



## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

**ATO CONVOCATÓRIO Nº 032/2020.  
CONTRATO DE GESTÃO Nº 14/ANA/2010.**

### SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO .....	16
2 - CONTEXTO .....	16
3 – JUSTIFICATIVA.....	17
4 – OBJETIVO .....	18
5 - ESCOPO DOS SERVIÇOS .....	18
5.1 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....	19
5.2 - PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO .....	19
5.3 - PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA .....	20
5.4 - CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO .....	20
5.5 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE .....	20
5.6 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....	20
5.7 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA .....	21
5.8 - CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS.....	21
5.9 - VALORES REFERENCIAIS DE MERCADO .....	21
5.11 - RESULTADOS ESPERADOS .....	21
5.12 - SANÇÕES.....	22
6 - FORMAS DE PAGAMENTO.....	22
7 – ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	23





## 1 - INTRODUÇÃO

As águas brasileiras, tornadas bens de domínio público com a promulgação da Constituição de 1988 e das Constituições Estaduais, têm seus usos disciplinados pela Lei Federal no 9.433, de 08 de janeiro de 1997.

A lei que institui a Política Nacional de Recursos Hídricos e cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos trouxe aperfeiçoamentos e modernidade no modelo de gerenciamento das águas no País.

A Lei Federal no 9.433/97 baseia-se no fundamento de que a gestão dos recursos hídricos deva ser descentralizada e contar com a participação do Poder Público, dos usuários e das comunidades. Integram o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos:

- I) O Conselho Nacional de Recursos Hídricos;
- II) A Agência Nacional de Águas;
- III) Os Conselhos de Recursos Hídricos dos Estados e do Distrito Federal;
- IV) Os Comitês de Bacia Hidrográfica;
- V) Os órgãos dos poderes públicos federal, estaduais, do Distrito Federal e municipais cujas competências se relacionem com a gestão de recursos hídricos; e
- VI) As Agências de Água. Compete aos Comitês de Bacia Hidrográfica, no âmbito de sua área de atuação, dentre outras funções, promoverem o debate de questões relacionadas a recursos hídricos e articular a atuação de entidades intervenientes; aprovar e acompanhar a execução do Plano de recursos hídricos da bacia e sugerir as providências necessárias ao cumprimento de suas metas; e estabelecer os mecanismos de cobrança pelo uso de recursos hídricos.

As Agências de Água, consideradas "*braço executivo do comitê*" deverão exercer a função de secretaria executiva e de implementar as decisões de um ou mais comitês de bacia hidrográfica, em suas respectivas áreas de atuação, de acordo com as competências que lhe são designadas no Art. 44 da Lei Federal no 9.433/97.

Para operacionalização das Agências de Água, visando o cumprimento das atribuições estabelecidas na Política Nacional de Recursos Hídricos, foi publicada a Lei Federal no 10.881, de 09 de junho de 2004, que dispõe sobre os contratos de gestão entre a Agência Nacional de Águas e entidades delegatárias das funções de Agência de Águas relativas à gestão de recursos hídricos de domínio da União e dá outras providências.

## 2 - CONTEXTO

A Agência de Bacia Hidrográfica Peixe Vivo (Agência Peixe Vivo) é uma associação civil de direito privado, composta por empresas usuárias de recursos hídricos e organizações da sociedade civil, tendo como objetivo a execução da Política de Recursos Hídricos deliberada pelos Comitês de Bacia Hidrográfica a ela integrados.

Criada em 15 de setembro de 2006, a Agência Peixe Vivo está legalmente habilitada a exercer as funções de Entidade Equiparada às ações de Agência de Bacia do Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco (CBHSF), de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH) nº. 114, de 10 de junho de 2010, que delega competência à Agência Peixe Vivo para o exercício de funções inerentes à Agência de Água da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco.

Além deste Comitê de Bacia Federal, a Agência Peixe Vivo está legalmente habilitada a exercer as funções de Agência de Bacia para o CBH Verde Grande e dois Comitês estaduais mineiros, o CBH Rio das Velhas (Unidade de Planejamento e Gestão de Recursos Hídricos – UPGRH SF5) e o CBH Rio Pará (UPGRH SF2).





Dentre as finalidades da Agência Peixe Vivo está a prestação de apoio técnico operativo à gestão dos recursos hídricos das bacias hidrográficas para as quais ela exerce as funções de Agência de Bacia, incluindo as atividades de planejamento, execução e acompanhamento de ações, programas, projetos, pesquisas e quaisquer outros procedimentos aprovados, deliberados e determinados por cada CBH ou pelos Conselhos Estaduais ou Federal de Recursos Hídricos.

O Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco (CBHSF) é o órgão colegiado responsável por realizar a gestão descentralizada e participativa dos recursos hídricos da bacia do Rio São Francisco. Integrado pelo poder público, sociedade civil e empresas usuárias de água, visa à proteção dos seus mananciais e ao seu desenvolvimento sustentável. Com atribuições normativas, deliberativas e consultivas, foi criado por Decreto Presidencial em 05 de junho de 2001.

O CBHSF é vinculado ao Conselho Nacional de Recursos Hídricos, órgão colegiado do Ministério do Meio Ambiente (MMA), e se reporta à Agência Nacional de Águas (ANA), órgão responsável pela coordenação da gestão compartilhada e integrada dos recursos hídricos no país.

As atividades político-institucionais do CBHSF são exercidas, de forma permanente, por uma Diretoria Colegiada (DIREC), que abrange a Diretoria Executiva (presidente, vice-presidente e secretário), e pelos coordenadores das Câmaras Consultivas Regionais (CCRs) das quatro regiões fisiográficas da bacia: Alto, Médio, Submédio e Baixo São Francisco.

As ações do CBHSF abrangem essas quatro regiões e objetivam implementar a política de recursos hídricos aprovada em plenária, estabelecendo as regras de conduta em favor dos usos múltiplos das águas.

A Secretaria Executiva do CBHSF, conforme preconizado pela Política Nacional de Recursos Hídricos (PNRH), é exercida pela Agência Peixe Vivo, selecionada em processo seletivo público para ser a sua Agência de Bacia. Para o exercício das funções de Agência de Água, a Agência Peixe Vivo e a ANA assinaram o Contrato de Gestão nº. 14, em 30 de junho de 2010, com a anuência do CBHSF. Esse contrato estabelece o Programa de Trabalho da Agência, obrigando-a, entre outras funções, a analisar e emitir pareceres sobre obras e projetos financiados com recursos da cobrança pelo uso de recursos hídricos, propor os planos de aplicação desses recursos ao CBHSF e aplicá-los em atividades previstas no plano e aprovadas pelo Comitê.

### 3 – JUSTIFICATIVA

Diante da aproximação do término do contrato 014/2015 cujo objeto é CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DO SISTEMA ERP SAP BUSINESS ONE, faz-se necessário à abertura de um novo processo para continuidade da prestação do serviço.

Desde 2014 o SAP está implantado na Agência Peixe Vivo e o mesmo apresenta todas as ferramentas necessárias para atingimento de metas e indicadores dos Contratos de Gestão.

A Agência Peixe Vivo obriga-se a buscar o cumprimento do Programa de Trabalho, que compreende um conjunto de metas a serem alcançadas, cujos resultados são mensurados por meio de indicadores de desempenho.

As metas e os indicadores a serem cumpridos pela Agência Peixe Vivo se referem à:

- I) Disponibilização de informações sobre a bacia hidrográfica, sobre a entidade delegatária, sobre a cobrança pelo uso de recursos hídricos e a arrecadação, dentre outros;
- II) Publicação de relatórios sobre a situação da bacia hidrográfica e sobre os instrumentos de gestão;
- III) Aplicação dos recursos arrecadados com a cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia hidrográfica, conforme Plano de Aplicação aprovado pelos CBH's;
- IV) Apresentação de relatórios e prestações de contas relativas aos recursos arrecadados e aplicados na bacia; e,





V) Comprovação da avaliação positiva pelos membros do CBH's do desempenho da Agência Peixe Vivo.

O gerenciamento financeiro é fundamental para que se possa obter um controle da saúde financeira dos recursos arrecadados por meio da cobrança. Dessa maneira, por meio do SAP Business One é possível obter:

- I) Controle financeiro da situação dos contratos financiados com a arrecadação do uso de recursos hídricos;
- II) Controle dos saldos bancários;
- III) Repasses recebidos por meio da cobrança;
- IV) Controle de pagamentos;
- V) Controle financeiro dos eventos promovidos pelos Comitês de Bacia;
- VI) Relatórios para prestação de contas;
- VII) Relatórios para auditoria.

O Contrato de Gestão mencionado em sua Cláusula Terceira – Das Obrigações e Competências, inciso I, alínea t, prevê como obrigação da Agência Peixe Vivo a Prestação de Recursos recebidos de acordo com a legislação vigente.

Assim, torna-se imprescindível à contratação dos serviços Contratação de Serviço de Manutenção e Suporte Técnico do Sistema *ERP SAP Business One* objetivando atender a Agência Peixe Vivo.

#### **4 – OBJETIVO**

Contratação de empresa PARCEIRA da SAP Brasil, oficialmente CREDENCIADA, para prestação de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico do ERP SAP Business One, para:

- I) Oferecer suporte à operação do SAP Business One, por meio de chamados abertos por iniciativa da Agência Peixe Vivo, utilizando telefone, e-mail ou site disponibilizado pelo FORNECEDOR.
- II) Manter o SAP Business One atualizado, conforme os lançamentos de novas versões e atualizações tecnológicas feitas pela SAP.

#### **5 - ESCOPO DOS SERVIÇOS**

A Agência Peixe Vivo opera com diversos instrumentos de repasses, tais como: Contrato de Gestão nº 014/ANA/2010, Contrato de Gestão nº 083/ANA/2017, Contrato de Gestão nº 002/IGAM/2012, Contrato de Gestão nº 003/IGAM/2017, Contrato de Gestão nº 001/IGAM/2016, criando assim, necessidade de uma padronização dos procedimentos administrativos e dos controles internos.

Neste sentido, a Agência Peixe Vivo implantou em 2014 o *SAP Business One*, para auxiliar em sua gestão administrativa.

Atualmente a Agência Peixe Vivo possui licença para 05 (cinco) usuários OnPremisse e faz uso dos módulos Financeiro, Compras, Orçamentos (Add-on personalizado), Controle de Contratos (Add-on personalizado), Bancos e Relatórios Financeiros e Contábeis com customizações para atender a Elaboração e Controle Orçamentário.

Devido ao número de funcionários da Agência Peixe Vivo que utilizam o SAP simultaneamente, faz-se necessário à aquisição (OnPremisse) de mais 01 (uma) licença de usuário, porém com o perfil "Limited". Sendo assim, o valor apresentado na proposta de preço já deverá incluir o custo para tal aquisição.





Para a boa utilização do Sistema e total aproveitamento dos recursos nele disponíveis, é necessária a contratação de uma empresa que disponha de profissionais com profundo conhecimento do SAP Business One e estrutura para atendimento de chamados.

O Fornecedor deverá também estar capacitado para desenvolver novas customizações, quando necessário, dar manutenção em customizações já realizadas e instalar atualizações de novas versões do software, quando disponibilizadas pela SAP.

## 5.1 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. O FORNECEDOR deve permitir chamados de Suporte por e-mail ou pelo seu site em qualquer horário e por telefone de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 09h00min às 18h00min.
2. O SAP Business One já se encontra instalado no servidor local da Agência Peixe Vivo.
3. Atualmente a Agência Peixe Vivo possui 05 (cinco) licenças OnPremisse com o perfil "Professional".
4. Na proposta de preço a empresa deverá apresentar o custo de aquisição de 01 licença OnPremisse com perfil "Limited".
5. A Agência Peixe Vivo efetuará chamados com as finalidades relacionadas abaixo:
  - Esclarecimento de dúvidas na Operação do SAP Business One;
  - Orientações sobre mensagens de erro de produto SAP e suas customizações;
  - Alterações de configuração do SAP, quando necessário;
  - Instalação de Novas Versões SAP, Add-ons SAP e Aplicação de Patches;
  - Desenvolvimento de Consultas/Relatórios específicos.
6. O atendimento será feito de forma remota, por telefone, e-mail, chat ou software de vídeo conferência.
7. Franquia máxima de 10 (dez) horas mensais para atendimento dos chamados. Antes de executar o chamado a empresa CONTRATADA deverá apresentar a previsão de tempo para execução do mesmo. Após aprovação por parte da CONTRATANTE a empresa CONTRATADA deverá executar o chamado.
8. Esta franquia poderá ser alterada durante a vigência do contrato, por solicitação da Agência Peixe Vivo, ao limite de 25% para mais ou para menos.
9. Caso haja o consumo além da franquia máxima mensal será utilizado o mesmo valor/hora para cálculo dos custos referentes a suporte técnico.
10. Em caso de alteração do número de horas da franquia, os preços do serviço serão recalculados de forma proporcional à contratação inicial.
11. Para customizações do sistema a empresa deverá apresentar o custo da hora de customização que poderá ser igual ou diferente do custo da hora para suporte técnico. O pagamento dessas horas serão realizadas apenas após a validação das customizações pela Agência Peixe Vivo.
12. Para cada projeto de customização o Fornecedor apresentará a sua previsão de consumo de horas e este somente será executado mediante aprovação do Coordenador de Sistemas da Agência Peixe Vivo.
13. Se for necessário algum atendimento presencial, este deverá ser formalmente autorizado pela Agência Peixe Vivo e o cálculo do seu custo será feito conforme os critérios abaixo descritos:
  - Caso o atendimento esteja dentro das horas de franquia, não terá custo adicional de mão de obra.
  - Se o atendimento estiver fora do limite da franquia, terá o valor hora estabelecido para este tipo de atendimento.
  - A apuração das horas consumidas será feita considerando a hora de chegada e de saída do técnico no local de atendimento.

## 5.2 - PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

Os prazos máximos para interação nos chamados serão os relacionados abaixo:

- Para chamados por e-mail ou pelo site do Fornecedor, até 07 (sete) horas úteis;
- Para chamados por telefone, até 04 (quatro) horas úteis.





Os prazos máximos para atendimento (execução concluída) dos chamados abertos e após a aprovação de execução do serviço pela CONTRATANTE serão os relacionados abaixo:

- Para chamados por e-mail ou pelo site do Fornecedor, até 03 (três) dias úteis;
- Para chamados por telefone, até 02 (dois) dias úteis.

Os atendimentos presenciais deverão ser agendados com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

### 5.3 - PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA

As customizações do *SAP Business One* eventualmente feitas pelo Fornecedor terão garantia de 06 (seis) meses a contar da data de aceite das funcionalidades pela Agência Peixe Vivo, devendo ser corrigida sem custos, qualquer falha apresentada neste período.

### 5.4 - CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

- I) O pagamento será mensal.
- II) Até o segundo dia útil do mês, o fornecedor deverá enviar por e-mail à Agência Peixe Vivo, uma planilha relacionando os atendimentos feitos, a quantidade de horas consumidas em cada um, a especificação do tipo de horas (dentro do limite da franquia ou além do limite da franquia) e o valor total a ser pago.
- III) Até o sétimo dia útil do mesmo mês a Agência Peixe Vivo deverá analisar a planilha e autorizar o faturamento ou informar as divergências ao fornecedor.
- IV) Uma vez aprovada a planilha, o Fornecedor enviará por e-mail a Nota Fiscal referente ao custo de manutenção, valor da licença OnPremisse adquirida com perfil "Limited" diluída em 12 meses e os custos das horas de suporte/customização dos serviços prestados no mês.
- V) A Agência Peixe Vivo terá 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de faturamento, para efetuar o pagamento correspondente, através de depósito bancário em conta indicada pelo Fornecedor.

### 5.5 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

1. Efetuar os chamados de acordo com os recursos disponibilizados pela Contratada.
2. Acompanhar os atendimentos, com retorno sobre os chamados finalizados, aceitando o fechamento dos mesmos ou especificando imediatamente as pendências existentes.
3. Analisar as previsões de atendimentos além da franquia, aprovando ou recusando o atendimento;
4. Contratar e pagar as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos técnicos da Contratada, em caso de atendimentos fora do seu domicílio fiscal;
5. Analisar mensalmente as planilhas de previsão de faturamento da Contratada, aprovando ao especificando os problemas encontrados, dentro do prazo estabelecido.
6. Efetuar o pagamento das Notas Fiscais autorizadas dentro do prazo estabelecidos.

### 5.6 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Manter ativos os seus recursos de atendimento, tais como sistema de registro de chamados e técnicos capacitados.
2. Prestar informações claras e consistentes sobre as dúvidas na utilização do *SAP Business One*, levantadas pelos usuários do sistema na Agência Peixe Vivo.
3. Cumprir os prazos estabelecidos para cada tipo de atendimento.





4. Apresentar mensalmente, dentro do prazo estabelecido, a relação de atendimentos feitos, conforme especificado no tópico Condições e Prazos de Pagamento.

## 5.7 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para assinatura do contrato, a empresa vencedora deverá apresentar uma carta de apresentação da SAP Brasil, atestando a sua condição de parceira credenciada SAP (SAP Solution Authorized) na aplicação SAP Business One.

## 5.8 - CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

A proposta vencedora será aquela que apresentar o menor preço total, considerando os custos de manutenção somado ao custo da licença OnPremisse com perfil “Limited” adquirida, somado ao custo da hora técnica multiplicado pela previsão do consumo de 10 horas (teto máximo por mês) e somado ao custo da hora de customização pela previsão de consumo de 10 horas (média por mês do total de horas de customizações).

**Preço Total** = custo mensal de manutenção + custo de 01 Licença “Limited” OnPremisse + (10 x valor da hora de suporte técnico) + (10 x valor da hora de customização)

## 5.9 - VALORES REFERENCIAIS DE MERCADO

Item	Descrição	Unid.	Valor/Hora
01	Horas de suporte técnico	Hora	163,33
02	Horas de customizações	Hora	166,67
03	01 (uma) Licença OnPremisse de usuário (Limited) – Aquisição no primeiro mês do contrato	Un	7.933,33
04	Manutenção do SAP Business One (Atualizações + 05 Usuários Pro + 01 Usuário Limited)	-	1.743,19

Os valores de referência de mercado compõe o valor máximo pago pela Agência Peixe Vivo. Sendo assim as propostas de preço enviadas pelas empresas concorrentes não poderão apresentar valor superior aos custos definidos na tabela acima.

O custo do suporte técnico e horas de customizações só serão pagas mediante a execução das mesmas por meio da solicitação da CONTRATADA via chamado por telefone, site ou e-mail do fornecedor.

Entende-se como manutenção o custo repassado a SAP referente às licenças de usuário e atualizações do SAP Business One.

Entende-se como suporte técnico e customizações qualquer hora para atendimento a chamados ou desenvolvimento personalizado/customizado dentro do SAP Business One.

## 5.10 – VALORES DO CONTRATO

O preço fixo do contrato será equivalente ao custo de manutenção das 05 (cinco) licenças com perfil “Professional” atualmente já adquiridas pela Agência Peixe Vivo. Deverá ser acrescentado também o custo da nova licença que será fornecida pela empresa CONTRATADA com o perfil “Limited” já no primeiro mês de contrato. A Licença de usuário “Limited” deverá ser OnPremisse. O custo de aquisição da licença “Limited” deverá ser diluído nos 12 meses de contrato e o mesmo irá compor o custo fixo do contrato.

O custo variável do contrato será de até 10 horas (teto máximo) do valor/hora referente às horas de suporte técnico executado pela CONTRATADA. Esse custo só será pago mediante apresentação dos atendimentos realizados no mês pela empresa CONTRATADA.

Rua Carijós, 166 - 5º andar - Centro - Belo Horizonte - MG - 30.120-060

Tels.: (31) 3207.8507 - E-mail: [licitacao@agenciapeixe vivo.org.br](mailto:licitacao@agenciapeixe vivo.org.br)





Com base na quantidade atual de horas do contrato vigente, e pela maturidade de uso do software define-se a franquia máxima de 10 horas para suporte técnico por mês.

Caso haja horas excedentes das franquias ou customizações solicitadas pela Agência Peixe Vivo, será utilizado o mesmo valor/hora referente ao suporte técnico e customização.

As customizações em softwares são essenciais para adequação do mesmo ao modelo de trabalho das empresas. Sendo assim, a quantidade máxima de horas excedentes ou de customizações será de 120 horas no ano, equivalente à média de 10 horas por mês.

## 5.11 - RESULTADOS ESPERADOS

A empresa vencedora deverá se comprometer com a Agência Peixe Vivo no sentido de orientar os seus funcionários na utilização do *SAP Business One*, de forma a aproveitar ao máximo todos os recursos e funcionalidades do software.

Uma visita presencial após assinatura do contrato é obrigatória para que a empresa vencedora possa entender o real contexto de utilização do SAP pela Agência Peixe Vivo, pois existem práticas de mercado que são diferentes quando se trata de Agência de Bacia Hidrográfica.

## 5.12 - SANÇÕES

Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos para o atendimento, conforme descrito no item "Prazo, local e condições de entrega ou execução", o contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Agência Peixe Vivo, ficando o fornecedor impedido de participar de outros certames nesta entidade.

## 6 - FORMAS DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão realizados após comprovada a realização e a entrega dos serviços contratados, mediante a apresentação da Nota Fiscal e documentos de regularidade para com a Fazenda Estadual, Fazenda Municipal, Secretaria da Receita Federal relativas às Contribuições Previdenciárias, Tributos Federais e Dívida Ativa da União, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, além do comprovante de recolhimento do ISS, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, desde que não haja outra inadimplência contratual.

No valor deverão estar inclusos os impostos sobre serviços e os encargos fiscais, previdenciários, sociais e trabalhistas, que recaírem sobre a Contratada, necessários a execução do serviço.

Na Nota Fiscal deverá vir destacado o número deste Ato Convocatório, Contrato de Gestão e a descrição dos serviços prestados contendo data/hora conforme o objeto do presente Ato, com os respectivos valores da Proposta de Preço.

As despesas referentes às taxas de entregas que se fizerem necessárias por força do desempenho dos serviços contratados correrão por conta da Contratada.

A Agência Peixe Vivo reserva-se o direito de se recusar a efetuar o pagamento se no ato da atestação, a prestação dos serviços não estiver de acordo com as especificações apresentadas e aceitas, bem como contrariar algum dispositivo deste Ato Convocatório e legislação vigente.







## 7 – ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A fiscalização técnica da execução do contrato será exercida por um representante da CONTRATANTE, o Coordenador de Sistemas.

A fiscalização administrativa da execução do contrato será exercida por um representante da CONTRATANTE, Auxiliar Administrativo.

