações.

10.4. DOS DEMAIS DOCUMENTOS

10.4.1. Sempre que houver necessidade de apresentação dos ANEXOS que compõe o presente Edital, os mesmos deverão ser apresentados devidamente assinados pelo representante legal da Proponente.

10.4.2. A representação legal deverá estar devidamente comprovada visando a assinatura dos documentos integrantes do processo licitatório.

10.4.3. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documentos” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital, salvo em virtude de força maior ou caso fortuito, aceitável a juízo do(a) Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio.

10.4.4. Não serão aceitas, sob qualquer alegação, ainda que antecipadamente, documentação incompleta para posterior complementação, nem documentação por transmissão via fac-símile (fax).

11. DA PROVA DE CONCEITO

11.1. Após a análise e aprovação da documentação da empresa arrematante, a licitante será submetida a uma Prova de Conceito (PoC), na qual serão exigidas demonstrações das características e funcionalidades especificada para cada requisito definido, conforme detalhado no Anexo D do Termo de Referência, que deverão ser obrigatoriamente comprovadas.

11.2. Será considerada aprovada, e, portanto, terá o objeto adjudicado a seu favor, a licitante que, em sua demonstração, atingir no mínimo 80% (oitenta por cento) de nota global da PoC.

11.3. Cada módulo é composto por itens, que representam as características e funcionalidades obrigatórias da solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento. Caso a demonstração do item não contemple todas as características e funcionalidades requisitadas, não será considerada qualquer fração de atendimento em tal item, ou seja, ou o item é atendido em todos os seus requisitos ou não é atendido.

11.4. Todos os itens de características e funcionalidades, dos módulos, são obrigatórios. Aqueles que porventura não sejam comprovados na Prova de Conceito e que estejam contidos na tolerância acima descrita, deverão ser desenvolvidos pela Contratada, homologadas pela CASAL para então serem entregues e passarem a compor a solução contratada. O prazo máximo para este processo de entrega será de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data da assinatura do contrato, sob pena de incorrer em inadimplência contratual, situação na qual a Contratada estará passível de todas as sanções legais previstas no edital e na legislação vigente.

12. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

12.1. Até o 5° dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão, qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar esclarecimentos acerca da licitação, obrigatoriamente por meio eletrônico, no e-mail da CASAL: aslic@casal.al.gov.br, que deverão ser respondidos pela autoridade signatária do instrumento convocatório.

12.2. As respostas dadas aos esclarecimentos serão comunicadas a todos os interessados que enviarem o FORMULÁRIO DE RETIRADA DE EDITAL, e passam a integrar o instrumento convocatório na condição de anexos.

12.3. O instrumento convocatório poderá ser impugnado, motivadamente por qualquer pessoa física ou jurídica até o 5º dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão, obrigatoriamente por meio eletrônico, no e-mail da CASAL: aslic@casal.al.gov.br e/ou no site do Banco do Brasil – www.licitacoes-e.com.br.

12.4. O(A) Pregoeiro(a) da ASLIC/CASAL deve processar, julgar e decidir a impugnação interposta

12.5. Se a impugnação for julgada procedente, a CASAL deverá:

I. Na hipótese de ilegalidade insanável, anular a licitação total ou parcialmente;

II. Na hipótese de defeitos ou ilegalidades sanáveis, corrigir o ato, devendo:

a) republicar o aviso da licitação pela mesma forma que se deu o texto original, devolvendo o prazo de publicidade inicialmente definido, exceto se a alteração no instrumento convocatório não afetar a participação de interessados no certame;

b) comunicar a decisão da impugnação a todos os licitantes.

12.6. Se a impugnação for julgada improcedente, a CASAL deverá comunicar a decisão diretamente ao Impugnante, dando seguimento à licitação.

13. DO RECURSO

13.1. O licitante interessado em interpor recurso terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da declaração de vencedor, para apresentar as razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começará a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.2. Em caso de fracasso do certame os licitantes interessados terão um prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte à declaração de licitação fracassada, para apresentar as razões do recurso, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.3. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.4. O recurso será dirigido a autoridade superior, por intermédio do(a) Pregoeiro(a) que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, ou fazê-lo subir, devidamente informado

13.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. A declaração da adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo(a) Pregoeiro(a) da CASAL, caso não haja recurso.

14.2. Após a declaração ao vencedor da licitação, não havendo interposição de recurso por parte dos licitantes, o(a) Pregoeiro(a) da CASAL divulgará a empresa vencedora, sendo o procedimento submetido à Autoridade Superior, para homologação e contratação.

14.3. A homologação autorizada pelo Diretor-Presidente e pela Vice-Presidência Corporativa – VPC da CASAL, será publicada no site do Banco do Brasil, informando o nome da empresa e o valor da proposta vencedora.

15. DA CONTRATAÇÃO

15.1. A contratação do objeto da presente licitação será efetuada conforme as condições estabelecidas neste Edital em seus Anexos, bem como a documentação e a proposta da licitante vencedora, naquilo que não contrariar os termos deste, com previsão de adaptação às normas vigentes.

15.2. A empresa classificada em primeiro lugar, declarada vencedora, será convocada após a homologação para assinar o instrumento contratual. A empresa terá o prazo de 07 (sete) dias úteis para assinar o respectivo instrumento e devolver a CASAL, a contar do recebimento, por e-mail. O e-mail, com a minuta do Contrato será enviado para aquele constante dos documentos de habilitação da empresa e será considerado recebido com a confirmação de leitura automática**.**

15.3. Caso o representante da empresa não atenda ao chamado para a assinatura do contrato, a empresa estará passível de sanção, conforme art. 241, I do RILC/CASAL.

15.4. A empresa vencedora sendo convocada e não comparecendo para assinar o Contrato, será convocado outro licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

16. DO PAGAMENTO

16.1. O valor da Nota Fiscal Fatura deverá corresponder aos serviços executados durante o mês, conforme o quantitativo apurado pelo Gestor do Contrato e Cronograma Físico e Financeiro, Anexo III da minuta de Contrato.

16.2. O pagamento será procedido após a apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada e devidamente conferida e atestada pelo Gestor do Contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento no sistema de controle de pagamento da CASAL.

16.3. A CONTRATADA do faturamento, deverá apresentar ao Gestor do contrato, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:

16.3.1. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Federal, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais;

16.3.2. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Tributários;

16.3.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

16.4. A não apresentação dos documentos acima elencados, no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a rescisão do contrato.

16.5. Nenhum pagamento será feito sem que a licitante vencedora tenha recolhido o valor de multa eventualmente aplicada.

16.6. A emissão antecipada do documento fiscal não implicará adiantamento para o pagamento da obrigação. Havendo erro na nota fiscal, a mesma será devolvida à licitante vencedora.

16.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário em conta corrente da CONTRATADA.

16.8. No caso de pagamento não efetuado no prazo estabelecido neste Edital, o valor em atraso será corrigido pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, desde do inadimplemento até a data do efetivo pagamento.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. A recusa injusta da licitante vencedora em entregar os objetos ora licitados no prazo estipulado neste instrumento, caracteriza descumprimento da obrigação assumida, sujeitando-a a suspensão de participar em licitação e de contratar com a CASAL, durante 02 (dois) anos.

17.2. Fica sujeita a pena de detenção de 02 (dois) a 04 (quatro) anos e multa, a licitante que frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação.

17.3. A Administração poderá, garantida a prévia defesa e o contraditório, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, aplicar as seguintes sanções:

a) ADVERTÊNCIA, por escrito, pela inexecução parcial do contrato, pelo cumprimento irregular das cláusulas contratuais, pela paralisação da prestação dos serviços;

b) MULTA de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal, limitada, por sua vez de incidência, a 10% (dez por cento) do valor global do contrato;

c) IMPEDIMENTO DE CONTRATAR com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

17.4. Na hipótese de a preponente incorrer em multa, esta deverá ser paga dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação ou do não acolhimento da defesa, sob pena de a CASAL descontar o respectivo valor nos pagamentos vincendo.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Todas as obrigações a serem ajustadas pelas partes e suas respectivas penalidades estão previstas na minuta de contrato, Anexo deste Edital.

18.2. A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, redução ou acréscimo, no volume dos quantitativos de serviços, até o limite previsto na Lei nº 13.303/16, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

18.3. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

18.4. O Edital, assim como o Termo de Referência, estará disponível no site do Banco do Brasil – www.licitacoes-e.com.br – e no site da CASAL www.casal.al.gov.br .

18.5. A eventual tolerância a qualquer infração ao disposto neste instrumento não implicará aceitação, novação ou precedente.

18.6. Na contagem dos prazos estabelecidos para este procedimento licitatório, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, só se iniciando e vencendo os prazos em dia de expediente na CASAL e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando explicitamente disposto em contrário.

18.7. A presente licitação, no interesse da Administração, poderá ser adiada, revogada ou anulada, sempre em despacho fundamentado, nos termos da Lei.

18.8. Os casos omissos ou situações não explicitadas serão decididas pelas partes, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016, suas alterações e demais regulamentos e normas administrativas federais e estaduais, que fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição.

18.9. As licitantes poderão colher informações adicionais eventualmente necessárias sobre o certame, ou através do site do Banco do Brasil – www.licitacoes-e.com.br – ou do site da CASAL www.casal.al.gov.br ou do e-mail: aslic@casal.al.gov.br .

18.10. Ao receber o Edital a licitante deverá declarar o e-mail em que recebe notificações, obrigando-se a comunicar qualquer mudança posterior, sob pena de reputar-se válida a notificação encaminhada ao e-mail fornecido.

18.11. A CONTRATADA tem a obrigação de manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação.

Maceió (AL), 08 de Outubro de 2026.

VISTO:

gov.br Documento assinado digitalmente
DAYSELANEA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA
Data: 13/10/2026 08:23:58-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

DAYSELANEA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA
ASSESSORA DA ASLIC/CASAL

gov.br Documento assinado digitalmente
DIEGO HENRIQUE TENORIO GAIA
Data: 19/10/2026 08:11:58-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

DIEGO HENRIQUE TENÓRIO GAIA
VICE-PRESIDENTE CORPORATIVO/CASAL

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada, por meio de uma Licitação Eletrônica – LRE, para fornecimento de uma solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial no setor de Saneamento, para a Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL.

2 JUSTIFICATIVA

2.1. MOTIVAÇÃO TÉCNICA: A CASAL, como empresa pública essencial para o saneamento básico em Alagoas, busca modernizar seus processos e fortalecer o relacionamento com seus clientes. A implantação de um novo sistema comercial é fundamental para automatizar rotinas, integrar dados, e oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado. Essa solução tecnológica permitirá à empresa gerar relatórios gerenciais mais precisos, otimizar a tomada de decisões e se alinhar às demandas da transformação digital, oferecendo um serviço de maior qualidade, garantindo a continuidade e a eficiência das operações.

2.2. MOTIVAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA: Otimização dos gastos operacionais e adequação às diretrizes de eficiência das concessões de saneamento existentes e de futuras que possam ser realizadas.

2.3. MOTIVAÇÃO JURÍDICA: O meio de contratação será por uma Licitação Eletrônica – LRE, por ser o mais adequado ao caso, nos termos do art. 28, da Lei 13.303/2016.

3 PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

3.1. Valores dos Serviços para os 05 (cinco) anos, total e mensal.

Item	Descrição	Unidade	Qtde Contratual	Previsão Mensal	Valor Global	ANO 1				ANO 2		ANO 3 ao ANO 5	
						1º Semestre		2º Semestre					
						Valor Mensal	Valor 6 meses	Valor Mensal	Valor 6 meses	Valor Mensal	Valor 12 meses	Valor Mensal	Valor 36 meses
1	Implantação, instalação, parametrização do sistema comercial e operacional de saneamento, contemplando as devidas licenças de Softwares e suas atualizações; A implantação deve conter todas as customizações necessárias para atendimento do objeto; Migração e conversão de dados; Implantação dos Módulos Adicionais: Business Intelligence e Omnichannel (whatsapp); Capacitação dos usuários operadores e administradores do sistema e transferência do conhecimento tecnológico à equipe técnica; Acompanhamento técnico especializado presencial no início da utilização (Operação Assistida); Implantação, instalação, parametrização e customização da Plataforma Integrada de Atendimento Automatizado e Canais de Mídia; O sistema deve ser customizado para atendimento da necessidade da CASAL, considerando os termos do TR em sua integralidade, bem como o atendimento à legislação que rege as atividades das Companhias de Saneamento, incluindo a legislação tributária vigente.					5,000% (Do valor Global)	30,000% (Do valor Global)	3,889% (Do valor Global)	23,333% (Do valor Global)	3,889% (Do valor Global)	46,667% (Do valor Global)	0,000%	0,000%
2	Manutenção Geral do Sistema Comercial com suporte técnico contínuo, incluindo o Sistema Integrado de Gestão com o banco de dados relacionado, os módulos essenciais de gestão de clientes, atendimentos, hidrômetros, faturamento, cobrança, contabilidade, serviços e Business Intelligence, aplicativos móveis para leitura e faturamento, ordens de serviço e portal de autoatendimento; Manutenção da Plataforma Integrada de Atendimento Automatizado e seus canais de mídias; Manutenção das Licenças dos Softwares, com suas devidas atualizações.	Mês	60	1		0,833% (Do valor Global)	5,000% (Do valor Global)	1,760% (Do valor Global)	10,560% (Do valor Global)	1,760% (Do valor Global)	21,120% (Do valor Global)	1,759% (Do valor Global)	63,324% (Do valor Global)
3	Previsão máxima mensal de serviços eventuais e correlatos do sistema, que podem ensejar em desenvolvimento de código eventual após o período de implantação, estimado em 180 dias, desde que requerido pela Companhia, sendo contabilizado em horas técnicas.	HH	2720	50		0,000%	0,000%	1,852% (Do valor Global)	11,111% (Do valor Global)	1,852% (Do valor Global)	22,222% (Do valor Global)	1,852% (Do valor Global)	66,667% (Do valor Global)
VALOR TOTAL													

4 SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

4.1. Detalhamento do Serviço:

a) **Gestão Comercial:** Administração, atendimento ao público, autoatendimento através de totem, portal de internet, aplicativo para smartphone e tablet Android e IOS, Módulo de Atendimento Automatizado, Assistente Virtual e demais canais de mídia (API de Whatsapp ou similar), integração com centrais telefônicas; faturamento, medição, leitura e emissão de fatura de água, esgoto e impressão eletrônica com integração por dispositivos móveis online e off-line; arrecadação (com pagamento de faturas de água, esgoto e através de transferência eletrônica de fundos (TEF) via PIX e cartões de débito e crédito homologado para operação com todas as bandeiras de cartões disponíveis no mercado nacional, no padrão FEBRABAN; cobrança e gestão de recebíveis, integração do sistema comercial com o sistema ERP utilizado pela Companhia, integrações automatizadas com a rede bancária e integração com sistemas de empresas de gestão de recebíveis.

b) **Gestão Técnica e Operacional:** Aplicativos de Gerenciamento de leitura, impressão de nota fiscal eletrônica (NFag), entrega de contas e cadastro técnico, bem como a gestão dos demais serviços de campo através de dispositivos móveis, de forma online e offline.

c) **Gerencial e Inteligência de Negócios:** Relatórios nativos, com foco na gestão e *Business Intelligence.*

d) **Serviços de implantação:** Levantamento, mapeamento e adequação dos processos, migração e conversão de dados, configuração e parametrização, treinamento, hospedagem do sistema (a exemplo: Software as a Service – SaaS), manutenção preventiva e corretiva, customização e suporte técnico em regime de plantão 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

e) **Licenciamento de Softwares:** Licenças de softwares essenciais, bem como a quantidade de dispositivos necessários e quantidade de ligações, deverão ser contratados sob demanda, conforme a necessidade da CASAL.

f) O desenvolvimento de código eventual (Customização de código eventual) no novo sistema comercial será realizado somente após a conclusão do período de migração do sistema atual, a depender da necessidade. É imprescindível que todas as funcionalidades do sistema utilizado atualmente (GSAN) sejam contempladas integralmente na migração.

g) O Sistema deve contemplar, no mínimo, os itens previstos no Anexo D – Características Básicas do Sistema, atender integralmente ao Termo de Referência e estar em conformidade com a legislação vigente que rege as atividades das Companhias de Saneamento, bem como suas atualizações, incluindo, a título de exemplo, a legislação tributária e a regulamentação da tarifa social.

4.2. Quantitativo de ligações:

LIGAÇÕES	ATIVAS	INATIVAS
QUANTIDADE	86.500	126.300

4.3. Os dados estão em propriedade da CASAL;

4.4. Além das ligações Ativas e Inativas existem dados sob a propriedade da CASAL, relativos a ligações factíveis e potenciais que, por demanda, de acordo com a necessidade pontual da Companhia, precisarão ser alimentados no sistema comercial a ser contratado, a saber:

LIGAÇÕES	FACTÍVEL	POTENCIAL
QUANTIDADE	42.750	4.400

5 CRONOGRAMA DE ENTREGA/EXECUÇÃO

5.1 O prazo de implantação, conversão, parametrização, configuração e treinamento do sistema comercial, será de no máximo 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do Termo de Abertura do Projeto - TAP.

5.2 O prazo de execução dos serviços de manutenção, implantação e suporte técnico será de 60 (sessenta) meses.

5.3 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 pela CASAL. A execução da implantação será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) ou comissão especial.

6 OBRIGAÇÕES CONTRATADA

6.1. A CONTRATADA será responsável por migrar os dados do sistema comercial GSAN atualmente em uso e estabelecido através do contrato vigente.

6.2. A implantação, customização, instalação e treinamento do sistema deve ser realizado nas dependências da CASAL, Rua Barão de Atalaia, 200, Bairro Centro, Maceió - Alagoas, ou em qualquer prédio da Companhia na cidade de Maceió.

6.3. Assumir todos os custos ou despesas que se fizerem necessários decorrentes do cumprimento deste Termo de Referência.

6.4. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados, observando-se as leis trabalhistas e previdenciárias aplicáveis ao caso e demais exigências legais para o exercício das atividades do objeto do Contrato, ficando, ainda, a CASAL isenta de qualquer vínculo empregatício com a CONTRATADA.

6.5. Responsabilizar-se por qualquer dano pessoal ou material que seus empregados venham a causar diretamente ao patrimônio da Contratante ou a terceiros, decorrente de dolo ou culpa da CONTRATADA, sob quaisquer de suas formas, quando do cumprimento da obrigação.

6.6. Disponibilizar usuário com **perfil de leitura** (*read-only*) para consulta direta ao banco de dados, permitindo a extração de informações e auditorias.

6.7. Fornecer manuais, tutoriais e o Guia completo de operação das funcionalidades do sistema para o usuário final. Entregar o Modelo Entidade-Relacionamento (MER) e o dicionário de dados atualizado em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, descrevendo a estrutura detalhada das tabelas e relacionamentos.

6.8. Realizar treinamento direcionados para os usuários do sistema.

6.9. Disponibilizar Guia completo de operação das funcionalidades do sistema para o usuário final.

7 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

A Contratada deverá manter a operacionalidade contínua e ininterrupta dos Sistemas objeto deste contrato, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, observando os índices de disponibilidade especificados na tabela abaixo:

Indicador	Nível de serviço Contratado %	Horário de cobertura
Disponibilidade da solução na internet	99,90%	24 horas por dia x 07 dias por semana

7.1. MÉTRICAS DE ATENDIMENTO DE INCIDENTES

Severidade	Impacto ao negócio	SLA de Reação	SLA de Solução	Descrição
1	Crítico	Em até 30 minutos	Em até 01 horas	Sistema inoperante, sem acesso ou indisponível.
2	Alto	Em até 01 hora	Em até 02 horas	Problema que restringe a operação do sistema em relação às funcionalidades.
3	Médio	Em até 03 horas	Em até 05 horas	Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema
4	Baixo	Em até 5 horas	Em até 24 horas	Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema
5	Baixo	Em até 10 horas	Em até 120 horas	Manutenções evolutivas de melhoria ou customização e solicitação exclusiva da CASAL (Contado a partir da autorização do serviço).

7.2. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE

O cálculo é feito segundo o modelo de fórmula abaixo:

$$ID = \frac{(PD + PIJ)}{PDE} \times 100$$

Nomenclatura	
ID	Indice de Disponibilidade – Real Mensal
PD	Período de Disponibilidade Mensal – período aferido é contabilizado do ambiente disponível.
PIJ	Período de Indisponibilidade Justificada – período aferido de indisponibilidade com exceção dos itens não contabilizados supracitados.
PDE	Período de Disponibilidade Esperada – 24 × 7

MÉTRICAS	NÍVEL DE SERVIÇOS (SLA)	PENALIDADE/BÔNUS
Disponibilidade	99,90%	Sem aplicação de multas para este nível de disponibilidade.
Tempo de resposta Incidente médio	2 hora	Multa de 2% sobre o valor *total* da fatura mensal, acrescida de 0,25% por ponto percentual de descumprimento do SLA (calculado proporcionalmente ao tempo excedido) **Exemplo:** SLA de 2 horas, resposta em 3 horas (50% acima do SLA em termos de tempo), multa de 2% + (0,25% * 50%) = 2% + 0,125% = 2,125%
Tempo de recuperação após falha	3 hora	Multa de 1,0% sobre o valor *total* da fatura mensal *por cada evento* em que o Tempo de Recuperação Após Falha exceder o SLA de 3 horas.
		Exemplo: Ocorrência de eventos com tempo de recuperação superior a 3 horas, multa de 2,0% (1,0% por evento).
Tempo médio de resolução de incidentes	4 horas	Multa de 0,5% sobre o valor *total* da fatura mensal a cada evento registrado além do SLA. **Exemplo:** Ocorrência de eventos que excederem o SLA, multa de 1,5%.
Taxa de sucesso das transações	99,50%	A taxa de sucesso das transações representa a porcentagem de todas as transações iniciadas que foram concluídas com sucesso. Multa de 2% sobre o valor *total* da fatura mensal, acrescida de 0,25% por ponto percentual abaixo do índice. **Exemplo:** SLA de 99,50%, taxa de sucesso de 98,00% (1,50% abaixo do SLA), multa de 2% + (0,25% * 1,50) = 2% + 0,375% = 2,375%.

7.3. BACKUP

7.3.1. Garantir o armazenamento SEGURO e EFICIENTE de todos os dados gerados no sistema, utilizando o ambiente de nuvem da contratada.

7.3.2. Oferecer infraestrutura de backups com restauração garantida, seguindo as melhores práticas de sistemas e mantendo a retroatividade necessária para a operacionalidade do sistema.

7.4. SERVICE DESK

7.4.1. A Contratada deverá disponibilizar um serviço de suporte técnico (Service Desk) 24x7 para as soluções contratadas, com as seguintes características:

a) Canais de Atendimento: Múltiplos canais, incluindo (sem limitação): sistema web, aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp), e-mail, telefone e chat.

b) Registro e Acompanhamento: Registro e acompanhamento detalhado de todas as solicitações (data/hora de abertura, descrição, ações, status).

c) Níveis de Prioridade: Definição de níveis de prioridade conforme criticidade e impacto no negócio da Casal.

d) SLA: Cumprimento dos níveis de serviço (SLA) acordados para atendimento, resolução e tempo de resposta.

e) Base de conhecimento/Documentação online: Manutenção de base de conhecimento e documentação atualizada para agilizar a resolução de problemas comuns.

7.4.2. A Contratada será integralmente responsável pela resolução de todos os problemas técnicos relacionados às soluções contratadas, abrangendo, sem limitação:

a) Infraestrutura: Servidores, bancos de dados, redes e demais componentes de hardware.

b) Software: Desenvolvimento, atualização, plugins e licenças de sistemas operacionais envolvidos.

c) Integrações com outros sistemas (ERP, *Compliance* fiscal, Power BI e outros).

d) A resolução desses problemas deverá seguir os procedimentos definidos no SLA, garantindo a contínua disponibilidade das soluções contratadas.

8 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Participação em Reuniões: Participar de reuniões agendadas pela contratada para discussões e alinhamentos relacionados aos serviços.

8.2. Pagamentos: Realizar os pagamentos referentes aos serviços prestados, conforme as condições estabelecidas neste termo e dentro dos prazos acordados no contrato.

9 OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE

9.1. Caso a natureza dos serviços envolva dados pessoais, a CONTRATADA deve atender fielmente o que consta na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

10 PENALIDADES

10.1. Caberão as penalidades previstas nos arts. 214 a 224 do **Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios (RILCC)** da **CASAL**, as sanções que poderão ser aplicadas estão previstas no art. 214 e seus incisos:

Art. 214 Pelo cometimento de quaisquer infrações prevista neste RILC, garantida a prévia defesa, a CASAL poderá aplicar as seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa moratória, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III – multa compensatória, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

IV – suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CASAL, por até 02 (dois) anos;

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos I e III deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

10.2. Na hipótese de a proponente incorrer em multa, esta deverá ser paga dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da notificação ou do não acolhimento da defesa, sob pena de a CASAL descontar o respectivo valor nos pagamentos vincendo.

11 DO PRAZO DE VIGÊNCIA

11.1. O prazo de vigência do contrato é de 05 (cinco) anos, nos termos do art. 165 do RILCC, sem possibilidade de prorrogação.

12 DA GESTÃO

12.1. A gestão administrativa e comercial será exercida pela GEROC, pelo funcionário Eduardo Henrique de Almeida, matrícula 2553, Gerência de Operações Comerciais e Recebíveis - GEROC.

12.2. A gestão de TI será exercida pelo funcionário Inaldo José Lourenço da Silva, Matrícula 2241, Gerência de Tecnologia da Informação.

13 ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

13.1. Os contratos regidos por este RILC poderão ser alterados qualitativa e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.

13.2. A alteração quantitativa poderá ocorrer, nas mesmas condições contratuais, quando forem necessários, acréscimos ou supressões do objeto até o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14 DO REAJUSTE

14.1. O Reajuste será feito a pedido da contratada ou por manifestação do gestor do contrato a partir de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, nos termos do art. 182, § 4° do RILC:

"Art. 182 O reajustamento de preços em sentido estrito é o mecanismo que visa compensar os efeitos da variação inflacionária, devendo retratar a efetiva alteração dos custos de produção a fim de manter as condições efetivas da proposta

§ 4° O marco inicial para a concessão do reajustamento de preços em contrato de serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra é a data limite para a apresentação da proposta".

14.2. O índice será o IPCA.

15 CRITÉRIO DE JULGAMENTO

15.1. O critério de julgamento será o MENOR PREÇO, que considerará o menor dispêndio para a CASAL atendidos os parâmetros mínimos de qualidade e prazos definidos no instrumento convocatório.

16 MODO DE DISPUTA

16.1. O modo de disputa será ABERTO, os licitantes apresentarão suas propostas eletrônicas em sessão pública e, na sequência, ofertarão lances sucessivos, crescentes ou descrescentes, conforme o critério de julgamento MENOR PREÇO.

17 PROVA CONCEITO

17.1. A empresa classificada em primeiro, será submetida a uma PROVA DE CONCEITO (PoC), na qual, serão exigidas demonstrações das características e funcionalidades especificadas para cada requisito definido, conforme detalhado no ANEXO E deste termo de referência, que deverão ser obrigatoriamente comprovadas.

17.2. Será habilitada a contratação, portanto seguida da assinatura do contrato, a empresa que, em sua demonstração, atingir no mínimo 80% (oitenta por cento) de nota global da PoC.

17.3. Cada módulo é composto por itens, que representam as características e funcionalidades obrigatórias da solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento. Caso a demonstração do item não contemple todas as características e funcionalidades requisitadas, não será considerada qualquer fração de atendimento em tal item, ou seja, ou o item é atendido em todos os seus requisitos ou não é atendido.

17.4. Todos os itens de características e funcionalidades, dos módulos, são obrigatórios. Aqueles que porventura não sejam comprovados na PROVA DE CONCEITO e que estejam contidos a tolerância acima descritas deverão ser desenvolvidos pela contratada, homologadas pela Companhia de Abastecimento - Casal para então serem entregues

e passarem a compor a solução contratada. O prazo máximo para este processo da entrega será de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data da assinatura do contrato, sob pena de incorrer em inadimplência contratual, situação na qual a contratada estará passível de todas as sanções legais, previstas no edital e na legislação vigente.

18 DAS CONDIÇÕES E PRAZOS PARA PAGAMENTOS

18.1. O pagamento será procedido após apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada e devidamente conferida e atestada pelo gestor do contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento no sistema de controle de pagamento da CASAL.

18.2. A contratada deverá anexar à Nota Fiscal, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:

a) Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
b) Certidão Negativa de Débito do FGTS;
c) Certidão Negativa atualizada de Débito junto a Fazenda Federal, Estadual;
d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

18.3. A não apresentação das certidões supracitadas ao Gestor do Contrato, no prazo de 30 dias, ensejará a rescisão do contrato.

18.4. As faturas somente serão aceitas e atestadas pelo Gestor se estiverem de acordo com estabelecido nas cláusulas contratuais, devendo obrigatoriamente ser acompanhadas da documentação do item 18.2.

18.5. Nenhum pagamento será feito sem que a CONTRATADA tenha recolhido o valor de multa eventualmente aplicada.

18.6. A emissão antecipada da nota fiscal não implicará adiantamento para o pagamento da obrigação.

18.7. Havendo erro na nota fiscal, a mesma será devolvida à CONTRATADA, para que haja as devidas correções.

18.8. Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à licitante vencedora, ficando o pagamento pendente até que se providenciem as medidas saneadoras.

18.9. Nessa hipótese, o prazo para o pagamento inicia-se após a regularização da situação e/ou a representação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a administração.

18.10. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário em conta corrente a ser indicada pela empresa escolhida no PARECER TÉCNICO CONCLUSIVO.

19. RESCISÃO CONTRATUAL

19.1. A rescisão será cabível quando incorrer os motivos elencados nos artigos 209 e 210 do RILCC.

"Art. 209 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis;

Art. 210 Constituem motivo para rescisão do contrato:

I. O descumprimento de obrigações contratuais;

II. Alteração da pessoa do contrato, mediante:

a) a subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da CASAL, observado o presente RILCC;

b) a fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da CASAL.

III. O desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;

IV. O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;

V. A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

VI. A decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;

VII. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada, desde que prejudique a execução do contrato;

VIII. Razões de interesse da CASAL, de alta relevência e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;

IX. O atraso nos pagamentos devidos pela CASAL decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

X. A não liberação, por parte da CASAL, de área, local, ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

XI. A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XII. A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;

XIII. O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

XIV. O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

XV. Ter frustrado ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização".

20. DA ANÁLISE DE EFICIÊNCIA/QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

20.1. A entrega completa, integral e atualizada de todos os dados e bases de dados gerados ao longo da execução contratual é condição obrigatória e vinculante para a quitação de qualquer fatura final ou termo de encerramento do contrato.

20.2. Os dados deverão ser fornecidos em formato aberto, estruturado, amplamente documentado (incluindo o Modelo Entidade-Relacionamento e o dicionário de dados atualizados) e que seja passível de pronta importação por sistemas terceiros, utilizando formatos universais (como .SQL, .CSV, .JSON ou equivalentes), vedada a utilização de criptografia proprietária ou qualquer outro mecanismo que dificulte o acesso.

20.3. Não será admitida, sob qualquer pretexto, inclusive alegações de confidencialidade, segredo comercial ou direitos de propriedade intelectual, a retenção, ocultação ou limitação de acesso às informações e dados de propriedade exclusiva da CASAL por parte da CONTRATADA.

20.4. A CONTRATADA compromete-se a prestar todo o apoio técnico e operacional necessário durante a fase de transição para o novo fornecedor ou para a equipe interna da CASAL, garantindo a continuidade do serviço e a integridade na migração dos dados históricos, sob pena de aplicação das sanções previstas neste instrumento e retenção dos pagamentos devidos.

20.5. A cada aniversário contratual, os gestores deverão realizar e atestar a qualidade dos serviços prestados pelo contratado dentro de uma escala de avaliação, em virtude do contrato dentro de uma escala de avaliação, em virtude do contrato terá a vigência contratual de 5 (cinco) anos.

20.6. Os serviços executados deverão ser classificados na seguinte escala de avaliação:

a) Ótimo;
b) Bom;
c) Regular;
d) Ruim;
e) Péssimo.

20.7. Caso os serviços sejam classificados como RUIM OU PÉSSIMO, mediante justificativa, é facultado à CASAL a rescisão contratual, sem direito a indenização, devendo ser pagos os serviços já devidamente atestados e executados.

20.8. Caso o contratado tenha avaliação RUIM OU PÉSSIMO, a CASAL poderá rescindir o contrato nos próximos 06 (seis) meses, período necessário à conclusão do novo procedimento licitatório.

20.9. Poderão ser aplicadas as sanções cabíveis.

20.10. Será dada ampla defesa ao contraditório.

21. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

21.1. A licitante deve comprovar que possui a devida habilitação técnica, atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado em papel timbrado devidamente assinado por um responsável pelo tipo de serviço prestado.

21.2. No atestado deverá haver a comprovação de aptidão para a execução de serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com objeto da licitação, digam respeito a contratos executados com os seguintes ASPECTOS MÍNIMOS:

a) Características: execução de serviço continuado, na prestação dos serviços nos termos do objeto;

b) Quantidades: compatíveis com o objeto licitado e que sejam suficientes para comprovar *expertise* anterior da empresa licitante na execução do objeto e que tenham no mínimo o que segue:

b.1) 50% (cinquenta por cento) das quantidades de cada um dos padrões descritos na Planilha Orçamentária.

c) Prazos: Entende-se como compatível, no que se refere ao prazo, a demonstração de deter uma experiência mínima de 03 (três) anos no mercado do objeto licitado.

21.3. Será admitida a comprovação de aptidão técnica mediante apresentação de certidões ou atestados que demonstrem execução de serviços similares, admitindo-se inclusive aqueles de maior complexidade técnica e/ou maior relevância em relação ao objeto licitado, nos termos da jurisprudência consolidada do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (Apelação Cível nº 5019145-37.2012.4.04.7000) e do entendimento do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais no processo de Denúncia nº 812.442.

22. MATRIZ DE RISCO

22.1. A matriz de riscos é o instrumento contratual que define riscos e responsabilidades entre as partes, e, lá, caracteriza o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em termos de ônus financeiro decorrente de eventos que possam vir a ocorrer após a contratação. Dessa forma, foi elaborada uma matriz de riscos com o objetivo de pré-estabelecer as responsabilidades e se evitar a litigância administrativa.

22.2. Os riscos expressamente alocados à Contratada na matriz de riscos não ensejarão qualquer pleito de reequilíbrio econômico-financeiro, revisão contratual ou celebração de aditivos, por se tratar de eventos inerentes à execução contratual sob sua responsabilidade.

22.3. A matriz de riscos deste contrato, relacionando e quantificando os riscos elencados, bem como definindo a responsabilidade pelo ônus decorrente da eventual ocorrência de cada risco, é apresentada no ANEXO B.

23. CASOS OMISSOS

23.1. Os casos omissos ou situações não explícitas são decididos pelas partes, segundo as disposições contidas no RILCC, nos termos da Lei 13.303/2016.

ANEXO A – Quantidade de Ligações Ativa / Inativas
Anexo B – Matriz de Risco
Anexo C – Características Básicas do Sistema
Anexo D – Prova de Conceito

Maceió/AL, 17 de Junho de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
EDUARDO HENRIQUE DE ALMEIDA
Data: 18/06/2026 13:28:38-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Eduardo Henrique de Almeida
Matrícula 2553
GEROC

gov.br Documento assinado digitalmente
THIAGO DOS SANTOS LIMA
Data: 18/06/2026 15:55:31-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

P/Inaldo José Lourenço da Silva
Matrícula 2241
GETIN

ANEXO A – QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES

LIGAÇÕES	ATIVAS	INATIVAS
QUANTIDADES	86.500	126.300

LIGAÇÕES	FACTÍVEL	POTENCIAL
QUANTIDADES	42.750	4.400

OBS.: Os dados estão em propriedade da CASAL.

ANEXO B – MATRIZ DE RISCO

CATEGORIA DE RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	MITIGAÇÃO	ALOCAÇÃO DE RISCO
RISCO ATINENTE A FATORES EXTERNOS	Supressão legal	Diminuição do quantitativo das ligações ativas em 25% (vinte e cinco por cento)	A CASAL deverá comunicar à Contratada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, eventual redução do número de ligações. Recebida a comunicação, a Contratada deverá adotar as medidas necessárias à adequação da execução contratual e dos valores correspondentes, sem prejuízo da continuidade dos serviços.	CONTRATADA
CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA PARA ATENDER A LEGISLAÇÃO, CONFORME ALÍNEA "g" DO ITEM 4.1	Adaptação, modificação ou personalização para atender a necessidade da CASAL em relação a legislação vigente	Elevação de Custos com técnicos especializados	A empresa contratada tem que ter expertise no setor de saneamento ou similar para atender as necessidades da CASAL.	CONTRATADA
FATO DO PRÍNCIPE	Redução do contrato em virtude do Leilão de um possível Bloco D.	A redução será proporcional à área objeto do contrato afetada pelo bloco leiloado em 50% (cinquenta por cento)	A Contratada deverá adotar as medidas operacionais necessárias para adequar sua estrutura à redução do número de ligações, de modo a assegurar a continuidade da execução contratual.	CONTRATADA

ANEXO C – CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SISTEMA

1. Especificações Gerais

1.1. Ambiente e Acesso: Solução 100% web, acessível via navegadores atualizados, em qualquer dispositivo, sem necessidade de instalação de software adicional. Não serão aceitas soluções que dependem de sistemas desktop ou acesso remoto.

1.2. Multiplataforma: Compatível com Windows, Linux, iOS e Android.
Infraestrutura: Fornecida pela CONTRATADA, no formato *Software as a Service – SaaS*.
Conformidade Legal: Deve atender toda legislação aplicável, incluindo a LGPD, sem custo adicional.

1.3. Manutenção
Legal: Atualizações por mudanças legais, com cronograma acordado.
Corretiva: Correções de falhas funcionais detectadas pelos usuários.
Evolutiva: Sob demanda da CASAL, paga por hora técnica, com prazos definidos.

1.4. Registro de Operações: O sistema deve manter logs detalhados de todas as ações dos usuários.

1.5. Arquitetura Técnica
Hospedagem em *data center* da contratada com disponibilidade mínima de 99,7%, 24x7x365.
Acesso da CASAL ao banco de dados via ferramentas como DBeaver.
Ambientes separados (desenvolvimento, homologação e produção).
Sistema centrado em banco de dados único.
Sistema modular estruturado por áreas, abrangendo os módulos comercial, contábil e operacional.
Pesquisas intuitivas e funcionalidades para balanceamento de carga em rotinas de lote.
Segurança via HTTPS/TSL, SHA256 e certificados fornecidos pela contratada.
Licenças e certificados incluídos na licença de uso, sem custos extras.

1.6. Encerramento Contratual
Entrega dos dados à CASAL em formato aberto.
Manutenção dos sistemas por até 180 dias.
Acesso de consulta por 180 dias.
Instalação do sistema em modo leitura no ambiente da CASAL, sem custo adicional.
Apresentação de requisitos e execução da transição com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao encerramento da vigência contratual, contemplando as atividades necessárias à transferência de conhecimento, disponibilização dos dados, documentação técnica, apoio à migração e demais ações que assegurem a continuidade dos serviços sem interrupção.

1.7. Banco de Dados
Suporte obrigatório ao PostgreSQL com integridade, desempenho e disponibilidade garantidos.
Base única e centralizada.

1.8. Desempenho
Resposta online em até 10 segundos.
Processamento de arquivos e relatórios imediato ou agendado.

1.9. Interface com o Usuário
Login único para todos os módulos.
Layout padronizado e ajuda contextual.
Operação intuitiva e independente por módulo.

Parametrização de regras operacionais pela CASAL.
Navegação com paginação e janelas múltiplas.
Personalização visual (logotipos e brasões).

1.10. Controle de Acesso

A solução deverá suportar autenticação integrada com diretórios corporativos (LDAP ou Active Directory) e/ou provedores de identidade compatíveis com padrões de mercado, tais como SAML 2.0, OAuth 2.0 ou OpenID Connect, bem como permitir a definição de perfis e permissões granulares de acesso, mantendo registros auditáveis de autenticação e autorização.
Gestão de perfis e permissões.
Regras de senha fortes e criptografia.
A solução deverá manter trilha de auditoria (logs) completa, íntegra e rastreável de todas as operações relevantes realizadas no sistema, incluindo autenticações, acessos, consultas, inclusões, alterações, exclusões, exportações de dados e demais ações executadas pelos usuários ou processos automatizados.
Os registros de auditoria deverão conter, no mínimo, identificação do usuário ou sistema responsável pela ação, data e hora da ocorrência, endereço de origem quando aplicável, operação realizada, identificação do registro afetado e os valores anteriores e posteriores à alteração, quando tecnicamente aplicável.
A solução deverá possibilitar a consulta, filtragem, exportação e retenção desses registros para fins de auditoria, controle interno, investigação de incidentes, atendimento a órgãos de controle e cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
Em relação aos dados pessoais, a solução deverá registrar e disponibilizar histórico de acessos, consultas, compartilhamentos, alterações e demais operações de tratamento realizadas sobre tais dados, de forma a apoiar o atendimento aos requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), especialmente quanto aos princípios da responsabilização, prestação de contas, segurança e rastreabilidade das operações.
Os registros de auditoria deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual e pelo prazo mínimo definido na política de retenção da CONTRATANTE ou na legislação aplicável, prevalecendo o maior período.

1.11. Módulo de Cadastros

Abrange dados cadastrais de imóveis, responsáveis, ligações e economias.
Integração com tabelas básicas (tarifa, serviços, localização, etc.).
Atende à LGPD com consentimento, revogação, exclusão e anonimização.
Suporte a múltiplos tipos de responsáveis e endereços por matrícula.
Importação em lote para condomínios e bairros.

2. Gestão Comercial

O sistema deverá possuir um módulo completo de atendimento ao cliente, com registro centralizado de interações (presencial, telefone, digital), geração de protocolo único e rastreável, e controle por workflow. Deve oferecer:

2.1. Atendimento e Protocolo

Registro de atendimentos em todos os canais (balcão, telefone, e-mail, chat, aplicativo de mensagem instantânea etc.);
Geração automática de número de protocolo;
Registro das ações realizadas, prazos e responsáveis;
Encerramento formal de atendimentos, com envio de protocolo e pesquisa de satisfação;
Monitoramento de prazos e ordens de serviço.

2.2. Consulta e Gestão de Informações

Acesso consolidado às informações da matrícula e do responsável;

Consulta e emissão de faturas (inclusive 2ª via), com rastreabilidade;
Execução de ações sobre faturas (cancelamento, alteração de vencimento, leitura, consumo, descontos por vazamento, entre outras);
Envio de faturas por e-mail, SMS ou aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp) com dados atualizados.

2.3. Cadastro de Matrículas

Gerenciamento técnico de ligações de água/esgoto e dados geográficos;
Cadastro e atualização de dados da matrícula (hidrômetros, economias, tipo de domicílio, número de moradores, etc.);
Histórico de dados (proprietário, responsável, usuário, hidrômetros, cortes, religação, etc.).

2.4. Cobrança e Parcelamento

Consulta, geração e simulação de parcelamentos de débitos;
Impressão e envio de boletos e termos de negociação;
Gestão de comunicados de débitos e documentos de cobrança;
Inclusão/exclusão de documentos em SPC, SERASA, protesto, e emissão de carta de anuência;
Integração de dados com Empresas terceirizadas, objetivando a cobrança de débitos.

2.5. Outras Funcionalidades

Consulta de valores a compensar, multas e juros;
Emissão e controle de certidões, notificações, ações de cobrança e infrações;
Transferência de débitos entre matrículas;
Registro e controle de observações.

2.6. Gestão de Responsáveis

Consulta e atualização dos dados dos responsáveis;
Acesso ao histórico de faturamento, atendimentos, hidrômetros, débito automático, tarifas, cobranças, parcelamentos, etc.;
Visualização de faturas centralizadas e alteração de vencimentos.

2.7. Sistema de Mensagens SMS

Plataforma de envio de SMS integrada e sem custos adicionais à CASAL, com funcionalidades para:
Envio de protocolos de atendimento e cobranças;
Segmentação geográfica e por dados cadastrais;
Capacidade mínima de 10.000 mensagens sem interrupção ou custos extras, com possibilidade de revisão contratual em caso de excedente frequente.

2.8. Sistema de Atendimento Multiplataforma

Plataforma híbrida de atendimento (chatbot + humano), acessível via navegador, com:
Questionários customizáveis para triagem;
Consultas apresentadas em tabelas com filtros associados às diversas colunas;
Informações de espera e correção ortográfica automática;
Multi Atendimentos, mensagens diferenciadas por tipo de usuário e parametrização de horários;
Integração oficial com aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp), e-mail e envio de arquivos;
Gestão em tempo real, roteamento inteligente, filas e atendentes ilimitados;
Capacidade mínima de 10.000 sessões/mês, 350.000 mensagens/mês e 10 atendentes via aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp) de forma simultânea.

2.9. Autoatendimento via Totem e Portal Web

Portal e totens com acesso unificado aos serviços do sistema de gestão, incluindo:
Atualização cadastral com validações e permissões;
Emissão de documentos e históricos (consumo, faturas, atendimentos);
Simulações (parcelamentos e consumo);
Acesso a qualidade da água e tabela tarifária;
Acompanhamento de ordens de serviço e protocolos com visualização gráfica;
Solicitação de serviços e troca de titularidade com controle de aprovação interno.

2.10. Call Center (CTI)

Integração com sistema de URA para automação do atendimento telefônico, com:
Informações automáticas via áudio (ex: faturas, serviços);
Monitoramento em tempo real de chamadas e filas;
Pesquisas de satisfação automatizadas;
Gravação de chamadas registrada no sistema.

2.11. Gestão de Hidrômetros

O sistema deve gerenciar todo o ciclo de vida dos hidrômetros, incluindo:
Cadastro e controle de estoque, com identificação individual e rastreamento.
Cadastro unitário e em lote, com faixa de numeração conforme norma ABNT.
Gerenciamento detalhado de características técnicas e histórico de aferições.
Armazenamento de fotos de ocorrências (ex: hidrômetro danificado).
Controle de status (estoque, manutenção, sucata) com emissão de relatórios.
Histórico por ligação e registro completo de instalação, troca ou remoção.

2.12. Gestão de Leituras e Consumos

O sistema deve executar todo o ciclo de leitura e faturamento:
Gestão de roteiros e grupos de leitura, com distribuição a dispositivos móveis.
Crítica e validação de leituras, com geração de ordens de serviço.
Faturamento conforme regras de consumo de água e coleta de esgoto, inclusive para imóveis com fonte alternativa.
Leitura manual e auto leitura.
Monitoramento em tempo real da execução em campo.
Emissão de relatórios e acompanhamento detalhado de status das leituras.

2.13. Aplicativo de Leitura e Faturamento

Aplicativo móvel para leitura e emissão de faturas deve:
Ser compatível no mínimo com Android9+, com acesso por login e perfis de usuário.
Ordenar rotas, permitir buscas e exibir dados da matrícula.
Registrar coordenadas geográficas, ocorrências, fotos e vídeos.
Calcular consumo e fatura offline, conforme diversos cenários tarifários e impostos.
Emitir documentos diversos (fatura, comunicado, cobrança, declaração de quitação).
Permitir leitura de hidrômetros e macro medidores, inclusive ultrassônicos ou tecnologia mais avançada.
Enviar dados automaticamente ao sistema e permitir reimpressões.
Gerenciar bateria, bobinas e impressão térmica, com testes automáticos de impressão.
Permitir ajustes de rota e alertas ao leiturista em casos críticos.

2.14. Gestão de Arrecadação

O sistema deve oferecer recursos completos para integrar com agentes arrecadadores, garantindo a recepção, processamento e baixa de pagamentos, além de integração com a contabilidade e financeiro. As principais funcionalidades incluem:

Geração e envio de arquivos para débito em conta e cobrança registrada, conforme padrão FEBRABAN.
Importação e tratamento automático dos retornos bancários, com baixa dos documentos de cobrança.
Baixar manual e tratamento de pagamentos não identificados.
Identificação de duplicidade e divergência de valores em pagamentos, com geração de crédito/débito.
Quitação automática de cobranças vinculadas com registro detalhado.
Cálculo automático de juros, multas e correções monetárias.
Registro de tarifas e dados de agentes arrecadadores e seus convênios.
Estornos de pagamentos e devoluções indevidas, com retificação de documentos.
Compensações automatizadas e controle de créditos e débitos a compensar.
Fechamento mensal da arrecadação, com consolidação e bloqueio dos dados.
Registro e tratamento de pagamentos por depósito bancário, PIX, cartão de crédito/débito.
Controle de convênios múltiplos (débito em conta/PIX) e emissão de QR Codes.
Consulta de tarifas bancárias por modalidade.
Concessão de prazos para pagamentos vencidos e emissão de cobrança registrada em qualquer formato.

2.15. Gestão de Cobrança

O sistema deve oferecer recursos completos e integrados à arrecadação para recuperação de receita, incluindo:

2.15.1. Gestão de Débitos e Parcelamentos

Débitos vinculados a matrícula e/ou responsável.
Políticas parametrizáveis para negociação de débitos, com regras para parcelas, entrada, descontos, formas de pagamento, infrações, tarifa social etc.
Emissão e reemissão de Termo de Confissão de Dívida (TCD).
Regras para cancelamento, antecipação, simulação e reparcelamento de débitos.
Agrupamento de débitos por CPF/CNPJ.
Controle de múltiplos parcelamentos simultâneos.
Geração de notificações automáticas nas faturas e cartas de cobrança.

2.15.2. Notificações e Ordens de Corte

Geração parametrizada de notificações de corte, com critérios como número de faturas vencidas, valor da dívida, dias de atraso, QR-Code, e mensagem padrão.
Impressão conjunta com a fatura e envio para dispositivos móveis.
Controle de emissão, alteração, cancelamento e bloqueio de notificações.
Geração automática de ordens de serviço de corte, com até quatro níveis (cavalete, caixa padrão, ramal, colar), com priorização e controle por parâmetros definidos pela CASAL.
Impedimento da religação sem quitação ou sem critérios técnicos definidos.

2.15.3. Integração com Birôs de Crédito (SPC, SERASA, SCPC) e Cartórios

Cadastro positivo: envio e exclusão automática de responsáveis adimplentes.
Cadastro negativo e protesto: envio automático de inadimplentes, conforme critérios definidos (tipo de débito, valor, tempo de atraso, categoria de consumo etc.).
Acompanhamento das movimentações de registros junto aos birôs/cartórios.
Inclusões e exclusões manuais ou automáticas.

Simulação e validação de lotes antes da negativação/protesto.

2.15.4. Processos Administrativos

Criação de processos administrativos para cumprimento legal e eventual cobrança judicial da dívida.

2.15.5. Integração com Sistema de Cobrança de Instituição Financeira Contratada pela CASAL

O sistema deve integrar-se com instituição financeira para envio de débitos e retorno de pagamentos, impedindo negociação ou emissão de faturas dessas contas pela CASAL. A integração será feita via arquivos em formato .txt, com rotinas automáticas mensais e diárias.

2.15.5.1. Principais pontos:

1. Parâmetro de Envio

Definir dias de vencimento para envio.
Marcar contas com motivo de revisão específico.
Bloquear negociação, parcelamento e emissão das contas enviadas.

2. Seleção e Atualização de Débitos

Rotina mensal para selecionar faturas e guias vencidas.
Excluir casos em revisão, parcelados, cancelados ou com situação especial.
Atualizar situação de cobrança e registrar data da atualização.

3. Geração de Arquivos para Envio

Gerar arquivos mensalmente.
Formatação específica: sem acentos, delimitado por ponto e vírgula, dados sem caracteres especiais.
Campos como CPF, telefone e valores devem seguir regras de formatação específicas.
Envio via FTP.

4. Controle de Acesso e Permissões

Criar permissões especiais para manutenção, emissão, parcelamento e segunda via de contas/boletos com motivo de revisão.

5. Restrições na API e Loja Virtual

Contas com motivo de revisão devem ser ignoradas em funcionalidades como geração de conta, parcelamento e emissão de extratos.

6. Recepção de Retornos

Rotina diária para importar arquivos de retorno com dados de pagamento.
Armazenar informações em tabela específica.

7. Processamento dos Pagamentos

Rotina diária para baixa dos pagamentos recebidos.
Gerar aviso bancário.
Quitar documentos mesmo com pagamento parcial, sem saldo devedor.

2.15.6. Gestão de Contabilidade

O sistema deve contar com um módulo de contabilidade totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação, Sistema ERP, realizando lançamentos contábeis automáticos conforme plano de contas e regras configuradas. As principais funcionalidades incluem:

1. Cadastro e parametrização:

Plano de contas completo.

Regras contábeis por tipo de operação, evento, serviço e categoria de responsável (água, esgoto, serviços diversos).
Regras específicas para valores a compensar (pagos a maior ou menor).

2. Lançamentos contábeis:
Automáticos e integrados (online, diário ou por lote).
Manutenção completa (consulta, inclusão, alteração, exclusão).
Integração diária com sistema contábil atual da CASAL.

3. Controles e segurança
Bloqueio de ações sem configuração contábil (ex: transferências, cancelamentos, alterações).
Histórico e saldos iniciais para migração.
Bloqueio de alterações em períodos encerrados, com opção de reabertura.

4. Conformidade e integração
Geração de dados auditáveis e compatíveis com obrigações contábeis e fiscais da contratante.

2.15.7. Gestão Técnica e Operacional (Gestão de Serviços)
O sistema deve permitir o gerenciamento completo de serviços executados pela CASAL, com foco na flexibilidade, controle, rastreabilidade e integração. As principais funcionalidades exigidas são:

1. Cadastro e parametrização de serviços
Definição de códigos, grupos, prazos, prioridades, equipes, notificações, layouts e regras de execução.
Configuração de políticas como alertas, limitações por inadimplência, e atualização cadastral.

2. Gestão de ordens de serviço (OS)
Geração, programação, agendamento, execução, encerramento, cancelamento, reabertura, desdobramentos e retrabalhos.
Registro de dados completos (equipe, materiais, veículo, parecer, anexos, localização).
Controle de restrições, correções e histórico das alterações realizadas.

3. Recursos avançados
Anexos (fotos, vídeos, PDFs, croquis) com controle de tamanho e resolução.
Formulários personalizáveis com campos variados e operações matemáticas.
Visualização georreferenciada das OSs com filtros e status por cores.
Workflow gráfico para acompanhamento do ciclo de vida da OS.

4. Integração e automação
Envio de notificações (e-mail, SMS, aplicativo de mensagem instantânea, autoatendimento).
Cadastro e controle de equipes, veículos, materiais e pavimento.
Parametrização para impedir ações com base em condições definidas.
Operações em lote com filtros por matrícula, responsável ou logradouro.

5. Consultas e relatórios
Pesquisa por dados diversos com manutenção da seleção após visualização.
Acompanhamento de percentual de execução.
Impressão de formulários e visualização completa das informações da OS.

6. Agendamento de Serviços
Definição de códigos e calendário de serviços agendáveis por setor.
Interface com visualização de disponibilidade para agendamentos.
Atualização automática de prazos das ordens após o agendamento.

7. Alertas de Serviços

Cadastro e configuração de mensagens de alerta com ícones e critérios específicos.
Consulta por matrícula ou responsável, com filtros por tipo de alerta.

8. Execução de Corte e Religação

Registro individualizado dos níveis de corte/religação por matrícula.

9. Visualização de Execuções

Consulta por período, serviço, matrícula, responsável ou local, com dados e fotos dos serviços executados.

10. Desdobramento Automático de Ordens de Serviço

Regras para desdobramento de ordens (ex: códigos envolvidos, eventos de disparo, situações atribuídas e períodos de execução).

2.15.8. Sistema de Ordens de Serviço para Dispositivos Móveis

O sistema deve oferecer um aplicativo Android para execução de ordens de serviço em campo, com integração total ao sistema de gestão. Deve permitir:
Disponibilidade via Play Store, com atualizações automáticas.
Monitoramento completo das equipes e deslocamentos.
Acesso por login e senha, com perfis de usuários.
Visualização e organização de ordens de serviço por prioridade, localização, entre outros critérios.
Registro de dados do serviço, fotos, materiais, veículos e tempo de execução.
Navegação por histórico de ordens, incluindo desdobramentos.
Configuração de aplicativo de foto padrão.
Consulta e edição de dados da OS, incluindo anexos e croquis.
Campos extras e registros obrigatórios parametrizáveis por serviço.
Programação, reordenação e envio de ordens às equipes.
Acompanhamento georreferenciado, em tempo real, dos serviços e deslocamentos.
Captura e visualização de fotos em tempo real e por matrícula.
Abertura de novas ordens diretamente do dispositivo.
Monitoramento de status online das equipes e envio de mensagens.
Emissão e envio de notificações, autos e laudos por foto, e-mail, aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp) ou impressão.
Sugestão de rota e visualização de serviços próximos.
Envio automático das informações executadas ao sistema via GPRS/GSM.

2.15.9. Gestão da Qualidade de Água

A solução deve garantir o controle da qualidade da água e efluentes em conformidade com a Portaria GM/MS nº 888/2021 e o Decreto 5.440/2005, oferecendo recursos completos para **planejamento, execução, análise e gestão das amostras**, desde o cadastro até a publicação dos resultados.
Principais funcionalidades:
Cadastro completo de parâmetros, pontos de coleta, unidades de controle, funcionários, órgãos reguladores, tipos de amostras, sistemas e planos de amostragem.
Gerenciamento de todo o fluxo de amostras: coleta, distribuição, análise, validação, reanálise, recoleta e publicação dos resultados.
Acompanhamento do status das amostras em tempo real, com possibilidade de edição, cancelamento e rastreabilidade de alterações.

Programação e gestão de rotas de coleta, com emissão de formulários, registros ambientais e controle por ordens de serviço (inclusive via dispositivos móveis).
Cálculo automático de repetibilidade e RPD, além de geração de lotes de análise.
Fechamento e validação mensal dos parâmetros, com controle do nível de divulgação (sistema, plano, reservatório).
Monitoramento de coletas e resultados, com alertas para valores fora do padrão e solicitação de reanálise.
Publicação dos resultados no portal e aplicativo de autoatendimento.
Geração de relatórios mensais/anuais, certificados de análise e controle de estoque de materiais de coleta/análise.

2.15.10. Informações e Controles Comerciais, Técnicos, Operacionais e Gerenciais

A solução deve incluir um **módulo de *Business Intelligence* (BI)** totalmente integrado ao sistema, com responsabilidade da **implantação pela contratada**, oferecendo no mínimo:
Integração com banco de dados via conectores homologados ou APIs.
Geração de relatórios dinâmicos e gráficos, com filtros e exportação para CSV, XLS e PDF.
Análise por cubos OLAP com cubos gerenciais pré-configurados (faturamento, arrecadação, inadimplência, serviços etc.).
Ferramentas de mineração de dados, dashboards e compatibilidade com a solução atual da CASAL.
Gestão de indicadores, com criação personalizada, fórmulas, metas, parâmetros manuais/sistêmicos, relatórios gráficos, dashboards com semáforo e fechamento automático periódico.
Implantação de painéis prontos com dados de:
Arrecadação
Atendimento
Cobrança
Faturamento
Medição
Ordem de Serviços
Indicadores Estratégicos
O módulo deve possibilitar a personalização pelo usuário, dispor de visualização intuitiva e garantir integral atendimento às exigências do Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico – SINISA, em conformidade com as Leis nº 11.445/2007 e nº 14.026/2020.

2.15.11. Relatórios e Dashboards

A solução deve disponibilizar, desde a implantação, um conjunto completo de **relatórios analíticos, sintéticos, gerenciais** e **dashboards**, com as seguintes funcionalidades:

- ✓ Exportação de relatórios em PDF, CSV, XLS ou ODS, mantendo o formato e os dados exibidos em tela;
- ✓ Ferramenta para criação, edição e personalização de relatórios com filtros, formatação, SQL e controle de acesso;
- ✓ Relatórios específicos para todos os cadastros do sistema, com logotipo, cabeçalho e rodapé da contratante;
- ✓ Geração de relatórios online ou agendados, com filtros por qualquer campo;
- ✓ Relatórios de dados pessoais e sensíveis, perfil de acesso, mapa de dados pessoais, envelopes e etiquetas;
- ✓ Relatórios e dashboards abrangendo áreas como:

A. Atendimento

Acompanhamento de solicitações, serviços e processos.
Satisfação de clientes e tratamento de reclamações.
Monitoramento de consumo e pendências.

B. Cadastro e Hidrômetros

Detecção de erros, duplicidades e inconsistências.
Controle de substituições, idade e dimensionamento de hidrômetros.
Identificação de unidades sem hidrômetro ou com regras diferenciadas de faturamento.

C. Autoatendimento

Acompanhamento de responsáveis cadastrados.
Atualizações pendentes no sistema.

D. Leitura, Consumo e Faturamento

Ocorrências, desvios e excessos de consumo.
Unidades com consumo incompatível com a média histórica (últimos 6 meses).
Maiores consumidores por volume faturado.
Histórico e comparativos (atual x anterior).
Média de consumo em unidades com tarifa social.
Consumo estimado por grupo e ciclo de leitura.
Relatórios de leituras: realizadas, retiradas, por média, manuais ou não retornadas.
Matrículas fora da rota de leitura.

E. Faturas

Acompanhamento diário de vencimentos e segundas vias.
Alterações por reajustes, cancelamentos (com motivo e autor) e emissões manuais.
Valores por situação: quitada, pendente, cancelada ou parcelada.
Débitos automáticos com falhas de processamento.
Concessões de prazos, abatimentos e descontos.
Segmentação por tipo de consumo, faixa e categoria.
Unidades com contratos, cobrança diferenciada ou tarifa social.
Faturas vinculadas ou não a rotas de leitura.
Envio de faturas para endereços alternativos.

F. Cobrança e Arrecadação

Acompanhamento diário de arrecadação.
Valores não identificados, duplicidades e inadimplências.
Importação de arquivos bancários.
Pagamentos por data, banco e agente arrecadador.
Débitos de órgãos públicos.
Painéis consolidados: faturamento bruto, líquido e inadimplência.

G. Débito Automático

Relatórios de adesões, faturas incluídas, ocorrências, inconsistências e rejeições.

H. Fraudes e Fiscalizações

Relatórios de unidades com histórico ou suspeita de fraude.
Serviços de fiscalização realizados.
Relatórios de produtividade por leiturista.

I. Painéis de Controle e Indicadores

Status de leitura e faturamento.
Medições por grupo, leiturista e período.

Visualizações gráficas de faturamento e inadimplência.
Indicadores por grupo de leitura e referência.
Indicadores do SINISA e aplicação da tabela tarifária vigente.

J. Outros Relatórios

Lançamentos futuros (débito/crédito).
Imóveis com ou sem cobrança de água/esgoto.
Relação de matrículas com tarifa social e parcelamentos.
Relatórios analíticos por grupo de leitura e matrículas ausentes.
Histogramas de consumo de água e esgoto por categoria, faixa, economia e tarifa.

ANEXO D – PROVA DE CONCEITO

Estrutura para a PoC

1. Objetivo

Comprovar que a solução ofertada atende efetivamente às funcionalidades mínimas exigidas no TR, demonstrando sua operação em ambiente funcional, utilizando base de dados de teste fornecida pela CASAL e simulando situações reais da operação comercial, técnica e operacional.

2. Critérios de Aprovação

Critérios a serem atingidos durante a PoC:
- Gestão Comercial
- Gestão Operacional
- Atendimento Omnichannel
- Leitura e Faturamento
- BI e Relatórios
- Integrações e Segurança

A empresa será considerada habilitada somente se:
- Nota mínima por módulo: 80%
- Nota mínima global da PoC: 80%
- Itens classificados como CRÍTICOS: obrigatoriamente 100% atendidos.
- Falha em item crítico = desclassificação imediata

3. Itens Críticos Eliminatórios

Caso qualquer um desses itens não funcione, a licitante será desclassificada:

Cadastro Comercial
- Cadastro de matrícula.
- Histórico de responsáveis.
- Histórico de hidrômetros.
- Alteração cadastral

Faturamento
- Cálculo tarifário.
- Emissão de fatura.
- Segunda via.
- Refaturamento.

Cobrança
- Parcelamento.
- Negativação.
- Protesto.
- Geração de ordem de corte.

Arrecadação
- Baixa automática.
- PIX.

• Cartão.
• Retorno bancário.

Mobilidade
• Aplicativo de leitura offline.
• Aplicativo de OS offline.

Integrações
• ERP.
• Banco.
• WhatsApp.

Banco de Dados
• Acesso PostgreSQL.
• Consulta direta via DBeaver.

4. Ambiente da Demonstração

A licitante deverá disponibilizar:
• Ambiente SaaS funcional.
• Usuário administrador.
• Usuário atendente.
• Usuário supervisor.
• Usuário leiturista.
• Usuário de equipe de campo.
• Banco PostgreSQL.
• Aplicativos Android.

A CASAL fornecerá:
Base fictícia com:
• 1.000 matrículas;
• histórico de leituras;
• histórico de débitos.

5. Roteiro Obrigatório da POC

Módulo 1 – Atendimento Comercial Completo

O avaliador solicitará:
1. Consultar matrícula.
2. Alterar telefone.
3. Alterar e-mail.
4. Emitir segunda via.
5. Registrar atendimento.
6. Gerar protocolo.
7. Encerrar atendimento.

Módulo 2 – Parcelamento
O avaliador solicitará:
1. Consultar débitos.

2. Simular parcelamento.
3. Emitir parcelas.

Módulo 3 – Cobrança

Demonstrar:

1. Geração de aviso de débito.
2. Geração de corte.
3. Bloqueio de religação.
4. Inclusão em SERASA/SPC.
5. Exclusão após pagamento.

Módulo 4 – Leitura e Faturamento

O avaliador entregará 100 leituras. O sistema deverá:

1. Receber leituras.
2. Aplicar críticas.
3. Corrigir anomalias.
4. Faturar.
5. Emitir faturas.

Módulo 5 – Aplicativo de Leitura Offline

Executar sem internet:

1. Receber rota.
2. Efetuar leitura.
3. Fotografar hidrômetro.
4. Emitir conta.
5. Sincronizar posteriormente

Módulo 6 – Ordem de Serviço

Demonstrar:

1. Geração de OS.
2. Programação.
3. Envio ao celular.
4. Execução.
5. Foto.
6. Geolocalização.
7. Encerramento.

Módulo 7 – WhatsApp Oficial

Demonstrar:

1. Consulta de débitos.
2. Segunda via.
3. Solicitação de religação.
4. Abertura de protocolo.
5. Transferência para atendente humano.

Módulo 8 – Portal do Cliente

O consumidor deverá:

1. Acessar portal.

2. Consultar consumo.
3. Emitir segunda via.
4. Solicitar serviço.
5. Acompanhar protocolo.

Módulo 9 – Arrecadação
Demonstrar:
1. Importação CNAB.
2. Retorno bancário.
3. PIX.
4. Cartão.
5. Pagamento parcial.
6. Pagamento duplicado.
7. Estorno.

Módulo 10 – Integração ERP
Demonstrar:
1. Geração de lançamentos.
2. Exportação contábil.
3. Reprocessamento.
4. Auditoria.

Módulo 11 – BI
Demonstrar dashboards de:
1. Arrecadação.
2. Faturamento.
3. Inadimplência.
4. Leituras.
5. Serviços.
6. Indicadores gerenciais.
O avaliador solicitará a criação de um indicador novo durante a demonstração.

Módulo 12 – Segurança e Auditoria
Demonstrar:
1. Logs de acesso.
2. Trilhas de auditoria.
3. Perfis.
4. Permissões.
5. LGPD.
6. Anonimização.
7. Revogação de consentimento.

6. Teste de Migração

Considerando que a CASAL utiliza atualmente o GSAN como sistema de gestão comercial, independentemente de a empresa vencedora já possuir ou não uma solução própria de gestão comercial, será obrigatória a realização da migração dos dados existentes para o ambiente do sistema que vier a ser adotado pela vencedora, observando-se as condições e diretrizes descritas a seguir:

A licitante receberá:

• 1.000 matrículas extraídas do GSAN.

Deverá demonstrar:

• Importação.
• Conversão.
• Validação.
• Integridade referencial.
• Consistência cadastral.
• Relatório de divergências.

7. Comissão Avaliadora Recomendada

Segue banca multidisciplinar que acompanhará e avaliará toda a prova:
GEROC (Comercial)
GETIN (TI)
GECONT (Contábil)
Jurídico (observador)

8. Tempo da Avaliação

A Prova de Conceito (PoC) será realizada presencialmente em data previamente agendada com a licitante classificada para esta fase.
A licitante deverá disponibilizar todos os recursos necessários à demonstração da solução ofertada, incluindo ambiente operacional plenamente funcional, acessos de usuários, aplicativos móveis, integrações, equipamentos e demais componentes necessários à execução dos módulos de avaliação.
A duração máxima da Prova de Conceito será de 06 (seis) horas, divididas em 02 (dois) períodos de 03 (três) horas cada. A CASAL estabelecerá, de forma antecipada, o tempo máximo para a demonstração de cada módulo que fará parte da PoC.
O controle do tempo de apresentação será de responsabilidade da Comissão de Avaliação. A CASAL poderá interromper, suspender ou encerrar a demonstração de qualquer módulo, funcionalidade ou cenário de teste quando entender que as evidências apresentadas são suficientes para a sua avaliação, quando julgar necessário solicitar esclarecimentos técnicos adicionais ou quando for alcançado o tempo máximo estabelecido para a respectiva etapa da Prova de Conceito, sem que isso implique prejuízo à avaliação da licitante.

9. Planilha de Avaliação da POC

MÓDULO 1 – ATENDIMENTO COMERCIAL (Peso Global: 5%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Consulta da matrícula	15%
Consulta do histórico do cliente	15%
Atualização cadastral	15%
Emissão de 2ª via	20%
Registro de atendimento	15%
Geração de protocolo	10%
Encerramento com pesquisa satisfação	10%

Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 2 – PARCELAMENTO E NEGOCIAÇÃO (Peso Global: 5%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Consulta débitos	15%
Simulação parcelamento	20%

Aplicação de regras parametrizadas	20%
Emissão TCD	20%
Emissão parcelas	15%
Reparcelamento	10%

Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 3 – COBRANÇA E INADIMPLÊNCIA (Peso Global: 8%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Aviso de débito	15%
Notificação de corte	20%
Geração OS corte	20%
Bloqueio religação	15%
Integração SPC/SERASA	20%
Exclusão automática após pagamento	10%

Itens críticos: Geração OS corte e integração SPC/SERASA

Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 4 – LEITURA E FATURAMENTO (Peso Global: 15%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Recebimento das leituras	15%
Críticas automáticas	20%
Tratamento de anomalias	15%
Aplicação da tarifa	20%
Refaturamento	10%
Emissão da fatura	20%

Itens críticos: Aplicação de tarifa e Emissão da fatura

Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 5 – APP DE LEITURA OFFLINE (Peso Global: 10%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Download de rota	15%
Operação offline	25%
Captura de foto	10%
Captura GPS	10%
Emissão instantânea da conta	20%
Sincronização posterior	20%

Item crítico: Operação offline

Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 6 – ORDENS DE SERVIÇO (Peso Global: 7%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Geração OS	15%
Programação	15%
Envio ao dispositivo móvel	15%
Execução em campo	20%

Captura fotos	10%
Georreferenciamento	15%
Encerramento da OS	10%

Item crítico: Execução completa da OS.
Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 7 – WHATSAPP / OMNICHANNEL (Peso Global: 5%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Consulta débitos	20%
Emissão 2ª via	20%
Solicitação de serviço	20%
Geração protocolo	20%
Transferência para humano	20%

Item crítico: Integração oficial WhatsApp.
Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 8 – PORTAL DO CLIENTE (Peso Global: 5%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Login	10%
Consulta consumo	20%
Emissão 2ª via	20%
Solicitação serviços	20%
Atualização cadastral	15%
Acompanhamento protocolos	15%

Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 9 – ARRECADAÇÃO E MEIOS DE PAGAMENTO (Peso Global: 10%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Importação CNAB	15%
Baixa automática	20%
PIX	20%
Cartão crédito/débito	15%
Pagamento parcial	10%
Pagamento duplicado	10%
Estorno	10%

Itens críticos: Baixa automática
Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 10 – INTEGRAÇÃO CONTÁBIL E ERP (Peso Global: 5%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Geração lançamento contábil	25%
Integração ERP	25%
Exportação dados	15%
Reprocessamento	15%
Auditoria	20%

Item crítico: Integração ERP
Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 11 – BUSINESS INTELLIGENCE (Peso Global: 5%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Dashboard arrecadação	15%
Dashboard faturamento	15%
Dashboard inadimplência	15%
Dashboard OS	15%
Dashboard atendimento	15%
Criação indicador novo durante POC	25%

Item crítico: Criação de indicador em tempo real.
Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 12 – SEGURANÇA, AUDITORIA E LGPD (Peso Global: 5%)

Itens a serem atendidos	**Peso**
Perfis de acesso	15%
Trilha auditoria	20%
Logs completos	20%
LGPD consentimento	15%
Anonimização	15%
Revogação consentimento	15%

Itens críticos: Logs completos e trilha de auditoria
Mínimo para aprovação: 80%

MÓDULO 13 – MIGRAÇÃO GSAN (Peso Global: 15%)
Massa de teste
1.000 matrículas
12 meses de faturamento
Histórico de leituras
Histórico de atendimentos
Histórico de débitos
Cadastro de hidrômetros

AVALIAÇÃO

Itens a serem atendidos	**Peso**
Importação matrículas	15%
Importação responsáveis	10%
Importação hidrômetros	10%
Importação leituras	10%
Importação faturamento	15%
Importação débitos	10%
Integridade referencial	15%
Relatório inconsistências	5%
Tempo de processamento	5%

Validação amostral pela CASAL	5%

Mínimo para aprovação: 80%

CÁLCULO FINAL

Módulo	**Peso Global**
Atendimento Comercial	5%
Parcelamento e Negociação	5%
Cobrança e Inadimplência	8%
Leitura e Faturamento	15%
App de Leitura Offline	10%
Ordens de Serviço	7%
WhatsApp / Omnichannel	5%
Portal do Cliente	5%
Arrecadação e Meios de Pagamento	10%
Integração Contábio e ERP	5%
Business Intelligence	5%
Segurança, Auditoria e LGPD	5%
Migração GSAN	15%

Total = 100%

ANEXO II

MODELO DE PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA PROPONENTE)

Item	Descrição	Unidade	Qtde Contratual	Previsão Mensal	Valor Global	ANO 1				ANO 2		ANO 3 ao ANO 5	
						1º Semestre		2º Semestre					
						Valor Mensal	Valor 6 meses	Valor Mensal	Valor 6 meses	Valor Mensal	Valor 12 meses	Valor Mensal	Valor 36 meses
1	Implantação, instalação, parametrização do sistema comercial e operacional de saneamento, contemplando as devidas Licenças de Softwares e suas atualizações; A Implantação deve conter todas as customizações necessárias para atendimento do objeto; Migração e conversão de dados; Implantação dos Módulos Adicionais: Business Intelligence e Omnichannel (whatsapp); Capacitação dos usuários operadores e administradores do sistema e transferência do conhecimento tecnológico à equipe técnica; Acompanhamento técnico especializado presencial no início da utilização (Operação Assistida); Implantação, instalação, parametrização e customização da Plataforma Integrada de Atendimento Automatizado e Canais de Mídia; O sistema deve ser customizado para atendimento da necessidade da CASAL, considerando os termos do TR em sua integralidade, bem como o atendimento à legislação que rege as atividades das Companhias de Saneamento, incluindo a legislação tributária vigente.					5,000% (Do valor Global)	30,000% (Do valor Global)	3,889% (Do valor Global)	23,333% (Do valor Global)	3,889% (Do valor Global)	46,667% (Do valor Global)	0,000%	0,000%
2	Manutenção Geral do Sistema Comercial com suporte técnico contínuo, incluindo o Sistema Integrado de Gestão com o banco de dados relacionado, os módulos essenciais de gestão de clientes, atendimentos, hidrômetros, faturamento, cobrança, contabilidade, serviços e Business Intelligence, aplicativos móveis para leitura e faturamento, ordens de serviço e portal de autoatendimento; Manutenção da Plataforma Integrada de Atendimento Automatizado e seus canais de mídias; Manutenção das Licenças dos Softwares, com suas devidas atualizações.	Mês	60	1		0,833% (Do valor Global)	5,000% (Do valor Global)	1,760% (Do valor Global)	10,560% (Do valor Global)	1,760% (Do valor Global)	21,120% (Do valor Global)	1,759% (Do valor Global)	63,324% (Do valor Global)
3	Previsão máxima mensal de serviços eventuais e correlatos do sistema, que podem ensejar em desenvolvimento de código eventual após o período de implantação, estimado em 180 dias, desde que requerido pela Companhia, sendo contabilizado em horas técnicas.	HH	2720	50		0,000%	0,000%	1,852% (Do valor Global)	11,111% (Do valor Global)	1,852% (Do valor Global)	22,222% (Do valor Global)	1,852% (Do valor Global)	66,667% (Do valor Global)
VALOR TOTAL													

.....

(Nome/assinatura do representante legal. CPF)

PROPONENTE

ANEXO III

MODELO DE CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA PROPONENTE)

Item	Descrição	Unidade	Qtde Contratual	Previsão Mensal	Valor Global	ANO 1				ANO 2		ANO 3 ao ANO 5	
						1º Semestre		2º Semestre					
						Valor Mensal	Valor 6 meses	Valor Mensal	Valor 6 meses	Valor Mensal	Valor 12 meses	Valor Mensal	Valor 36 meses
1	Implantação, instalação, parametrização do sistema comercial e operacional de saneamento, contemplando as devidas Licenças de Softwares e suas atualizações; A Implantação deve conter todas as customizações necessárias para atendimento do objeto; Migração e conversão de dados; Implantação dos Módulos Adicionais: Business Intelligence e Omnichannel (whatsapp); Capacitação dos usuários operadores e administradores do sistema e transferência do conhecimento tecnológico à equipe técnica; Acompanhamento técnico especializado presencial no início da utilização (Operação Assistida); Implantação, instalação, parametrização e customização da Plataforma Integrada de Atendimento Automatizado e Canais de Mídia; O sistema deve ser customizado para atendimento da necessidade da CASAL, considerando os termos do TR em sua integralidade, bem como o atendimento à legislação que rege as atividades das Companhias de Saneamento, incluindo a legislação tributária vigente.					5,000% (Do valor Global)	30,000% (Do valor Global)	3,889% (Do valor Global)	23,333% (Do valor Global)	3,889% (Do valor Global)	46,667% (Do valor Global)	0,000%	0,000%
2	Manutenção Geral do Sistema Comercial com suporte técnico contínuo, incluindo o Sistema Integrado de Gestão com o banco de dados relacionado, os módulos essenciais de gestão de clientes, atendimentos, hidrômetros, faturamento, cobrança, contabilidade, serviços e Business Intelligence, aplicativos móveis para leitura e faturamento, ordens de serviço e portal de autoatendimento; Manutenção da Plataforma Integrada de Atendimento Automatizado e seus canais de mídias; Manutenção das Licenças dos Softwares, com suas devidas atualizações.	Mês	60	1		0,833% (Do valor Global)	5,000% (Do valor Global)	1,760% (Do valor Global)	10,560% (Do valor Global)	1,760% (Do valor Global)	21,120% (Do valor Global)	1,759% (Do valor Global)	63,324% (Do valor Global)
3	Previsão máxima mensal de serviços eventuais e correlatos do sistema, que podem ensejar em desenvolvimento de código eventual após o período de implantação, estimado em 180 dias, desde que requerido pela Companhia, sendo contabilizado em horas técnicas.	HH	2720	50		0,000%	0,000%	1,852% (Do valor Global)	11,111% (Do valor Global)	1,852% (Do valor Global)	22,222% (Do valor Global)	1,852% (Do valor Global)	66,667% (Do valor Global)
VALOR TOTAL													

.....

(Nome/assinatura do representante legal. CPF)

PROPONENTE

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº 1090363
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

ANEXO IV
MODELO DE DOCUMENTOS

MODELO A
CARTA PROPOSTA DE PREÇOS
(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA PROPONENTE)

A
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL
REF. LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL

OBJETO:

O signatário da presente, em nome da empresa _____, CNPJ _____, propõe o preço global de R$ _____ (_____) e valor anual de R$ _____ (_____), para prestação dos serviços objeto da presente licitação.

O signatário entrega anexo a esta Carta proposta de Preços a Planilha Orçamentária e o Cronograma Físico-Financeiro, conforme modelo contido no Edital, Anexos II e III, respectivamente, com duas casas decimais e assinado pelo responsável legal da empresa;

Concorda que em caso de discrepância de valor entre a forma numérica e a forma por extenso do preço global proposto, será considerado o valor por extenso.

Concorda que está ciente com todas as normas e condições deste edital e seus anexos,

Está ciente que o prazo de validade da proposta de preços é de 120 (cento e vinte) dias a contar da data da abertura da Licitação.

Concorda com o prazo de pagamento disposto no instrumento convocatório;

Declara que estão incluídos nos preços todos os custos e despesas, incidentes na prestação do serviço licitado.

Local e data

.....
(Nome/assinatura do representante legal. CPF)
PROPONENTE

MODELO B

DECLARAÇÕES DE SUJEIÇÃO AO EDITAL
(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL

O Signatário da presente _____, CPF Nº _____, representante legal da empresa _____, declara expressamente que:

1. Está de acordo com todas as normas e condições desta licitação e seus anexos;

2. Considerou que o Edital e seus anexos permitiram a elaboração de uma proposta justa e satisfatória.

3. O prazo de validade da proposta de preços, que não será inferior a 120 (cento e vinte) dias contados da data de sua apresentação;

4. Estão incluídas nesta proposta de preços, as despesas com todos os impostos, taxas, encargos sociais, encargos fiscais, encargos previdenciários e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto da licitação.

5. Sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação neste processo licitatório realizado pela Companhia de Saneamento de Alagoas, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

6. Para fins do disposto no, acrescido pela Lei Federal nº 9.854, de 27.10.1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05.09.2002, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, nos termos do Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei nº 9.854/1999). Salvo a partir de quatorze anos, na condição de Aprendiz. (Se a licitante possuir maiores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição).

7. Assume total responsabilidade pelas informações prestadas e, em qualquer tempo, exime a ora contratante de qualquer ônus civil e penal que lhe possa acarretar.

8. Fará prova de todas as informações ora declaradas, quando necessário ou quando solicitado.

Local e data

.....
(Nome/assinatura do representante legal. CPF)
PROPONENTE

MODELO C
(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)
(Exclusivo para microempresa ou empresa de pequeno porte)
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL

DECLARAÇÃO DE ME OU EPP

O Signatário da presente, SR. _____, CPF Nº _____, representante legal da empresa _____, CNPJ _____declara expressamente, sob as penas da lei, que:

1. cumpre os requisitos legais para qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

Local e data

.....
(Nome/assinatura do representante legal. CPF)
PROPONENTE

MODELO D
INFORMAÇÃO DA CONTA CORRENTE DO SIGNATÁRIO
(APRESENTAR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

À
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL
RUA BARÃO DE ATALAIA, 200,
CENTRO – MACEIO – ALAGOAS
CEP: 57.020-510
A/C DA ASLIC/CASAL

Vimos pela presente solicitar a V.S.ª que todos os pagamentos para liquidação de notas fiscais emitidas por nossa empresa, referente ao contrato oriundo da **LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL**, sejam efetuados por meio de crédito em nossa conta corrente abaixo indicada:

BANCO:
AGÊNCIA Nº:
NOME DA AGÊNCIA:
NÚMERO DA CONTA CORRENTE:
CIDADE:
ESTADO:

Salientamos que os créditos efetuados na conta corrente acima indicada dispensarão qualquer documento de quitação de nossa parte.
Outrossim, declaramos que a conta corrente acima informada é de nossa exclusiva titularidade.

Atenciosamente,

(Carimbo da empresa)

_____

Assinatura
Nome do Representante legal
CPF do Proponente.

MODELO E
DECLARAÇÃO DE EMPRESAS COM CHANCELA NO TERMO DE ABERTURA E/OU TERMO DE ENCERRAMENTO
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL

Declaro para os devidos fins que, o Balanço Patrimonial, bem como as Demonstrações Contábeis, referentes ao exercício de _____, da empresa_____ inscrita no CNPJ _____, são partes integrantes do Livro Diário nº_____ , livro este, que se encontra devidamente registrado na junta comercial do município, conforme chancela no Termo de abertura e/ou Termo de encerramento (anexar o termo chancelado).
O Livro Diário nº_____ contém _____ páginas numeradas, da seguinte forma:
a) da página _____ até a página _____, estão relacionadas as movimentações diárias;
b) da página_____ até a página_____, estão minhas Demonstrações Contábeis;
b. 1) Página_____ Balanço Patrimonial;
b. 2) Página_____ DRE;
b. 3) Página_____ DLPA (Demonstração do Lucros e Prejuízos Acumulados);
b. 4) Página_____ ....
b. 5) Página_____ ....

As informações acima são verídicas e estão de acordo com o edital nº _____ desta Companhia de Saneamento de Alagoas - CASAL e assumo a inteira responsabilidade, bem como, as consequências pela inexatidão das informações acima elencadas.

Obs. 1: Esta Declaração não exime o Licitante de apresentar o Balanço Patrimonial, as Demonstrações Contábeis, nem do próprio Termo (este deve estar chancelado pela Junta Comercial), que são imprescindíveis para andamento do processo.

Obs. 2: Empresas que apresentam suas Demonstrações Contábeis através do SPED estão dispensadas da apresentação desta declaração.

,_____de_____de 20____.

_____ _____
Representante legal ou procurador da empresa Contador da Empresa
CRC nº

MODELO F

DECLARAÇÃO DO PROPONENTE DE QUE NÃO SE ENQUADRA EM NENHUM DOS IMPEDIMENTOS CONSTANTES NO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA CASAL

À
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL
REF. LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL

_____inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) SR.(ª) _____, RG nº _____, CPF nº _____, **DECLARA,** ter conhecimento da vedação constante nos art. 17 e 18 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CASAL, abaixo transcrito, e que não se enquadra em nenhuma de suas hipóteses:

Dos impedimentos para participar de licitações ou ser contratado pela CASAL:

Art. 17. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução de obra, serviço ou fornecimento a empresa:

I - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da CASAL;

II - esteja cumprindo a pena suspensão do direito de licitar e contratar aplicada pela CASAL;

III - declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou por Município, na forma do Art. 156, inc. IV da Lei n° 14.133/2021 ou declarada impedida de licitar e contratar com os órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Estado de Alagoas, com base no Art. 38 da Lei n° 13.303/2016, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

IV - constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

V - cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

VI - constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VII - cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VIII - que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

Parágrafo único. Aplica-se a vedação prevista no caput:

I - à contratação do próprio empregado ou dirigente da CASAL, como pessoa física, bem como à participação dele em processos licitatórios, na condição de licitante;

II - a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente da CASAL;

b) empregado de CASAL cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do Estado de Alagoas, assim entendido aqueles que exercem o cargo de Secretários de Estado, Diretores Gerais, Presidentes de Estatais e de Órgãos da Administração Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional, bem como dos Serviços Sociais Autônomos e seus equivalentes.

B) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CASAL há menos de 6 (seis) meses.

Art. 18 É vedada também a participação direta ou indireta nas licitações promovidas pela CASAL:

I - de pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o anteprojeto ou o projeto básico da licitação;

II - de pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do anteprojeto ou do projeto básico da licitação;

III - de pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.

§ 1º É permitida a participação das pessoas jurídicas e da pessoa física de que tratam os incisos II e III do caput deste artigo em licitação ou em execução de contrato, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento exclusivamente a serviço da CASAL.

§2º Para fins do disposto no caput, considera-se participação indireta a existência de vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do projeto básico, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

§3º O disposto no § 2° deste artigo aplica-se a empregados incumbidos de levar a efeito atos e procedimentos realizados pela CASAL no curso da licitação.

Por ser expressão da verdade.

_____(local), ----------de ---------de ----------

(representante legal e CPF).

ANEXO V
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL
LICITAÇÃO BB Nº 1090363
SEI Nº E:19620.0000014010/2023 - SEI SIGILOSO Nº E:19620.0000013809/2025

CONTRATO Nº XX/2026 - CASAL
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO A COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS – CASAL E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

PREÂMBULO – DAS PARTES E DO FUNDAMENTO:

I) CONTRATANTE: COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL, Sociedade De Economia Mista Estadual, vinculada a Secretaria de Governo de Estado - SEGOV, sediada à Rua Barão de Atalaia, nº 200, Centro, Maceió/AL, CEP: 57.020-510, doravante denominada simplesmente CASAL, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.294.708/0001-81, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, **LUIZ CAVALCANTE PEIXOTO NETO**, brasileiro, casado, engenheiro, inscrito no CPF/MF sob o nº 064.XXX.XXX-XX e por seu Vice-Presidente Corporativo, **DIEGO HENRIQUE TENÓRIO GAIA**, brasileiro, casado, administrador, inscrito no CPF/MF nº 047.XXX.XX-XX, ambos residentes e domiciliados nesta Capital.

II) CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Estabelecida a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXXXXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXXXXX, telefone: XXXXXXXXXX, neste ato representada por **XXXXXXXXXX,** brasileiro, XXXXXX, XXXXXXXXX, inscrito no CPF/MF nº XXXXXXXXX, residente e domiciliado em XXXXXXXXX, simplesmente denominada **CONTRATADA**.

III) FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO: A presente contratação decorre da LICITAÇÃO ELETRÔNICA nº 05/2026 – LRE - CASAL, devidamente homologada pelo Senhor Diretor-Presidente da CASAL e pelo Vice-Presidente Corporativo, conforme consta no Processo Administrativo SEI E:19620.0000014010/2023, na forma da Lei Federal nº 13.303/2016, Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, no RILC/CASAL, obrigando as partes de acordo com as cláusulas e condições a seguir expressas:

IV) A presente minuta foi devidamente chancelada, conforme consta no Processo Administrativo SEI E:19620.0000014010/2023, na forma da Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios – RILC/CASAL.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial no setor de saneamento para a Companhia de Saneamento de Alagoas, conforme condições e especificações contidas no Termo de Referência.
1.1. Para todo e qualquer efeito jurídico, constituem partes integrantes e indissociáveis do presente contrato, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:
A) Edital de **LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL**, e seus anexos; nele incluso o Termo de Referência;
B) Proposta Comercial da CONTRATADA.
C) Anexo I – Cláusulas de Integridade e Compliance;
D) Anexo II – Cláusula de Proteção de Dados;
E) Anexo III – Planilha de Custos;
F) Anexo IV – Cronograma Físico-Financeiro.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇOS E DOS RECURSOS: A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços, objeto deste CONTRATO pelo **valor global de R$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXX) e valor anual de R$ XXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXX),** de acordo com sua Proposta.
2.1. Fica expressamente estabelecido que os preços propostos pela CONTRATADA incluem todos os custos diretos e indiretos, requeridos para execução dos serviços objeto deste instrumento.

2.2. As despesas decorrentes deste contrato terão a seguinte classificação orçamentária:
Tipo de Orçamento ..... SUFIC
Classe Gerencial Sintética ..... 21030101 – SERVIÇOS DE TERCEIROS;
Classe Gerencial Analítica ..... 21030101005 – SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS.
E
Classe Gerencial Sintética ..... 21120101 – BENS MÓVEIS;
Classe Gerencial Analítica ..... 21120101005 – SOFTWARE – IMOBILIZADO.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE: Quaisquer informações técnicas, comercial, contábeis ou fiscais que a CASAL ponha à disposição da CONTRATADA, terão o caráter de confidencialidade e serão tratados como tal pela CONTRATADA, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).
3.1. O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto subsistirão após o término do presente contrato, inclusive suas prorrogações, por 5 (cinco) anos.
3.2. A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes da CASAL, para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pela CASAL, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante a CASAL pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando a CASAL de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.
3.3. Todas as informações fornecidas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, com a classificação por escrito de "CONFIDENCIAL", serão mutuamente como tais considerados, que se comprometerá diretamente ou através de seus dirigentes e empregados, a não divulgar ou transmitir a terceiros.
3.4. A CONTRATADA se compromete, ainda, a manter em sigilo todas as informações do CLIENTE a que tiver acesso, em decorrência da prestação dos serviços conforme este contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO: A Gestão do contrato é de responsabilidade do servidor **Eduardo Henrique de Almeida**, Mat. 2553, Função: Gerente de Operações Comerciais, Cargo: Engenheiro, inscrito no CPF/MF sob o nº 871.XXX.XXX-XX. e-mail: eduardo.almeida@casal.al.gov.br.
4.1. A fiscalização técnica de TI será exercida pelo funcionário **Inaldo José Lourenço da Silva**, Mat. 2241, Função: Gerente de Tecnologia da Informação – GETIN, Cargo: Operador de Produção, inscrito no CPF/MF sob o nº 027.XXX.XXX-XX, e-mail: inaldo.lourenco@casal.al.gov.br.
4.2. Na ausência ou substituição do empregado acima nominado GESTOR, por qualquer motivo, a gestão será feita por seu substituto imediato.
4.3. A CASAL poderá, se achar necessário, designar funcionário ou comissão para acompanhar e fiscalizar os serviços, devendo este anotar em registro próprio as ocorrências relacionadas ao desempenho e execução dos serviços, determinando o que for necessário a regularização das faltas ou defeitos observados.
4.4. As decisões e providencias que ultrapassam a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção de medidas convenientes.
4.5. Em qualquer momento executar fiscalização junto à execução do contrato, visando verificar se a CONTRATADA está executando os serviços integralmente em conformidade com as especificações contratadas.
4.6. A CONTRATADA deverá proporcionar livre acesso à fiscalização da CASAL a todos os procedimentos e atividades pertinentes ao objeto do contrato.
4.7. A CASAL poderá solicitar formalmente a CONTRATADA a substituição dos uniformes considerados inadequados, de veículos que não apresentem as condições de segurança e demais itens previstos neste edital.
4.8. Eventualmente, os fiscais da CASAL farão pesquisa do nível de satisfação dos clientes com os serviços realizados e do nível de presteza dos empregados da CONTRATADA, quando solicitados a esclarecer dúvidas ou prestar informações.
4.9. Eventualmente, os fiscais da CASAL poderão acompanhar a equipe de empregados da CONTRATADA, avaliando o conjunto de ações em desenvolvimento para execução dos serviços.

4.10. Na hipótese de serem constatadas deficiências na execução dos serviços, o gestor do contrato fará um relatório comunicando as falhas ocorridas, com cópia para a contratada, visando à correção no prazo de 5(cinco) dias a contar da notificação das irregularidades apontadas, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no contrato.
4.11. Visando proporcionar plenas condições técnicas e operacionais a seus funcionários, a CONTRATADA deverá atender integralmente a toda legislação vigente pertinente à segurança e medicina do trabalho.
4.12. A gestão do contrato não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA,** por qualquer irregularidade ou em decorrência de imperfeições técnicas; vícios redibitórios ou emprego de equipamento inadequado ou de qualidade inferior, inexistindo, em qualquer circunstância, responsabilidade da **CASAL** ou de seus agentes e prepostos.

5. CLÁUSULA QUINTA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (SLA): A CONTRATADA deverá manter a operacionalidade dos Sistemas contratados, durante as 24 horas do dia e os 7 dias da semana, observando os índices de disponibilidade especificados na tabela abaixo:



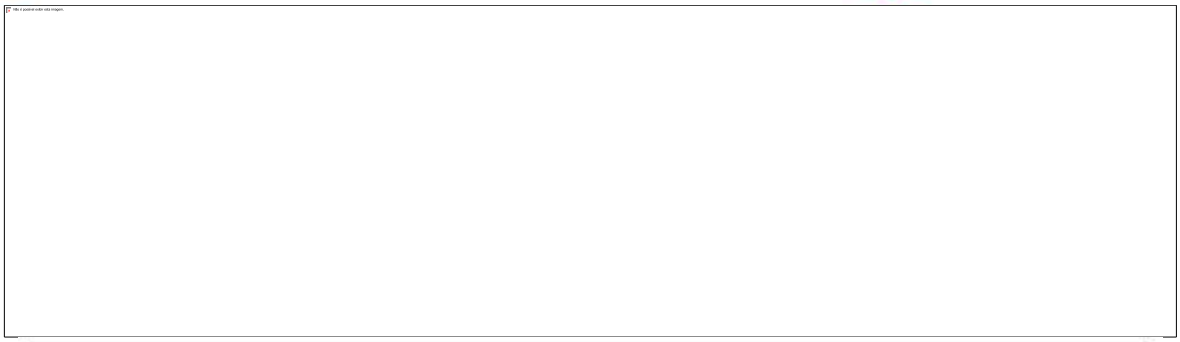
5.1. Métricas de Atendimento de Incidentes:

Severidade	Impacto ao negócio	SLA de Reação	SLA de Solução	Descrição
1	Crítico	Em até 30 minutos	Em até 01 horas	Sistema inoperante, sem acesso ou indisponível.
2	Alto	Em até 01 hora	Em até 02 horas	Problema que restringe a operação do sistema em relação às funcionalidades.
3	Médio	Em até 03 horas	Em até 05 horas	Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema
4	Baixo	Em até 5 horas	Em até 24 horas	Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema
5	Baixo	Em até 10 horas	Em até 120 horas	Manutenções evolutivas de melhoria ou customização e solicitação exclusiva da CASAL (Contado a partir da autorização do serviço).

5.2. Índice de Disponibilidade

5.2.1. O cálculo será feito segundo o modelo de fórmula abaixo:





MÉTRICAS	NÍVEL DE SERVIÇOS (SLA)	PENALIDADE/BÔNUS
Disponibilidade	99,90%	Sem aplicação de multas para este nível de disponibilidade.
Tempo de resposta Incidente médio	2 hora	Multa de 2% sobre o valor *total* da fatura mensal, acrescida de 0,25% por ponto percentual de descumprimento do SLA (calculado proporcionalmente ao tempo excedido) **Exemplo:** SLA de 2 horas, resposta em 3 horas (50% acima do SLA em termos de tempo), multa de 2% + (0,25% * 50%) = 2% + 0,125% = 2,125%
Tempo de recuperação após falha	3 hora	Multa de 1,0% sobre o valor *total* da fatura mensal *por cada evento* em que o Tempo de Recuperação Após Falha exceder o SLA de 3 horas.
		Exemplo: Ocorrência de eventos com tempo de recuperação superior a 3 horas, multa de 2,0% (1,0% por evento).
Tempo médio de resolução de incidentes	4 horas	Multa de 0,5% sobre o valor *total* da fatura mensal a cada evento registrado além do SLA. **Exemplo:** Ocorrência de eventos que excederem o SLA, multa de 1,5%.
Taxa de sucesso das transações	99,50%	A taxa de sucesso das transações representa a porcentagem de todas as transações iniciadas que foram concluídas com sucesso. Multa de 2% sobre o valor *total* da fatura mensal, acrescida de 0,25% por ponto percentual abaixo do índice. **Exemplo:** SLA de 99,50%, taxa de sucesso de 98,00% (1,50% abaixo do SLA), multa de 2% + (0,25% * 1,50) = 2% + 0,375% = 2,375%.

5.3. Backup

5.3.1. Garantir o armazenamento SEGURO e EFICIENTE de todos os dados gerados no sistema, utilizando o ambiente de nuvem da CONTRATADA.

5.3.2. Oferecer infraestrutura de backups com restauração garantida, seguindo as melhores práticas de sistemas e mantendo a retroatividade necessária para a operacionalidade do sistema.

5.4. Service Desk

5.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço de suporte técnico (Service Desk) 24x7 para as soluções contratadas, com as seguintes características:

a) Canais de Atendimento: Múltiplos canais, incluindo (sem limitação): sistema web, aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp), e-mail, telefone e chat;

b) Registro e Acompanhamento: Registro e acompanhamento detalhado de todas as solicitações (data/hora de abertura, descrição, ações, status);
c) Níveis de Prioridade: Definição de níveis de prioridade conforme criticidade e impacto no negócio da CASAL;
d) SLA: Cumprimento dos níveis de serviço (SLA) acordados para atendimento, resolução e tempo de resposta;
e) Base de conhecimento/Documentação online: Manutenção de base de conhecimento e documentação atualizada para agilizar a resolução de problemas comuns.

5.4.2. A CONTRATADA será integralmente responsável pela resolução de todos os problemas técnicos relacionados às soluções contratadas, abrangendo, sem limitação:
a) Infraestrutura: Servidores, bancos de dados, redes e demais componentes de hardware;
b) Software: Desenvolvimento, atualização, plugins e licença de sistemas operacionais envolvidos;
c) Integrações com outros sistemas (ERP, Compliance fiscal, Power BI e outros);
d) A resolução desses problemas deverá seguir os procedimentos definidos no SLA, garantindo a contínua disponibilidade das soluções contratadas.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA: A presente contratação tem prazo de vigência de 05 (cinco) anos, a contar da data da assinatura do presente instrumento contratual, sem possibilidade de prorrogação, na forma do artigo 71 da Lei 13.303/2016 e na forma do Artigo 191 do RILC/CASAL.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE E REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO: Os preços contratados são fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses. Após cada período de 12 (doze) meses, tomando-se como base a data da apresentação da proposta na licitação, os custos poderão ser revistos com base no IPCA do período ou outro índice que vier a substituí-lo.
7.1. Fica assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na ocorrência de fato superveniente, imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis que implique a inviabilidade de sua execução, nos termos do disposto no art. 81, inciso VI, da Lei Federal nº 13.303/2016 e Art. 215 do RILC/CASAL.

8. CLÁUSULA OITAVA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES: O Contrato pode sofrer alteração quantitativa e qualitativa, nas mesmas condições contratuais, quando for necessário acréscimos ou supressões do objeto até o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme o art. 197, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios CASAL – RILC, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.
8.1. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no preâmbulo da presente cláusula, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os contratantes.

9. CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO: O valor da Nota Fiscal Fatura deverá corresponder aos serviços executados durante o período do contrato, conforme o quantitativo apurado pelo Gestor do Contrato e Cronograma Físico e Financeiro, Anexo deste Contrato.
9.1 O pagamento será procedido após apresentação da Nota Fiscal Fatura protocolada e devidamente conferida e atestada pelo Gestor do Contrato, contando-se o prazo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento no sistema de controle de pagamento da CASAL.
9.2 A CONTRATADA quando do faturamento deverá apresentar, ao Gestor do Contrato, os seguintes documentos, com data de validade atualizada:

a) Prova de regularidade com a Fazenda Pública Federal, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
b) Prova da regularidade com a Fazenda Pública Estadual, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Tributários e de Dívida Ativa Estadual;
c) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.3 A não apresentação dos documentos acima elencados, ao Gestor do Contrato, no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a rescisão deste contrato.
9.4 Nenhum pagamento será feito sem que a CONTRATADA tenha recolhido o valor da multa eventualmente aplicada.

9.5 A emissão antecipada do documento fiscal não implicará adiantamento para pagamento da obrigação. Havendo erro na Nota Fiscal a mesma será devolvida à CONTRATADA.
9.6 Qualquer irregularidade que impeça a liquidação da despesa será comunicada à contratada, ficando o pagamento pendente até que se providenciem as medidas saneadoras, não acarretando ônus para a CASAL.
9.7 Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário em conta corrente da CONTRATADA: Banco: **XXXXX**; Agência: **XXXX**; C/C: **XXXXXX.**
9.8 No caso de pagamento não efetuado no prazo estabelecido acima, o valor em atraso será corrigido pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, desde o inadimplemento até a data do efetivo pagamento.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS: A CONTRATADA prestará os seguintes serviços:
10.1. Gestão comercial: Administração, atendimento ao público, autoatendimento através de totem, portal de internet, aplicativo para smartphone e tablet Android e IOS, Módulo de Atendimento Automatizado, Assistente Virtual e demais canais de mídia (API de Whatsapp ou similar), integração com centrais telefônicas; faturamento, medição, leitura e emissão de fatura de água, esgoto e impressão eletrônica com integração por dispositivos móveis online e off-line; arrecadação (com pagamento de faturas de água, esgoto e através de transferência eletrônica de fundos (TEF) via PIX e cartões de débito e crédito homologado para operação com todas as bandeiras de cartões disponíveis no mercado nacional, no padrão FEBRABAN; cobrança e gestão de recebíveis, integração do sistema comercial com o sistema ERP utilizado pela Companhia, integrações automatizadas com a rede bancária e integração com sistemas de empresas de gestão de recebíveis.
10.2. Gestão Técnica e Operacional: Aplicativos de Gerenciamento de leitura, impressão de nota fiscal eletrônica (NFag), entrega de contas e cadastro técnico, bem como a gestão dos demais serviços de campo através de dispositivos móveis, de forma online e offline.
10.3. Gerencial e Inteligência de Negócios: Relatórios nativos, com foco na gestão e *Business Intelligence*.
10.4. Serviços de implantação: Levantamento, mapeamento e adequação dos processos, migração e conversão de dados, configuração e parametrização, treinamento, hospedagem do sistema (a exemplo da *Software as a Service – SaaS*), manutenção preventiva e corretiva, customização e suporte técnico em regime de plantão 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
10.5. Licenciamento de Softwares: Licenças de softwares essenciais, bem como a quantidade de dispositivos necessários e quantidade de ligações, deverão ser contratados sob demanda, conforme a necessidade da CASAL.
10.6. O desenvolvimento de código eventual (Customização de código eventual) no novo sistema comercial será realizado somente após a conclusão do período de migração do sistema atual, a depender da necessidade. É imprescindível que todas as funcionalidades do sistema utilizado atualmente (GSAN) sejam contempladas integralmente na migração.
10.7. O Sistema deve contemplar, no mínimo, os itens previstos no Anexo D do Termo de Referência e estar em conformidade com a legislação vigente que rege as atividades das Companhias de Saneamento, bem como suas atualizações, incluindo, a título de exemplo, a legislação tributária e a regulamentação da tarifa social.
10.8. Quantitativo de ligações: 86.500 (oitenta e seis mil e quinhentas) ativas e 126.300 (cento e vinte e seis mil e trezentas) inativas.
10.9. Os dados estão em propriedade da CASAL.
10.10. Além das ligações Ativas e Inativas existem dados sob a propriedade da CASAL, relativos a ligações factíveis e potenciais que, por demanda, de acordo com a necessidade pontual da Companhia, precisarão ser alimentados no sistema comercial a ser contratado, a saber: 42.750 (quarenta e duas mil, setecentos e cinquenta) ligações factíveis e 4.400 (quatro mil e quatrocentas) ligações potenciais.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO CRONOGRAMA DE ENTREGA/EXECUÇÃO: O prazo de implantação, conversão, parametrização, configuração e treinamento do sistema comercial, será de no máximo 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do Termo de Abertura do Projeto - TAP.
11.1. O prazo de execução dos serviços de manutenção, implantação e suporte técnico será de 60 (sessenta) meses.
11.2. 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 pela CASAL. A execução da implantação será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) ou comissão especial.

12. <u>CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:</u> A CONTRATADA se obriga a:

12.1. A CONTRATADA será responsável para migrar os dados do sistema comercial GSAN atualmente em uso e estabelecido através do contrato vigente.

12.2. A implantação, customização, instalação e treinamento do sistema deve ser realizado nas dependências da CASAL, Rua Barão de Atalaia, 200, Bairro Centro, Maceió – Alagoas, ou em qualquer prédio da Companhia na cidade de Maceió.

12.3. Assumir todos os custos ou despesas que se fizerem necessários decorrentes do cumprimento deste contrato.

12.4. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados, observando-se as leis trabalhistas e previdenciárias aplicáveis ao caso e demais exigências legais para o exercício das atividades do objeto do Contrato, ficando, ainda, a CASAL isenta de qualquer vínculo empregatício com a CONTRATADA.

12.5. Responsabilizar-se por qualquer dano pessoal ou material que seus empregados venham a causar diretamente ao patrimônio da Contratante ou a terceiros, decorrente de dolo ou culpa da CONTRATADA, sob quaisquer de suas formas, quando do cumprimento da obrigação.

12.6. Disponibilizar usuário com **perfil de leitura** (*read-only*) para consulta direta ao banco de dados, permitindo a extração de informações e auditorias.

12.7. Fornecer manuais, tutoriais e o Guia completo de operação das funcionalidades do sistema para o usuário final. Entregar o Modelo Entidade-Relacionamento (MER) e o dicionário de dados atualizado em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, descrevendo a estrutura detalhada das tabelas e relacionamentos.

12.8. Realizar treinamento direcionados para os usuários do sistema.

12.9. Disponibilizar Guia completo de operação das funcionalidades do sistema para o usuário final.

13. <u>CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CASAL:</u> A CONTRATANTE se obriga a:

13.1. Participar de reuniões agendadas pela CONTRATADA para discussões e alinhamentos relacionados aos serviços.

13.2. Notificar, a CONTRATADA da eventual aplicação de multas previstas em contrato.

13.3. Efetuar, nos prazos estabelecidos em contrato, os pagamentos das faturas apresentadas pela CONTRATADA com base nos serviços executados.

13.4. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, e do Termo de Referência.

13.5. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

13.6. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

13.7. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14. <u>CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANÁLISE DE EFICIÊNCIA/QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS:</u> A cada aniversário contratual, o gestor e fiscal do contrato deverão realizar e atestar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA dentro de uma escala de avaliação, em virtude do contrato ter a vigência de 05 (cinco) anos.

14.1. Os serviços executados deverão ser classificados na seguinte escala de avaliação:

- **a)** Ótimo;
- **b)** Bom;
- **c)** Regular;
- **d)** Ruim;
- **e)** Péssimo.

14.2. Caso os serviços sejam classificados como RUIM ou PÉSSIMO, mediante justificativa, é facultado a administração a rescisão contratual, sem direito a indenização, devendo ser pago os serviços já devidamente atestados e executados.

14.3. Caso a CONTRATADA tenha a avaliação RUIM ou PÉSSIMO a CASAL poderá rescindir o contrato nos próximos 06 (seis) meses, período necessário para conclusão do novo procedimento licitatório.

14.4. Poderá ser aplicada as sanções cabíveis.

14.5. Será considerada a ampla defesa e o contraditório à CONTRATADA.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS SANÇÕES: Pela inexecução total, parcial ou inadequada das obrigações assumidas pela CONTRATADA, poderão ser aplicadas as seguintes sanções, não cumulativas, assegurando o direito de defesa prévia por 05 (cinco) dias úteis;

15.1. ADVERTÊNCIA, por escrito, pela inexecução parcial do contrato, pelo cumprimento irregular das cláusulas contratuais, pela paralisação da prestação dos serviços;

15.2. MULTA de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal, limitada, por sua vez de incidência, a 10% (dez por cento) do valor global do contrato;

15.3. IMPEDIMENTO DE CONTRATAR com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

15.4. Na hipótese de a proponente incorrer em multa, esta deverá ser paga dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação ou do não acolhimento da defesa, sob pena da CASAL descontar o respectivo valor nos pagamentos vincendo;

15.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto no § 2º, do artigo 82, da Lei nº 13.303/2016, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;

15.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO: Os motivos que podem ensejar a rescisão deste contrato encontram-se descritos no art. 235 a 238 do RILC.

16.1. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.

16.2. A rescisão do contrato poderá ser:

a) Por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
b) amigável, por acordo entre partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para CASAL;
c) judicial, nos termos da legislação.

16.3. A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso "a" deste artigo, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

16.4. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o § 1° será de 90 (noventa) dias.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS: Os casos omissos serão decididos entre as partes, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016, no RILCC, no Código Civil Brasileiro, na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), bem como nas normas e princípios gerais relativos aos contratos.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO: Quaisquer questões decorrentes deste Contrato serão dirimidas no Foro da Cidade de Maceió - AL, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas, que subscrevem depois de lido e achadas conforme para a produção dos seus jurídicos e legais efeitos.

Maceió/AL.,

TESTEMUNHAS:

Diretor-Presidente/CASAL.

_____

Vice-Presidente Corporativo/CASAL.

_____

P/CONTRATADA.

CONTRATO Nº XX/2026
ANEXO I

CLÁUSULAS DE INTEGRIDADE E *COMPLIANCE*

I - A **CONTRATADA** se compromete, sob as penas previstas no **CONTRATO** e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, a legislação brasileira contra a lavagem de dinheiro e o terrorismo, assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da **CASAL**, especialmente o seu Código de Conduta e Integridade, o qual declara conhecer e que se encontra do site .

II - A **CONTRATADA** declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no **CONTRATO**, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção.

III - A **CONTRATADA** declara e garante que, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente: (i) não se encontra sob investigação em virtude de denúncias de suborno, corrupção, lavagem de dinheiro ou terrorismo; (ii) não responde a processo judicial ou administrativo sob a acusação de corrupção, suborno, lavagem de dinheiro ou terrorismo; (iii) não está sujeita à restrições econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental; e (iv) não se enquadra nas hipóteses de vedação de contratar com as empresas públicas e sociedades de economia mista previstas no art. 38 da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016.

IV - A **CONTRATADA** declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do **CONTRATO**, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a **CASAL** ou seus negócios.

V - A **CONTRATADA** declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção, de lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

VI - Cada **PARTE** declara e garante que foi constituída para fins comerciais legítimos e não para qualquer finalidade ilegal e possui apenas fontes de financiamento legais.

VII - A **CONTRATADA** se obriga a notificar prontamente, por escrito, à **CASAL** a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno, corrupção, lavagem de dinheiro e terrorismo, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

VIII - A **CONTRATADA** declara e garante que (i) os atuais representantes da **CONTRATADA** não são funcionários públicos ou empregados do governo; e que (ii) informará por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, qualquer nomeação de seus representantes como funcionários públicos ou empregados do governo. A **CASAL** poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o **CONTRATO**, caso a **CONTRATADA** realize referida nomeação nos termos do item "ii" acima, sendo que, neste caso, não serão aplicáveis quaisquer multas, indenizações ou penalidades à **CASAL** pela rescisão do **CONTRATO**, devendo a **CONTRATADA** responder por eventuais perdas e danos.

IX - Cada **PARTE** concorda que nenhuma disposição contida neste **CONTRATO** deverá impedir a divulgação integral de informações a respeito de uma suposta violação da legislação de combate a corrupção, lavagem de dinheiro ou terrorismo por qualquer **PARTE** e a qualquer momento a uma agência, autoridade ou empresa governamental ou não governamental, com jurisdição e responsabilidade para executar a legislação violada, preservando-se ao máximo as informações confidenciais, o direito de defesa e a reputação dos envolvidos. A **PARTE** que resolver divulgar informações deverá comunicar previamente o fato à outra por escrito.

X - O não cumprimento pela **CONTRATADA** das leis anticorrupção ou do disposto neste Anexo será considerado uma infração grave ao **CONTRATO** e conferirá à **CASAL** o direito de, depois de garantido o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, declarar rescindido o **CONTRATO**, sem que isso importe em ônus, indenização ou penalidade para a **CASAL**, sendo a **CONTRATADA** responsável por eventuais perdas e danos. Alternativamente, a **CASAL** poderá optar

por notificar a **CONTRATADA** de seu desejo de ter a violação remediada dentro de um prazo razoável (que não deverá exceder 60 dias) fornecendo detalhes da violação e o prazo para remediação na notificação acompanhante. Se a **CONTRATADA** não remediar a violação conforme solicitado no prazo previsto na notificação, então a **CASAL** terá direito de rescindir o **CONTRATO** nos termos acima, bem como de aplicar à **CONTRATADA** as penalidades legais e contratuais cabíveis.

XI - Cada **PARTE** deverá indenizar e isentar a outra de quaisquer reivindicações, ações, investigações, penalidades e multas de qualquer tipo resultantes de sua violação das disposições contidas nesta Cláusula de Conformidade deste **CONTRATO**. Esta disposição deverá subsistir a qualquer rescisão do **CONTRATO**.

CONTRATO Nº XX/2026
ANEXO II

CLÁUSULAS DE PROTEÇÃO DE DADOS

I - O presente Anexo faz parte integrante e indissociável do instrumento originário e descreve as atribuições da **CONTRATADA** e da **CASAL** no tratamento de dados pessoais, de acordo com Lei nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais" ou "LGPD"), conforme o que se segue.

II - A **CASAL** e a **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores e representantes, se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

a) o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei nº 13.709/2018, servindo para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD;

c) em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação da **CONTRATADA**, a qual é responsável por sua obtenção. Os dados coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades.

III - A **CONTRATADA** tratará os dados pessoais de maneira que não viole a finalidade e as obrigações contratuais descritas no Contrato, neste Anexo ou outras definidas por meio de aditivos contratuais, dando ciência à **CASAL** sobre qualquer incidente.

IV - No manuseio de dados, a **CONTRATADA** deverá:

a) tratar os dados pessoais a que tiver acesso de acordo com as instruções da **CASAL** e em conformidade com as presentes cláusulas. Na eventualidade de não mais poder cumprir as obrigações, por qualquer motivo, deverá informar, formalmente, este fato imediatamente à **CASAL**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;

b) manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos, consultados ou transmitidos eletronicamente, de modo a garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;

c) acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização), não podendo os dados pessoais serem lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CASAL**;

d) garantir a confidencialidade dos dados processados e não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CASAL**;

e) treinar e orientar a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis à proteção de dados.

V - O eventual acesso, pela **CONTRATADA**, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio, implicará para esta e para seus prepostos e representantes – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente Contrato e pelo prazo de até 10 (dez) anos contados de seu termo final.

VI - As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, órgãos de controle administrativo.

VII - O Encarregado da **CONTRATADA** manterá contato formal com o Gestor do Contrato da **CASAL**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo a parte responsável, em até 10 (dez) dias corridos, adotar as medidas necessárias.

VIII - A **CONTRATADA** poderá ser provocada, a critério da **CASAL**, a colaborar na elaboração do relatório de impacto

à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste Contrato no tocante a dados pessoais, observados, ainda, os segredos comercial e industrial.

IX - Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a **CONTRATADA** deverá, no prazo máximo 30 (trinta) dias, devolver os dados pessoais compartilhados ou que teve acesso em razão do Contrato e eliminá-los completamente de suas bases de dados e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD, sendo tudo registrado em relatório circunstanciado a ser encaminhado à **CASAL**, devidamente acompanhado das justificativas e dos comprovantes pertinentes.

X - As partes reconhecem que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, quando houver operações de tratamento de dados pessoais sensíveis, deve ser garantido que as proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações sejam implementadas, por exemplo, mediante criptografia.

XI - A **CONTRATADA** deverá manter devidamente atualizados os registros das operações de tratamento de dados pessoais, que conterá a categoria dos dados tratados, os sujeitos envolvidos na atividade, qual a finalidade de tratamento realizada e por quanto tempo os dados pessoais serão processados e armazenados após o cumprimento de sua finalidade originária.

XII - Caso a **CONTRATADA** seja destinatária de qualquer ordem judicial ou comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de informações pessoais relacionadas, direta ou indiretamente, ao Contrato ou obtidas em razão dele, deverá notificar a **CASAL**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre o ocorrido, oportunizando a adoção, em tempo hábil, de medidas legais pertinentes visando resguardar a segurança dos dados pessoais requisitados.

XIII - A **CONTRATADA** deverá notificar a **CASAL** em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados; ou de qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.

XIV - A **CONTRATADA** deverá elaborar um plano escrito e estruturado para casos de ocorrência de incidentes envolvendo dados pessoais.

Parágrafo Único: O plano de resposta deverá conter notificação enviada para a **CONTRATADA**, a qual deverá ocorrer de maneira imediata, contendo, no mínimo:

- **a)** data e hora do incidente;
- **b)** data e hora da ciência pela **CONTRATADA**;
- **c)** relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- **d)** número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos;
- **e)** dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados da **CONTRATADA**, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e
- **f)** descrição das possíveis consequências do evento.

XV - Ressalvada disposição em contrário, as obrigações da **CONTRATADA** definidas no Contrato e neste Anexo perdurarão enquanto continuar a ter acesso, estiver na posse, adquirir ou realizar qualquer operação de tratamento aos dados pessoais obtidos em razão da relação contratual com a **CASAL**, mesmo após a rescisão do Contrato ou o fim do prazo de vigência.

XVI - A **CONTRATADA** será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à **CASAL** e/ou a terceiros resultantes do descumprimento pela **CONTRATADA** de qualquer das cláusulas previstas neste Anexo quanto à proteção e uso dos dados pessoais.

CONTRATO Nº XX/2026
ANEXO III

PLANILHA DE CUSTOS

CONTRATO Nº XX/2026
ANEXO IV

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

CONTRATO Nº XX/2026
ANEXO V

MATRIZ DE RISCO