



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br
CNPJ 01.962.045/0001-00

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 5/2025 - DA/DOCOF

1. REQUISITANTE:

AGERGS - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, localizada na Avenida Borges de Medeiros, nº 659, 11º, 12º, 13º, 14º e 15º andares, Centro Histórico, Porto Alegre/RS.

2. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Natália Santos da Silva - Divisão de Orçamento, Contabilidade e Finanças

Rossana Anzolin - Divisão de Cobrança

Eduardo D'Ávila Leal - Diretoria de Tecnologia e Inovação

3. OBJETO:

O OBJETO da contratação é solução na modalidade Software as a Service (SaaS), incluindo subscrição e softwares adicionais, para usuários de Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais – ERP para a execução e controle do processo de cobrança. Esta contratação também deve contemplar os Serviços de Hospedagem IN CLOUD (na nuvem) dedicada, Suporte Técnico, Treinamento, custo de implantação e custo das customizações necessárias.

4. JUSTIFICATIVA:

Compete à AGERGS disciplinar, regular, fiscalizar e controlar os serviços públicos delegados prestados no Estado do Rio Grande do Sul, desenvolvendo suas atividades nas áreas de saneamento, energia elétrica, polos de concessões rodoviárias, hidrovias, irrigação, transportes intermunicipais de passageiros, gás canalizado e estações rodoviárias.

A Taxa de Regulação (antiga TAFIC) é relativa à fiscalização e ao controle dos serviços públicos delegados. É devida pelos delegatários dos serviços públicos prestados no Estado do Rio Grande do Sul, está disciplinada pela Lei Estadual nº 11.863, de 16 de dezembro de 2002, e está regulamentada pelo Decreto nº 42.081, de 30 de dezembro de 2002; a base legal dos juros e da multa moratória é a Lei nº 6.537/73, artigos 69 e 71, respectivamente, e IN DRP 45/98.

Conforme a legislação, as empresas delegatárias de serviços públicos devem informar, até o dia 10 de janeiro de cada ano, por intermédio do formulário, o valor do faturamento bruto do exercício anterior. Com o faturamento é possível identificar o valor da Taxa de Regulação enquadrando-o em uma das faixas da tabela de Unidade Padrão Fiscal (UPF), que é atualizada anualmente pela Secretaria da Fazenda (SEFAZ).

O software, objeto dessa contratação, é utilizado na gestão e cobrança da Taxa de Regulação, que é o recurso recebido pela AGERGS para o custeio de toda a Agência, abrangendo infraestrutura, despesas operacionais, despesas administrativas, remuneração dos servidores, bem como o exercício da função reguladora em relação aos serviços públicos delegados: abastecimento de água e esgotamento sanitário, transporte rodoviário metropolitano e intermunicipal de passageiros, transporte hidroviário, estações rodoviárias, energia elétrica, concessões rodoviárias, aeroportos, irrigação e gás canalizado.

Atualmente, a AGERGS possui contrato firmado com a empresa CIGAM que está no seu último ano de execução, visto que não há mais possibilidade de prorrogação. Além disso, com o constante processo de automatização e melhora no fluxo de trabalho, eliminando o número de processos manuais, há necessidade de se buscar no mercado empresa que atenda aos requisitos necessários da contratação, que busca uma melhora significativa em todo o processo de cobrança, tomando-o automatizado, possibilitando a integração com a ferramenta *Qlik Sense*.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

5.1 ESPECIFICAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

O OBJETO da contratação é solução na modalidade Software as a Service (SaaS), incluindo subscrição e softwares adicionais, para usuários de Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais – ERP para a execução e controle do processo de cobrança. Esta contratação também deve contemplar os Serviços de Hospedagem IN CLOUD (na nuvem), Suporte Técnico, Treinamento on line, custo de implantação e custo das customizações necessárias.

O objeto desta contratação consiste em um sistema que atenda às necessidades da CONTRATANTE. As funcionalidades e recursos do sistema devem ser disponibilizados através de interface web, garantindo assim a sua acessibilidade e disponibilidade a partir de qualquer localidade com acesso à internet.

A CONTRATADA deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma proativa todos os recursos disponibilizados para a CONTRATANTE, de forma a garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades especificadas neste documento;

A solução contratada e softwares complementares devem obrigatoriamente estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

A CONTRATADA deverá manter um serviço telefônico e por chat on-line de suporte técnico remoto, disponível em regime de 08 (oito) horas por dia, e, 05 (cinco) dias por semana, em horário comercial. E disponibilizar portal para abertura de chamados, disponível 24 (vinte e quatro) horas e 07 (sete) dias por semana.

O licenciamento de aplicações de banco de dados, sistema operacional, antivírus, AntiSpam e demais itens para o melhor funcionamento do ERP deverão estar incluídos no custo do projeto. Sempre que houver evolução/atualização do Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais – ERP, e esse demandar mais recursos computacionais como: memória, processador, armazenamento e atualização de Softwares; esses deverão ser arcados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deve fazer a importação do banco de dados existentes hoje para o novo sistema. Importação dos últimos 5 anos.

A CONTRATADA deve fazer backup mensal ou semanal dos dados para um local indicado pela equipe de informática.

A CONTRATADA deve realizar assistência imediata para a solução de eventuais problemas que ocorrem, conforme prazos abaixo:

Severidade	Dúvidas/Defeitos	Tempo de Solução Dúvidas	Incidentes e Correção de Erros	Tempo de Solução Incidentes e Correção de Erros
Baixa	Dúvidas em processo não crítico do sistema e que não representem impacto significativo para a CONTRATANTE	32 horas	Erros de sistema que causem impactos pouco expressivos aos processos, permitindo que a CONTRATANTE continue operando o sistema até a liberação. Incluem-se nesta criticidade erros que	72 horas



			possuam contorno, cujo impacto seja baixo	
Média	Dúvidas em processo importante, mas que não requer urgência na solução, considerando que a finalização do processo pode esperar alguns dias.	24 horas	Erros de sistema que impedem parcialmente a conclusão de operações de negócio, com risco de provocar custos indiretos ou ineficiências, mas pode ser executado por meio de alternativas ou contornos sugeridos, desde que viáveis na operação da CONTRATANTE	48 horas
Alta	Dúvidas em processo crítico do sistema ou falha na infraestrutura, que gera alto impacto na realização de entregas importantes e que precise ser tratada com urgência	16 horas	Erros de sistema ou infraestrutura que impedem processos de negócio de serem executados em sua plenitude, com risco de provocar custos indiretos ou ineficiências, que não há um contorno viável, mas a solução precisa ocorrer em curto prazo	24 horas
Crítica	Dúvidas em processo crítico do sistema ou falha na infraestrutura, que gera alto impacto na realização de entregas importantes e que precisa ser respondida imediatamente, considerando possibilidade imediata de perdas e/ou danos significativos para a CONTRATANTE.	10 horas	Erros que provoquem a paralisação de todo o sistema ou em processo crítico de negócio, com risco de perdas imediatas e/ou danos significativos para a CONTRATANTE, cuja solução de contorno ainda não foi liberada	12 horas

A contagem do tempo de Solução se inicia a partir da abertura do chamado.

A contagem de tempo de solução utiliza o conceito de hora útil, qual seja, o período compreendido entre 08h00 e 18h00 em dias úteis.

Entende-se como solução operacional, a disponibilidade do sistema/serviço, porém de forma paliativa ou temporária.

Entende-se como solução definitiva, a resolução completa da causa do problema.

Para resolução de problemas cuja solução definitiva implique a disponibilização de uma nova versão do produto, novas correções (fixes/patches) e/ou melhorias não haverá cálculo para severidade. Para esses problemas, a CONTRATADA deverá restabelecer o ambiente por meio de resolução paliativa e informar a CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, a partir do momento da notificação, quando a resolução definitiva será disponibilizada para a CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá realizar treinamento remoto ou presencial com disponibilização de material para que os envolvidos possam fazer o uso correto de todos os recursos.

Os serviços contratados de implantação da solução poderão ser prestados de forma totalmente remota.

A CONTRATADA deverá planejar o Projeto de Implantação baseado nas metodologias e práticas recomendadas pelo PMBOK (Project Management Body of Knowledge) do PMI (Project Management Institute).

5.2 ESPECIFICAÇÕES TECNOLÓGICAS DA CONTRATAÇÃO

1. A solução deve ser hospedada em DATACENTER de categoria TIER 3 ou superior, que tem SLA de 99,70% para infraestrutura e para aplicação deverá oferecer um SLA mínimo de 98,50%, 24x7x365.
2. Disponibilizar a funcionalidade de cobrança online desenvolvendo uma solução de integração com o sistema do Banrisul, por meio do web service via protocolo XML ou API (Application Programming Interface) conforme documentação disponível no seguinte caminho: Banrisul.com.br > Para sua Empresa > Cobrança de Títulos > em Arquivos Relacionados. O manual "Cobrança Online XML" é primeiro da lista e a documentação de serviços API está na URL: <https://developers.banrisul.com.br/>.
3. Permitir o gerenciamento do armazenamento de arquivos em diversos formatos (DOC, DOCX, XLS, XLSX, HTML, CSV, PDF) e a visualização destes.
4. Permitir a visualização de documentos ou imagens armazenadas por meio de visualizador instalado ou via "browsers" de mercado.
5. Permitir que a CONTRATANTE tenha acesso para consultar o texto do recurso de "help" conforme as suas necessidades.
6. Possuir consultas "on-line" de textos explicativos sobre a utilização do sistema e orientação de preenchimento de informações.
7. Realizar a validação automática do dígito verificador de CPF e CNPJ nos diversos pontos do sistema onde estas informações sejam tratadas.
8. Permitir o acionamento de rotinas específicas para validação de dados cadastrais das empresas, tela a tela de forma independente.
9. Possuir ferramenta de gerador de relatório nativo.
10. Possuir emissão de relatórios em janelas e em impressoras, com a seleção da impressora no momento da impressão.
11. Permitir a Integração simples e direta com planilhas eletrônicas e aplicativos Windows.
12. O sistema deve ter controle de acesso através de senhas criptografadas, de modo a garantir a integridade e impeça o acesso indevido aos dados, com regras específicas de permissões por usuário e grupos de usuários.
13. O sistema deve permitir 10 usuários ou mais e 4 acessos simultâneos, dentro das quantidades de licenças contratadas.
14. O sistema deve possuir unicidade das informações, preservando a integridade e consistência do banco de dados;
15. As tabelas armazenadas no banco de dados devem preservar a integridade referencial e temporal.



24390000000910

16. O sistema deve ter a interface e os relatórios gerados em língua portuguesa do Brasil.
17. O sistema deve permitir o backup e restauração dos dados.
18. O sistema deve controlar através de logs as alterações realizadas nos dados de forma seletiva, contendo, no mínimo, as seguintes informações: data, hora, usuário, dados alterados e conteúdo anterior.
19. O sistema de garantir o princípio da auditabilidade e não-repúdio, toda conexão deverá ser gravada permitindo que as ações executadas seja registradas e monitoradas quando necessário.
20. A CONTRATADA deverá disponibilizar regularmente atualizações de segurança para seus produtos.

5.3 ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS DA CONTRATAÇÃO

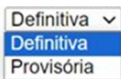
A seguir serão apresentados os itens mínimos obrigatórios que deverão constar no novo sistema de cobrança:

I Cadastro

O cadastro das empresas deverá conter:

1. Código;
2. Nome da empresa;
3. Nome fantasia;
4. CNPJ;
5. Atividade
6. Município de Atuação (apenas para estações rodoviárias);
7. Responsável pela empresa:
 1. Nome;
 2. Telefone;
 3. E-mail.
8. Contabilista:
 1. Nome;
 2. Telefone;
 3. E-mail.
9. Endereço de cobrança:
 1. CEP;
 2. Rua/Avenida;
 3. Número;
 4. Complemento;
 5. Bairro;
 6. Município;
 7. Estado.

10. Autorização:

Autorização: 

11. Data de autorização:
 1. DAER;
 2. AGERGS.

12. Data de revogação:
 1. DAER;
 2. AGERGS.

13. Faturamento:
 1. Exercício Corrente;
 2. Exercício Anterior.

Após a mudança de ano, o sistema deverá alterar automaticamente o faturamento do "Exercício Corrente" para o "Exercício Anterior".

14. Processos (pelo menos 05 campos para inclusão da numeração dos processos em separado);
15. Campos para informações referentes às taxas dos últimos 05 anos:



Taxa: 2020 ▾ Situação: Quitada ▾

2020
2021
2022
2023
2024

Quitada
Negociada
Cadín
Dívida Ativa
Formulário não enviado
Aguarda documentação

Se a "situação" for:

1. Negociada: incluir campo para data da negociação;
2. Cadín: incluir campo para data da inclusão;
3. Dívida Ativa: incluir campo para o número do Auto de Lançamento e campo para o número do processo;

16. Observações (campo de texto para inclusão de observações gerais).

II Histórico de atendimentos

Campo para registro dos atendimentos às empresas (via e-mail, telefone e pessoalmente), para centralização das informações. Todos os registros devem ficar salvos no histórico da empresa, com a data do registro e o nome do usuário responsável pelo atendimento.

III Pesquisa

Deve ser possível realizar a pesquisa do cadastro da empresa pelo nome (completo ou parte), fantasia (completo ou parte), CNPJ e código da empresa.

Observação: há empresas com mais de um tipo de atividade, bem como empresas com mais de um município de atuação. Em ambos os casos, foi atribuído um código para cada atividade e cada município de atuação.

IV Emissão de Títulos

O sistema deverá gerar boletos válidos conforme o padrão da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), com a utilização do serviço de cobrança *webservice*.

Deverá ser desenvolvida sistemática específica do cálculo da taxa, a partir do faturamento informado pela empresa e enquadrando-o em uma das faixas da tabela de Unidade Padrão Fiscal (UPF), que é atualizada anualmente pela Secretaria da Fazenda (SEFAZ), com a conversão do valor a pagar em UPF para o valor a pagar em moeda nacional, conforme exemplo abaixo:

FATURAMENTO 2023 (R\$) ÷ UPF 2023 = FATURAMENTO 2023 (UPF) ENQUADRAMENTO FAIXA UPF A PAGAR X UPF 2024 = R\$ A PAGAR

As empresas do segmento de atividade "saneamento" possuem um valor de índice definido em contrato, portanto o sistema deve levar em consideração essa diferença na forma de cálculo, ou seja, haverá um índice para cada empresa.

No caso de parcelamento, os títulos deverão ser gerados em duplicatas sequenciais, contendo o ano a que se refere à taxa/número da parcela (exemplo: 2024/1, 2024/2...).

No sistema deverá conter um campo específico para inclusão de observação em relação ao título. Tal campo não aparecerá no boleto gerado.

Inicialmente, a inclusão do faturamento no sistema será realizada manualmente, todavia, futuramente, haverá migração para carregamento automático dos dados de faturamento via sistemas de dados da AGERGS, sendo assim, o sistema de ERP precisará operar de ambas as formas. A empresa contratada para fornecimento do software de ERP deverá ser capaz de desenvolver, implementar e disponibilizar a funcionalidade em, no máximo, 90 dias a partir da solicitação da AGERGS.

a) Taxa de Regulação do ano corrente

Primeiro vencimento em 10 de fevereiro do ano corrente e parcelamento em, no máximo, 12 vezes, com último vencimento em 10 de janeiro do ano subsequente.

Deverá ser cadastrado um modelo de título, para cada ano de cobrança, considerando as situações de renegociação e emissão de títulos de anos anteriores.

Deverão ser cadastrados dois índices UPF ano anterior e UPF ano atual, para cada ano de cobrança, considerando o cálculo da taxa do ano e as situações de renegociação e emissão de títulos de anos anteriores.

b) Liquidação manual de título(s)

O sistema deverá permitir a liquidação manual dos títulos.

c) Exclusão manual de título(s)

O sistema deverá permitir a exclusão manual dos títulos.

d) Alteração manual de título(s)

O sistema deverá permitir a alteração da data de vencimento, valor, complemento, número da duplicata e número de parcelas, de maneira manual de títulos de forma.

e) Remessa de título(s) - conforme modelo definido

f) Envio de segunda via de títulos por e-mail.

O sistema deverá conter a segunda via dos títulos sem a necessidade do usuário acessar a página do banco para *download* da segunda via. Além disso, deverá ter a possibilidade de envio do título à empresa através do e-mail cadastrado previamente.

V Encargos





Haverá incidência de encargos apenas quando a empresa enviar o formulário após o dia 10 de janeiro do ano da taxa e quando o pagamento ocorrer após a data de vencimento. Assim sendo, não haverá incidência de encargos por parcelamento da taxa. O sistema deverá calcular os encargos automaticamente, além de considerar a possibilidade de renegociação.

Quando da incidência de encargos, o sistema deverá diferenciar o valor do principal, dos juros e da multa.

a) Multa Moratória

Base Legal: Lei 6.537/73, art. 71 e IN DRP 45/98.

Incidirá multa moratória, à razão de **0,334%** por dia de atraso sobre o principal, a contar do dia de vencimento da obrigação tributária, limitada a 60 dias ou **20%**.

b) Juros Moratórios

Base Legal: Lei 6.537/73, art. 69 e IN DRP 45/98.

Serão aplicados juros equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente, até o mês anterior ao do pagamento, e de 1% (um por cento) no mês do pagamento.

c) Taxa de Regulação de anos anteriores:

A data de vencimento e número de parcelas serão indicados pelo usuário do sistema.

Para fins de cálculo de renegociação, deverão ser incluídos no ERP os índices e modelos para o cálculo da taxa dos últimos 05 anos, tendo em vista o prazo de prescrição do crédito tributário.

VI E-mails automáticos

O sistema deverá enviar e-mails automáticos, para cada empresa, com o título em anexo:

1. Aviso de vencimento: 03 dias antes do vencimento de cada título;
2. Cobrança: 05 dias depois do vencimento de cada título.

VII Relatórios

Ao emitir um relatório, quando da incidência de encargos, o sistema deverá diferenciar o valor do principal, dos juros e da multa.

O sistema deverá gerar os seguintes relatórios:

a) Relação de Devedores

- Deverá conter: código, nome da empresa, CNPJ, município de atuação e títulos em aberto, valor total por cliente e valor total do relatório (com e sem encargos);
- Filtrar por data de vencimento, data de emissão, atividade e taxa.

b) Títulos em Aberto

- Deverá conter: data do pagamento, número lançamento do título, ano da taxa, parcela paga, histórico, código e nome da empresa e valor devido;
- Filtrar por data de vencimento, data de emissão, atividade e taxa.

c) Títulos Liquidados

- Deverá conter: data do pagamento, número lançamento do título, ano da taxa, parcela paga, histórico, código e nome da empresa, valor pago principal e valor pago juros;
- Filtrar por data de vencimento, data de emissão, atividade e taxa.

d) Títulos Liquidados por Atividade

- Deverá conter: data do pagamento, data da emissão, data de vencimento, número de lançamento do título, ano da taxa, parcela paga, histórico, nome da empresa, valor pago principal e valor pago juros;
- Filtrar por data de pagamento, data de emissão, atividade e taxa.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO E DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS:

A vigência do contrato será de 36 meses, sendo que todo o processo de implantação do ERP, conforme especificações constantes no item 5 (ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO) deverá ser concluído em até 180 dias, conforme cronograma de execução a ser definido em reunião:

Discriminação do Serviço	Unidade de medida	Qtde
Acesso à Solução ERP	mensal	10
Implantação, considerando as customizações necessárias e Treinamento	unidade/serviço	1
Serviço de Nuvem	mensal	1
Suporte Técnico	mensal	1
Banco de Horas (Sob Demanda)	unidade	500

Banco de Horas sob Demanda para alterações, melhorias e atualizações que se façam necessárias em virtude de alteração legal na sistemática do cálculo do tributo, multa e juros. O quantitativo de 500 horas, corresponde ao total estimado durante todo o prazo contratual de 36 meses.

Tendo em vista que a automatização do processo de cobrança encontra-se em fase inicial de desenvolvimento, é previsível que, durante sua implementação e estabilização, surjam necessidades pontuais de alterações no sistema ERP.

Além disso, importa destacar que o sistema será desenvolvido e customizado de acordo com as necessidades específicas da AGERGS, respeitando suas particularidades institucionais, operacionais e legais. Dessa forma, torna-se natural que, ao longo da operação do sistema, surjam demandas pontuais de ajustes técnicos e funcionais, seja para incorporar novas funcionalidades, seja para adaptar o sistema às atualizações legais ou mudanças nos fluxos internos de trabalho.

Tais alterações poderão decorrer de:

- modificações legais que impactem a sistemática de cálculo de tributos, multas e juros;
- evoluções nos fluxos de trabalho e processos internos da AGERGS;
- demandas técnicas relacionadas à integração entre sistemas ou à necessidade de aprimoramentos operacionais.

Nesse contexto, a contratação de banco de horas visa assegurar a flexibilidade e agilidade necessárias para a realização de melhorias, ajustes e atualizações no sistema ERP, sem a necessidade de novos processos administrativos ou aditivos



contratuais a cada nova demanda.

Ressalta-se que o banco de horas terá utilização eventual, sendo acionado apenas quando houver necessidade devidamente justificada e validada pela AGERGS. A cobrança ocorrerá exclusivamente após a efetiva prestação dos serviços, mediante apresentação de relatório técnico detalhado das atividades realizadas e sua correspondente aprovação pela contratante.

Assim, a previsão contratual de banco de horas assegura também a capacidade de adaptação do sistema às particularidades e exigências da AGERGS ao longo da vigência contratual.

7. ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO

Buscando avaliar a qualidade do nível de serviço e o cumprimento das metas previstas nos requisitos da contratação, foram definidos prazos de assistência imediata para a solução de eventuais problemas que ocorrerem, conforme tabela constante no item 5.1 (ESPECIFICAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO) deste Termo de Referência.

A apuração do nível de serviço será realizada mensalmente, a partir de preenchimento de formulário contendo a relação das assistências ocorridas e o respectivo tempo de solução, atribuindo, para cada item, a pontuação e critérios de desconto de fatura estabelecidos no item CGL 17.1 do anexo Folha de Dados.

8. PROVA DE CONCEITO

A licitante classificada e habilitada provisoriamente deverá realizar a Prova de Conceito (PoC), em até 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação do pregoeiro, visando aferir o atendimento das especificações gerais, tecnológicas e funcionais do objeto a ser contratado. A Prova de Conceito será realizada de forma on line e consistirá na apresentação do ERP e comprovação do atendimento aos itens abaixo:

ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO	ATENDE		
	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO
5.1 ESPECIFICAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO			
Possuir Software as a Service (SaaS), incluindo subscrição e softwares adicionais, para usuários de Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais – ERP			
Possuir Serviços de Hospedagem IN CLOUD (na nuvem)			
5.2 ESPECIFICAÇÕES TECNOLÓGICAS DA CONTRATAÇÃO	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO
Possuir SLA de 99,70% para infraestrutura			
Possuir SLA mínimo de 98,50%, 24x7x365 para aplicação			
Possuir solução de integração com o sistema do Banrisul, por meio do web service via protocolo XML ou API (Application Programming Interface)			
Permitir o gerenciamento do armazenamento de arquivos em diversos formatos (DOC, DOCX, XLS, XLSX, HTML, CSV, PDF) e a visualização destes			
Permitir que a CONTRATANTE tenha acesso para consultar o texto do recurso de "help" conforme as suas necessidades			
Possuir consultas "on-line" de textos explicativos sobre a utilização do sistema e orientação de preenchimento de informações			
Realizar a validação automática do dígito verificador de CPF e CNPJ nos diversos pontos do sistema onde estas informações sejam tratadas			
Possuir ferramenta de gerador de relatório nativo			
Possuir emissão de relatórios em janelas e em impressoras, com a seleção da impressora no momento da impressão			
Permitir a Integração simples e direta com planilhas eletrônicas e aplicativos Windows			
Demonstrar que o sistema possui controle de acesso através de senhas criptografadas			
Demonstrar que o sistema permite 10 usuários ou mais e 4 acessos simultâneos			
Permitir o controle das alterações realizadas nos dados de forma seletiva, contendo, no mínimo, as seguintes informações: data, hora, usuário, dados alterados e conteúdo anterior			
Possuir interface e os relatórios gerados em língua portuguesa do Brasil			
5.3 ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO
I Cadastro: Demonstrar que o ERP atenderá os dados de cadastro solicitados			
II Histórico de Atendimentos: Apresentar campo para registro de atendimentos			
III Pesquisa: Demonstrar que é possível realizar a pesquisa do cadastro da empresa pelo nome (completo ou parte), fantasia (completo ou parte), CNPJ e código da empresa			
IV Emissão de Títulos: Demonstrar que o sistema emite boletos válidos conforme o padrão da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), com a utilização do serviço de cobrança webservice. Nesse item também deverá ser demonstrado o(s) critério(s) e rotina (s) de customização que será (ão) adotado(s) pela empresa para o cálculo automático do valor a pagar			
IV Emissão de Títulos: Demonstrar que o sistema permitirá a liquidação, exclusão e alteração do título de forma manual			
IV Emissão de Títulos: Mostrar um modelo de boleto emitido pelo sistema			
IV Emissão de Títulos: Simular o envio de segunda via do título gerado por e-mail			
V Encargos: Demonstrar que o sistema realiza cálculo automático de multa e juros			
VI E-mails automáticos: Demonstrar que o sistema possui essa funcionalidade			
VII Relatórios: Demonstrar que o sistema permite a emissão dos relatórios solicitados no TR ou ainda que será possível adaptar os relatórios já existentes no ERP aos modelos solicitados no TR			

A empresa vencedora deverá atender 80% dos itens da Prova de Conceito.

A prova de conceito será acompanhada, gravada, examinada e avaliada pela Comissão Técnica de Avaliação, a ser designada pela AGERGS.

A empresa convocada e demais interessados em acompanhar a prova de conceito deverão enviar, até um dia antes da data da Prova de Conceito (PoC), a listagem dos participantes contendo nome completo e número do CPF, conforme indicado na convocação da Prova de Conceito, será limitado a:

- até 5 (cinco) representantes da empresa vencedora, convocada para a execução dos testes; e
- até 2 (dois) representantes de cada uma das demais empresas participantes da licitação, caso manifestem interesse em acompanhar os trabalhos.

Os representantes das empresas poderão participar sem interromper a prova de conceito de nenhum modo.

Não será permitida a captação de imagens, por meio de fotografias, gravações de vídeo, autorretratos (selfies) ou qualquer outro tipo de registro audiovisual, ao longo da execução dos testes.

O descumprimento de quaisquer das disposições acima poderá ensejar a adoção das medidas cabíveis pela Comissão Técnica, incluindo, se necessário, a interrupção dos testes ou a retirada do responsável do local.

A Comissão Técnica divulgará o resultado da avaliação em até 5 dias úteis, contados da realização da Prova de Conceito.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021 e da Instrução Normativa CAGE nº 3, de 25 de maio de 2023. Cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

9.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.





9.4. Fiscalização

9.4.1. A execução do Contrato será objeto de acompanhamento, fiscalização e avaliação pela Agência através de fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

9.4.2. A fiscalização da Agência, em especial, terá o dever de verificar a qualidade do serviço a ser prestado, observando todas as exigências editalícias, podendo exigir sua reexecução quando este não atender os termos do que foi proposto e Contratado, sem qualquer ônus para a Agência e sem que assista ao Contratado qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.

9.4.3. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

9.4.4. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato, processo administrativo SEI ou instrumento equivalente todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

9.4.5. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato.

9.5. Obrigações e responsabilidades da CONTRATADA

9.5.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no presente Termo de referência, Edital de licitação e contrato.

9.5.2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

9.5.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir as suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor e/ou fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

9.5.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos, após apuração e observada a ampla defesa e contraditório.

9.5.5. Manter sigilo sobre as informações confiadas pela CONTRATANTE.

9.5.6. Manter o serviço atualizado tecnologicamente e compatível com as necessidades da CONTRATANTE, com relação a desempenho, disponibilidade e segurança.

9.5.7. Indicar pelo menos 1 (um) profissional do seu quadro funcional para fazer ligação com a AGERGS, durante o horário estabelecido para a prestação do serviço, e responder pela correta execução deles.

9.5.8. Assumir integral responsabilidade pelos danos causados pelos seus prepostos durante a execução do serviço, desde que comprovada sua culpa ou dolo.

9.5.9. Comunicar à AGERGS qualquer anomalia constatada referente a execução dos serviços e prestar os esclarecimentos solicitados.

9.5.10. Manter equipe com conhecimento técnico do serviço.

9.5.11. Respeitar a privacidade e a confidencialidade do conteúdo dos dados da AGERGS, comprometendo-se a não editá-los, acessá-los nem divulgá-los, exceto em cumprimento de ordem judicial ou por solicitação da AGERGS para identificar ou resolver problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado.

9.5.12. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado efetuando o registro através dos canais de suporte disponibilizados.

9.5.13. Demais condições e prazos serão conforme edital. O pagamento, no entanto, deve ser sempre após a entrega dos produtos ou serviços, isto é, será pago o que for consumido e efetivamente entregue, devendo ser atestado o recebimento dos produtos e serviços pelo fiscal técnico e pelo gestor do contrato.

9.5.14. Apresentar o Termo de Compromisso, firmado pelo representante legal da empresa e por todos os seus colaboradores envolvidos na execução dos serviços.

9.6. Obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE

9.6.1. Efetuar o pagamento ajustado.

9.6.2. Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato.

9.6.3. Encaminhar à CONTRATADA os devidos dados de acesso e demais informações necessárias para possibilitar a prestação do serviço.

9.6.4. Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do objeto contratado.

9.6.5. Examinar a documentação exigida na contratação, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

9.6.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

9.6.7. Informar no início da vigência do contrato os endereços de e-mail e telefones dos fiscais e gestores do contrato com o objetivo de recebimento de informações técnicas e administrativas encaminhadas pela CONTRATADA.

9.6.8. É de exclusiva responsabilidade do receptor de credenciais de acesso ou tokens encaminhados pela CONTRATADA manter o acesso restrito aos servidores da Agência, conforme definição da política de segurança da AGERGS.

9.7. Sanções administrativas

9.7.1. As sanções administrativas por descumprimento total ou parcial das condições deste Termo de Referência estão previstas no edital/contrato/pedido.

10. SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual por se entender que existem empresas no mercado que conseguem atender em sua integralidade o objeto da contratação de forma plena e sem necessidade de buscar com terceiros serviços ou bens acessórios para conseguir cumprir na integralidade as obrigações contratuais.

11. PAGAMENTO

11.1. O valor ajustado abrange todas as despesas diretas e indiretas da CONTRATADA com o objeto contratual.

11.2. O pagamento será realizado após a conclusão dos serviços, conforme definido no cronograma de execução.

11.3. Após o aceite, a AGERGS efetuará os pagamentos mediante depósito bancário junto ao banco indicado pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias após a protocolização da nota fiscal ou fatura.



Documento assinado eletronicamente por **Natália Santos da Silva, Chefe da Divisão de Orçamento, Contabilidade e Finanças**, em 06/10/2025, às 16:42, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Rossana Anzolin, Chefe da Divisão de Cobrança**, em 06/10/2025, às 16:43, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo D'Avila Leal, Especialista em Regulação**, em 06/10/2025, às 16:52, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site



24390000000910



<https://sei.agers.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0534716** e o código CRC **3F77F63E**.

000900-39.00/24-3

0534716v4

