



EDITAL DE LICITAÇÃO

PROCESSO: Nº 021/SAMAE/2018
PREGÃO PRESENCIAL: Nº 015/SAMAE/2018
TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL

O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE, pessoa jurídica de direito interno, Autarquia Municipal, com sede administrativa à Avenida Hercílio Luz, nº 465, Centro, na Cidade de Tijucas, Estado de Santa Catarina, inscrita sob o CNPJ 02.396.675/0001-27, neste ato representado pelo Presidente, **JILSON JOSÉ DE OLIVEIRA** brasileiro, casado, portador da cédula de identidade RG nº 14680122 (SSP/SC), inscrito no CPF/MF sob nº 579.485.009-44, residente e domiciliado na Praça Nereu Ramos nº 214, Centro, na Cidade de Tijucas, Estado de Santa Catarina, para conhecimento dos interessados, que a Pregoeira e sua Equipe de Apoio, Portaria Municipal nº 032/2017, reunir-se-ão no dia, hora e local designados neste Edital, na sala de licitações, na Rua: Coronel Buchelle, nº 01, Bairro: Centro, Tijucas/SC, de conformidade com Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as atualizações que lhe foram introduzidas e pelas demais disposições da legislação aplicável, torna público que fará realizar licitação na modalidade **Pregão Presencial**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, **Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de Tijucas/SC**, a ser regido pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto Municipal nº 159/06, de 09 de agosto de 2006, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 (inclusive para preço inexequível), Lei Complementar 123 de 14/12/2006 e alterações posteriores e demais normas legais federais, estaduais e municipais vigentes, parte integrante do Edital.

1. DA ABERTURA

1.1. A abertura da documentação será às 09h00min (Nove horas) do dia 07 de Junho de 2018;

1.2. Os envelopes com documentos de habilitação e propostas deverão ser entregues até as 08h45min (Oito horas e quarenta e cinco minutos) do mesmo dia, no departamento de licitações desta Prefeitura, no endereço acima mencionado;

1.3. Os representantes credenciados deverão se apresentar a pregoeira na sessão, munidos de documento de identidade para sua identificação junto aos documentos de credenciamento, de posse da pregoeira;

1.4. **LOCAL:** Sala de licitações, no prédio da PREFEITURA - situado a Rua: Coronel Buchelle, nº 01, Bairro: Centro, Tijucas/SC.



2. DO OBJETO

É objeto deste Pregão a **Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de Tijucas/SC**, de acordo com as especificações constantes neste edital.

2.2. Os preços deverão ser ofertados com **MENOR PREÇO GLOBAL**, sendo que deverá estar incluso taxas, fretes e demais encargos;

2.3. Face ao disposto no art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, em sua atual redação, as quantidades de que trata o item anterior poderão sofrer acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial constante do Edital.

2.4. Integram o presente Edital:

Anexo I – Termo de Referência e Quantitativos da Despesa

Anexo II – Modelo de Proposta de Preços

Anexo III – Modelo de declaração de atendimento às condições de habilitação

Anexo IV – Modelo de declaração de que cumpre o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

Anexo V – Modelo de declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte

Anexo VI – Modelo de declaração de fato impeditivo

Anexo VII – Minuta de Contrato

3. DO PRAZO DE IMPLANTAÇÃO, EXECUÇÃO E VIGÊNCIA.

3.1. O Sistema deverá ser implantado no prazo máximo de 30 dias corridos, após Autorização de serviço/fornecimento.

3.2. O prazo de execução dos serviços de manutenção e suporte técnico terá vigência até 31/12/2018, podendo ser prorrogado.

3.3. Estes prazos poderão, mediante acordo entre as partes, serem prorrogados até o limite estabelecido pelo artigo 57, IV da Lei Federal nº. 8.666/93, mediante a formalização de termo aditivo ao contrato. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o dia do vencimento.

4. DO PAGAMENTO

4.1. **O pagamento será efetuado em 30 (trinta) dias**, após a execução dos serviços mediante a apresentação da Autorização de Serviço, acompanhada da Respectiva Nota Fiscal Eletrônica com o devido aceite;



4.2. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe tenha sido imposta, em decorrência de penalidade ou inadimplemento, sem que isso gere direito a qualquer compensação.

5. DO PREÇO E DO REAJUSTE

5.1. Os preços deverão ser expressos em moeda nacional;

5.2. Os preços deverão ser fixos e irrevogáveis, salvo o desequilíbrio financeiro;

5.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração dos preços caso ocorra o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme disposto no Art. 65, alínea “d” da Lei 8.666/93;

5.4. No caso de solicitação do equilíbrio econômico-financeiro, a contratada deverá solicitar formalmente ao SAMAE, devidamente acompanhada de documentos que comprovem a procedência do pedido, sendo que o mesmo será encaminhado à procuradoria jurídica do município para o devido parecer.

5.5. Na ocorrência da prorrogação do prazo de vigência, será concedido reajuste dos valores propostos com base no Índice Geral de Preços do Mercado – IGPM (FGV), calculado e publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, o primeiro reajuste somente ocorrerá depois de decorridos 12 (doze) meses da data de assinatura do Contrato, e assim sucessivamente, caso ocorra prorrogação até o prazo previsto na legislação.

6. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa do referente objeto ocorrerá por conta da previsão orçamentária prevista para ano de 2018, nas seguintes dotações:

Cód. Red	Unid. Orçamentária	Proj./Ativ.	Elemento Despesa
05/2018	15.01	2.055	3.3.90.39.11.00.00.00

7. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

7.1. Somente poderão participar desta licitação empresas que se enquadrem no ramo pertinente ao objeto desta licitação e que atenderem a todas as exigências deste Edital e de seus Anexos, bem como preencherem as condições de credenciamento constante do Edital.

7.2. As microempresas e empresas de pequeno porte que desejarem obter os benefícios atribuídos pela Lei Complementar 123/2006, de 15/12/2006, deverão pleitear o mesmo de acordo com os ditames daquele diploma legal.



7.3. Não será admitida a participação de:

7.3.1. Empresas cuja falência tenha sido declarada, que se encontram sob concurso de credores ou em dissolução ou em liquidação;

7.3.2. Empresas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

7.3.3. Empresas cujos diretores, gerentes, sócios e empregados sejam servidores ou dirigentes do órgão licitante ou de qualquer órgão da Administração Pública Municipal.

7.3.4. Empresas reunidas em consórcio e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si.

7.3.5. A participação na Licitação implica na aceitação incontestada de todos os termos deste Edital e dos demais Documentos que o complementam.

8. DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAR DO CERTAME

8.1. Em data e horário estabelecidos para a realização da sessão pública do pregão, a licitante interessada ou seu representante deverá identificar-se, e, no caso de representante, este deverá comprovar o credenciamento e os necessários poderes para formulação de propostas e para a prática de todos os atos relativos ao certame.

8.1.1. Para comprovar a condição de interessado ou a qualidade de representante da licitante, o credenciado entregará ao pregoeiro:

a) Cópia do documento de **identidade** de fé pública;

b) Se representante (preposto/procurador), **procuração pública ou particular**, com poderes específicos para representar a empresa na licitação em todas as suas fases, e todos os demais atos, em nome da licitante; bem como cópia do contrato social autenticado;

c) Se dirigente/proprietário, cópia autenticada do **contrato social**, estatuto ou ata de eleição do dirigente da licitante.

d) Os documentos de credenciamento não deverão estar envelopados.

8.2. As licitantes deverão fazer-se presentes na sessão pública do Pregão, no horário fixado no preâmbulo deste Edital, para:

8.2.1. Credenciamento;

8.2.2. Entrega da declaração atende os requisitos do edital (Anexo III);

8.2.3. Entrega da declaração de fato impeditivo (Anexo VI);

8.2.4. Entrega dos envelopes com as propostas e documentos.



8.3. Somente a pessoa credenciada poderá intervir no procedimento licitatório, sendo admitido, para esse feito, um único representante por licitante interessada, para cada item.

8.4. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa neste Pregão, por item, sob pena de exclusão sumária de ambas as licitantes representadas;

8.5. A comprovação de que o interessado não possui poderes específicos para representar a licitante no certame, implicará na impossibilidade de participar da fase competitiva, consubstanciada nos lances verbais, bem como possa manifestar interesse recursal, lavrando-se em ata o ocorrido e, permanecendo tão somente no certame a sua proposta escrita.

8.6. Aplica-se igualmente o disposto no item 7.2.5 às licitantes que não se fizerem representar na sessão pública.

8.7. O não comparecimento do titular e/ou do representante não enseja a INABILITAÇÃO, nem a DESCLASSIFICAÇÃO do Licitante.

8.8. A ausência do credenciado, em qualquer momento da sessão importará a imediata exclusão da licitante por ele representada, salvo autorização expressa do pregoeiro.

8.9. A não apresentação ou, ainda, a incorreção insanável de quaisquer dos documentos de credenciamento, impedirá a participação da licitante no presente certame.

8.10. Após o encerramento do credenciamento, identificação dos representantes das empresas proponentes e entrega dos envelopes contendo as propostas e a documentação, será declarada a abertura da sessão pública pelo pregoeiro, e não mais serão admitidos novos proponentes.

9. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

9.1. Aberta à sessão pública do Pregão, e finalizada o credenciamento dos interessados ou seus representantes estes entregarão ao pregoeiro:

9.1.1. Uma declaração datada e assinada de que a licitante cumpre plenamente os requisitos de habilitação, conforme modelo constante do Anexo III;

9.1.2. A proposta de preços e os documentos de habilitação que deverão ser apresentados em envelopes separados e fechados de forma a não permitir a violação de seu conteúdo, preferencialmente opacos e rubricados no fecho, contendo na parte externa as seguintes informações:

PROCESSO LICITATÓRIO: Nº 021/SAMAE/2018

PREGÃO PRESENCIAL: Nº 015/SAMAE2018 – Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento,



faturamento, arrecadação, obras e operações do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de Tijucas/SC.

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE

Nº DO CNPJ

ENVELOPE Nº 02

DOCUMENTAÇÃO

PROCESSO LICITATÓRIO: Nº 021/SAMAE/2018

PREGÃO PRESENCIAL: Nº 015/SAMAE/2018 – Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de Tijucas/SC.

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE

Nº DO CNPJ

10. DA PROPOSTA DE PREÇOS – Envelope nº 1

10.1. A proposta de preços contida no Envelope nº 1 deverá, obrigatoriamente, ser apresentada em papel timbrado, datilografado ou impresso por qualquer processo eletrônico, em idioma nacional, sem cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas, sendo todas as suas folhas identificadas com razão social completa e CNPJ da licitante, devendo a última ser datada e assinada pelo representante da empresa devidamente identificado. E, preferencialmente, com todas as suas folhas numeradas e rubricadas e contendo endereço, telefone, fax e e-mail da licitante.

10.1.1. Não serão aceitas propostas sem a assinatura do representante da empresa devidamente identificado;

10.1.2. Na hipótese prevista no subitem 5.1.1, estando presente o representante legal na sala onde estão sendo abertos os envelopes e, desde que devidamente comprovada a sua representatividade através de procuração com poderes específicos inerentes ao presente Pregão, a falta da assinatura poderá ser sanada no ato da constatação de tal fato;

10.1.3. Caso a obrigação venha a ser cumprida pela filial da empresa vencedora, deverão ser apresentados os documentos comprobatórios de regularidade fiscal de ambas.

10.2. A proposta apresentada de acordo com o modelo constante do Anexo II deste Edital deverá conter:

10.2.1. A identificação do objeto ofertado, observadas as especificações constantes do Anexo II Proposta e do Termo de Referência Anexo I ao presente Edital, informando as características, modelo e quaisquer outros elementos referentes ao bem cotado, de forma a permitir que o pregoeiro possa facilmente constatar que as especificações no presente Pregão foram ou não atendidas;



10.2.2. O Sistema deverá ser implantado no prazo máximo de 30 dias corridos, após Autorização de serviço/fornecimento.

10.2.3. O prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data limite para apresentação das propostas neste Pregão; (Em caso de omissão da proposta considerar-se-á o prazo de 60 dias);

10.2.4. Havendo divergência entre o valor unitário e total, prevalecerá o valor unitário.

10.2.5. Nos preços cotados devem estar inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos sociais e outros pertinentes ao fornecimento do(s) objeto(s), bem como taxas, impostos, fretes e demais despesas diretas e indiretas incidentes sobre o(s) mesmo(s).

10.2.6. Serão desconsideradas as propostas que apresentarem alternativas de preços ou qualquer outra condição não prevista neste Edital.

10.2.7. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se enquadrarem como tal e desejarem obter benefícios da Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006, deverão apresentar a declaração constante no Anexo V deste Edital, juntamente com a proposta.

10.2.8. A simples participação neste certame implica em:

a) Aceitação de todas as condições estabelecidas neste Pregão;

b) Que no preço final dos produtos propostos estão inclusos todos os impostos, taxas e fretes e que também estão deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos;

10.2.9. Não será aceita oferta de serviços com especificações diferentes das indicadas no Anexo I deste edital.

10.2.10. A empresa classificada no certame deverá apresentar ao SAMAE a funcionalidade do Sistema, de acordo com o Termo de Referência, no prazo de 02 dias úteis. Portanto, a empresa não estando de acordo com o solicitado no edital, será chamada a segunda empresa classificada para sua apresentação. Após a demonstração e avaliação feita pelo SAMAE, o processo será imediatamente homologado.

11. DA FASE COMPETITIVA DO CERTAME

11.1. Aberta à sessão pública do Pregão, imediatamente após a entrega dos envelopes, o pregoeiro abrirá o Envelope nº 1 - Proposta de Preços verificará a sua conformidade com as exigências do presente Edital e as ordenará por ordem de menor preço por item.



11.2. Participará dos lances verbais e sucessivos por item ofertado o autor da proposta de menor preço e os autores das propostas que apresentem valores até 10% (dez por cento) superiores, relativamente, a de menor preço.

11.2.1. Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições previstas anteriormente, serão chamados a participar dos lances verbais e sucessivos os autores das melhores propostas, quaisquer que sejam os preços oferecidos, até o máximo de 03 (três).

11.3. Os lances verbais e sucessivos pelo menor preço serão iniciados pelo autor da proposta com maior preço dentre aqueles aptos a oferecer propostas e assim, sucessivamente, em ordem decrescente, até a proclamação do vencedor.

11.4. Caso duas ou mais propostas dentre as inicialmente ordenadas para oferecer lances verbais apresentarem preços iguais, será realizado previamente sorteio para determinação da ordem de oferta dos lances.

11.5. Os lances, em valores distintos e decrescentes serão efetuados no momento em que for conferida a palavra ao interessado ou representantes da licitante, na ordem decrescente dos preços, sendo admitida disputa para toda a ordem de classificação estabelecida pelo pregoeiro.

11.6. É vedada a oferta de lance visando empate com proposta de outra licitante.

11.7. Os lances observarão o decréscimo conforme determinação do Pregoeiro.

11.8. Não será admitida a desistência do(s) lance(s) efetivado(s), sujeitando-se a licitante desistente às penalidades previstas neste Edital.

11.9. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo pregoeiro, implicará na exclusão da licitante da etapa de competição para o item e na consideração do último preço apresentado, para efeito de ordenação das propostas.

11.10. Caso as licitantes não apresentem lances verbais, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor preço e o valor estimado para a contratação, podendo o pregoeiro negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço.

11.11. Caso as propostas apresentadas por Microempresas e Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta escrita de menor preço, lhes será assegurada preferência de contratação, situação denominada de empate.

11.12. A Microempresa e Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.



11.13. Em caso de a Microempresa e Empresa de Pequeno Porte apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame será adjudicado o objeto em seu favor. (Artigo 45, I).

11.14. Em não ocorrendo à contratação da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrarem na Lei Complementar 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito. (Artigo 45, II)

11.15. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte no intervalo de 5% (cinco por cento), será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. (Artigo 45, III).

11.16. Na hipótese da não contratação, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame. (Artigo 45, parágrafo 2º)

11.17. O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, convocadas pelo Pregoeiro, as licitantes deixarem de apresentar novos lances.

11.18. Encerrada a etapa competitiva e ordenada, em ordem crescente, as ofertas de preços propostos, o pregoeiro verificará:

11.18.1. A aceitabilidade da proposta de menor valor comparando-a com valores consignados em planilha de acompanhamento de preços do Órgão licitante, decidindo a respeito;

11.18.2. O atendimento das especificações e qualificações do bem ofertado, definidas no Edital e seus Anexos, bem como as demais condições estabelecidas.

11.19. Se a oferta não for aceitável por apresentar preço excessivo, o pregoeiro poderá negociar com a licitante vencedora, com vistas a obter melhor preço.

11.20. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, por ordem de classificação, sucessivamente, até a apuração de uma que atenda as condições do Edital, que será declarada vencedora da licitação.

11.21. Serão desclassificadas:

11.21.1. As propostas que não atenderem às exigências relativas ao objeto desta licitação;

11.21.2. As propostas que forem omissas ou se apresentarem incompletas ou não informar as características do bem cotado, impedindo sua identificação com o item/lote licitado;

11.21.3. As que conflitem com a legislação em vigor;



11.21.4. As que deixarem de atender aos requisitos estabelecidos no item proposta de preços deste Edital;

11.21.5. Não serão consideradas, para efeitos de julgamento, quaisquer vantagens não previstas no Edital.

11.22. Encerrada a fase competitiva do Pregão e ordenadas as propostas, imediatamente será aberto pelo Pregoeiro o Envelope nº 2 – Documentos de Habilitação da(s) licitante(s) vencedora(s).

12. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE Nº 2

12.1. REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO: Os documentos de habilitação, em uma via, preferencialmente, numerados em sequência e rubricados em todas as suas páginas por representante legal da licitante ou preposto, deverão ser apresentados:

a) em original; ou

b) cópia autenticada por cartório; ou

c) cópia autenticada por servidor autorizado da Prefeitura Municipal de Tijucas, mediante a exibição dos originais antes da entrega dos envelopes; ou

d) cópia autenticada pelo pregoeiro ou membro da equipe de apoio, na abertura do envelope nº 2 – documentos de habilitação, mediante a exibição dos originais.

12.1.1. Somente serão aceitos documentos originais ou cópias legíveis, que ofereçam condições de análise por parte do pregoeiro;

12.1.2. Somente será (ão) autenticado(s) documento(s) através da apresentação de seu(s) original (is);

12.1.3. Serão aceitos comprovantes de regularidade fiscal, obtidos na rede internet, condicionado a que os mesmos tenham sua validade confirmada pelo pregoeiro, na fase de habilitação.

12.2. A documentação para fins de habilitação a ser incluída no Envelope nº 2 pelas licitantes é constituída de:

12.2.1. Habilitação de Regularidade Fiscal e Previdenciária:

12.2.1.1. Prova de inscrição no **Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ)**;

12.2.1.2. Certidão Negativa Conjunta de **regularidade fiscal e previdenciária** perante a Fazenda Nacional (Portaria MF 358, de 05/09/14), com validade na data da



apresentação. Somente será aceita a Certidão Negativa de Débito obtida através da INTERNET, ou fotocópia autenticada.

12.2.1.3. Prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Estadual** do domicílio ou sede da licitante, expedida pelo órgão competente;

12.2.1.4. Prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Municipal do domicílio e do Município de Tijucas SC**, expedida pelo órgão competente;

12.2.1.5. Prova de regularidade relativa ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS**;

12.2.1.6. **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT**, conforme instituiu a Lei 12.440/2011;

12.2.2. Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar, ainda, a seguinte documentação complementar:

12.2.2.1. Declaração da licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme Anexo IV do Edital;

12.2.3. Habilitação Econômica Financeira:

12.2.3.1. Certidão Negativa de falência ou concordata expedida pelo Distribuidor do Foro ou Cartório da sede da licitante.

12.2.4. Qualificação Técnica:

12.2.4.1. Apresentar Atestado(s) ou Certidão(ões) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando que já forneceu e realizou implantação de em sistema comercial operacional em empresa de saneamento com as seguintes características:

- Modulo de faturamento;
- Modulo operacional de ordem de serviços com dispositivos móveis;
- Módulo de gerenciamento de mapas;
- Módulo de leituras com dispositivos móveis;
- Módulo de arrecadação;
- Módulo de Contabilidade com integração de sistema contábil;
- Módulo de Atendimento ao cliente com disponibilização de recursos para internet;
- Sistema implantado com no mínimo 25.000 ligações ativas;



12.3. Os comprovantes exigidos, quando for o caso, deverão apresentar prazo de validade até a data limite fixada para a entrega dos envelopes. Não constando à vigência, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias da data da emissão.

12.4. Sob pena de inabilitação, os documentos a que se refere o subitem 8.3 deste edital deverão constar o nome/razão social da licitante, o número do CNPJ e o respectivo endereço, observado que:

a) Se a licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

b) Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

c) Se a licitante for a matriz e o fornecimento for realizado pela filial, os documentos exigidos neste Edital deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial, simultaneamente.

12.5. A licitante poderá apresentar os comprovantes de regularidade relativa à Seguridade Social – INSS e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS centralizados junto à matriz, desde que junte comprovante da centralização do recolhimento das contribuições e apresente certidão em que conste o CNPJ da entidade centralizadora.

12.6. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, por ocasião da participação do certame licitatório, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

12.6.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação.

12.6.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado a Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

13. DA ABERTURA DO ENVELOPE Nº 2 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

13.1. Sendo considerada aceitável a proposta de preços da licitante que apresentou menor preço, o pregoeiro procederá à abertura do Envelope nº 2 – Documentos de Habilitação da autora da proposta de menor preço, realizando a verificação do atendimento das condições de habilitação fixadas neste Edital;

13.2. Constatada a conformidade da documentação com as exigências contidas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto;

13.3. Em caso da licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro a inabilitará e examinará as ofertas subseqüentes e a qualificação das licitantes, na



ordem crescente de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora;

13.4. O envelope de documentação deste Pregão que não for aberto ficará em poder do pregoeiro pelo prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, a partir da homologação da licitação, após o que ficará à disposição da licitante para retirada até o prazo de 5 (cinco) dias úteis;

13.4.1. Os envelopes com os documentos de habilitação das empresas que forem excluídas da fase competitiva do certame, conforme o item 12.21 deste Edital será devolvido imediatamente à interessada.

14. DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

14.1. Da sessão pública do Pregão será lavrada ata circunstanciada, contendo, sem prejuízo de outros, o registro das licitantes credenciadas, das propostas escritas e verbais apresentadas na ordem de classificação, da análise da documentação exigida para a habilitação e as licitantes com intenção de recorrer, sendo os motivos registrados em ata.

14.1.1. A ata circunstanciada deverá ser assinada pelo pregoeiro e por todos os prepostos das licitantes presentes, através dos interessados ou representantes devidamente credenciados.

14.2. Iniciada a sessão pública do Pregão, esta não será suspensa ou transferida, salvo motivo excepcional assim caracterizado pelo pregoeiro.

14.2.1. Verificando-se o adiamento da sessão pública do Pregão, o pregoeiro determinará nova data para continuação dos trabalhos, devendo ficar intimadas, no mesmo ato, os licitantes presentes.

14.2.2. Será lavrada ata a ser assinada por todos os presentes relatando todos os atos e fatos ocorridos até o momento da suspensão da sessão pública, inclusive os motivos do adiamento.

14.3. O pregoeiro poderá interromper a sessão, temporariamente, para determinar alguma providência administrativa para o bom andamento dos trabalhos.

15. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

15.1. No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora aquela que, obedecendo às condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste Edital, apresentar o "**MENOR PREÇO GLOBAL**".

15.2. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do ato convocatório da licitação.



15.3. No dia, hora e local designados neste edital, em ato público, presentes os licitantes e demais pessoas interessadas, o pregoeiro receberá, em envelopes opacos, distintos e devidamente fechados, as propostas comerciais e os documentos exigidos para habilitação.

15.4 - Para o julgamento das propostas, será adotado o critério de menor preço global (obtido mediante a fórmula contida no Anexo I), observados as demais condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

15.5. Serão abertos, primeiramente, os envelopes contendo as propostas, ocasião em que se verificará a conformidade dessas com os requisitos estabelecidos neste edital.

15.6. Analisadas as propostas, os participantes, através de seus representantes, as rubricarão.

15.7. O pregoeiro convidará individualmente os licitantes a apresentarem seus lances verbais, iniciando-se pelo autor do que ofertou o maior preço, seguindo-se dos demais em ordem decrescente de valor.

15.8. No caso de empate na apresentação das propostas será realizado sorteio para decidir quem, dentre os empatados, iniciará a etapa de lances verbais.

15.9. No curso da sessão, dentre as propostas que atenderem aos requisitos do edital, o autor da oferta de menor preço e os das ofertas com preços até 10% superior àquela poderão fazer lances verbais, de valores distintos e decrescentes, até que as licitantes manifestem desinteresse em apresentar novos lances. Dos lances ofertados não caberá retratação.

15.10. Não havendo pelo menos três propostas nas condições definidas no item anterior, o pregoeiro classificará as melhores propostas, até o máximo de três, quaisquer que sejam os preços oferecidos, para que seus autores possam apresentar lances verbais, sucessivos, de valores distintos e decrescentes.

15.11. O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, indagadas pelo pregoeiro, as licitantes manifestarem desinteresse em apresentar novos lances.

15.12. Após a aceitabilidade da proposta pelo pregoeiro será lícito ao mesmo negociar diretamente com o proponente para obtenção de preço melhor que aquele ofertado.

15.13. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas de acordo com o menor preço apresentado, se a licitante classificada em primeiro lugar não for uma microempresa ou uma empresa de pequeno porte, o pregoeiro procederá à verificação se alguma licitante ME ou EPP ofereceu lance final com preço até 5% superior ao melhor registrado. Havendo licitante nessa condição, o pregoeiro a convocará para ofertar, no prazo máximo de cinco minutos, nova proposta inferior àquela inicialmente vencedora da fase de lances.



15.14. Caso a ME ou EPP mais bem classificada não apresente proposta inferior àquela inicialmente vencedora, serão convocadas, pela ordem de classificação, as ME ou EPP remanescentes, que tiveram lance final com preço até 5% superior ao melhor registrado, para apresentar nova proposta na forma do disposto no item anterior.

15.15. No caso de equivalência de valores apresentados pelas ME ou EPP, que tiveram lance final com preço até 5% superior ao melhor registrado, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a nova proposta. Contudo, só será dada a oportunidade de apresentar nova proposta às demais ME ou EPP com preços equivalentes, no caso de desistência da contemplada no sorteio, a exemplo do exposto no item anterior.

15.16. Se a primeira classificada for uma “microempresa” ou “empresa de pequeno porte”, conforme o art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006, será ela considerada vencedora, e o pregoeiro procederá à abertura do envelope contendo os documentos de “HABILITAÇÃO” da referida licitante, para verificação do atendimento das condições de habilitação fixadas no item 5 deste edital.

15.17. Não ocorrendo a apresentação de propostas menores que a da primeira classificada não ME ou EPP, nos termos dos itens 9 a 11, essa será considerada vencedora, e o pregoeiro procederá à abertura do envelope contendo os documentos de “HABILITAÇÃO” da referida licitante, para verificação do atendimento das condições de habilitação fixadas no item 5 deste edital.

15.18. Não havendo interesse de nenhum dos licitantes em oferecer lances verbais e não havendo nenhuma “microempresa” ou “empresa de pequeno porte”, nas condições acima e existindo propostas idênticas, será efetuado sorteio.

15.19. Serão inabilitadas as licitantes que não apresentarem a documentação em conformidade com o estabelecido no item 5 deste edital.

15.20. No caso de inabilitação do proponente que tiver apresentado o menor preço, serão analisados os documentos habilitatórios da licitante com a proposta classificada em segundo lugar, e assim sucessivamente, até que uma licitante atenda às condições fixadas neste edital.

15.21. O pregoeiro deverá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido um preço melhor, preferencialmente igual ao lance inicialmente vencedor.

15.22. Verificado o atendimento das exigências fixadas no edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo pregoeiro.

15.23. O pregoeiro manterá em seu poder a documentação das demais licitantes, pelo prazo de 10 dias após a homologação da licitação, devendo as empresas retirá-la nesse período. Após esse prazo a documentação poderá ser destruída.



15.24. Da sessão pública será lavrada ata que mencionará todos os licitantes presentes, os lances finais oferecidos, bem como as demais ocorrências que interessarem ao julgamento desta licitação, devendo a ata ser assinada pelo pregoeiro e pelos representantes das licitantes presentes.

16. DAS IMPUGNAÇÕES E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

16.1. Qualquer pessoa poderá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis da data fixada para a realização da sessão pública, solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o Edital do Pregão.

16.2. Ao final da sessão, a licitante que desejar recorrer contra decisões do pregoeiro deverá manifestar imediata e motivadamente tal intenção, com o devido registro em ata, sendo-lhe concedido o prazo de 03 (três) dias para a apresentação das razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhe assegurada vista dos autos.

16.3. Caberá ao Pregoeiro decidir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre a impugnação interposta, bem como prestar os esclarecimentos na forma solicitada.

16.4. Se procedente e acolhida a impugnação do Edital, seus vícios serão sanados e, a critério desta Administração, nova data será designada para a realização do certame.

16.5. Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela licitante.

16.6. A falta de manifestação imediata e motivada importará a preclusão do direito de recurso.

16.7. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pela licitante.

16.8. Os recursos contra decisões do pregoeiro não terão efeito suspensivo.

16.9. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

16.10. As impugnações, recursos e contrarrazões deverão ser entregues no protocolo geral da Prefeitura Municipal de Tijucas, SC, com sede na Rua: Coronel Buchelle, nº 01, Centro, Tijucas, SC, CEP: 88.040-000, no horário das 07:00 as 13:00 horas, documento de forma física.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

17.1. A contratação da(s) licitante(s) vencedora(s) do presente Pregão será representada pela expedição do Contrato e Autorização de Fornecimento/Empenho, da



qual constará, no mínimo, identificação da licitação, especificações resumidas do produto licitado, quantitativo, preço unitário e total, fornecedor, local e prazo para entrega dos produtos.

17.2. Convocação para assinatura do Contrato e/ou retirada da Autorização de Fornecimento/serviço no prazo máximo de 05 dias:

17.2.1. Concluído o processo licitatório, homologado o seu resultado e adjudicado o objeto à(s) respectiva(s) concorrente(s) vencedora(s), receberá a Autorização de Fornecimento, sendo o Contrato enviado por correio, que após assinado deverá ser devolvido a Prefeitura Municipal de Tijucas S/C.

17.2.2. Se a licitante vencedora se recusar a assinar o Contrato e apresentar justificativa por escrito não aceita pela Contratante ou deixar de fazê-lo, além de decair do direito de vencedora, sujeitar-se-á às penalidades previstas neste Edital;

17.3. A rescisão do Contrato de fornecimento poderá ocorrer na forma e hipóteses previstas pela Lei Federal nº 8.666/93.

17.4. Ficam resguardados os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, na forma estabelecida no art. 77 da Lei nº 8.666/93.

17.5. A licitante vencedora deverá manter, até o cumprimento final de sua obrigação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar imediatamente à Contratante qualquer alteração que possa comprometer o objeto contratado.

17.6. A licitante vencedora ficará obrigada a informar, imediatamente após o término da fase de lances, os valores integrantes de sua proposta devidamente discriminados, levando em consideração os menores valores para o objeto desta licitação após a etapa competitiva de lances, não sendo permitido qualquer acréscimo nos preços unitários inicialmente propostos.

17.7. A licitante CONTRATADA ficará, também, obrigada às cláusulas e condições previstas na minuta de contrato (Anexo VII) e no Termo de Referência (Anexo V).

18. DAS SANÇÕES

18.1. As sanções e penalidades que poderão ser aplicadas à Licitante/Contratada são as previstas na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, neste Pregão e no Contrato.

18.2. Penalidades que poderão ser cominadas às licitantes:

I – Multa, que será deduzido dos respectivos créditos, ou cobrado administrativamente ou judicialmente, correspondente a:

a) 0,2% por dia útil de atraso do recebimento da Autorização de Fornecimento ou empenho, a contar do 3º dia útil após a comunicação via fax, até o limite de 20%, calculado sobre o valor em atraso;



- b) 5% no caso da Contratada não realizar a entrega do produto ou pedir a rescisão do Contrato de fornecimento, calculada sobre o total ou a parte inadimplente;
- c) 20% sobre o valor total do fornecimento contratado, pelo desatendimento às condições de fornecimento, exceto prazo de entrega.

II – Suspensão, de acordo com o art. 7º, da Lei Federal nº 10.520, de 17.07.2002, a licitante e/ou Contratada, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, na hipótese de:

- a) recusar-se a retirar ou a receber a Autorização de Fornecimento ou empenho, quando enviado por fax dentro do prazo de validade da proposta;
- b) deixar de apresentar os documentos discriminados no Edital, tendo declarado que cumpria os requisitos de habilitação;
- c) apresentar documentação falsa para participar no certame, conforme registrado em ata, ou demonstrado em procedimento administrativo, mesmo que posterior ao encerramento do certame;
- d) retardar a execução do certame por conduta reprovável da licitante, registrada em ata;
- e) não manter a proposta após a adjudicação;
- f) desistir de lance verbal realizado na fase de competição;
- g) comportar-se de modo inidôneo durante a realização do certame, registrado em ata;
- h) cometer fraude fiscal demonstrada durante ou após a realização do certame;
- i) fraudar a execução do contrato;
- j) descumprir as obrigações decorrentes do contrato.

18.3. Na aplicação das penalidades previstas neste Edital, a Prefeitura considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou Contratada, graduando-as e podendo deixar de aplicá-las, se admitida às justificativas da licitante ou Contratada, nos termos do que dispõe o art. 87, caput, da Lei nº 8.666/93.

18.4. As penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da licitante/Contratada.

18.5. Nenhum pagamento será realizado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. As dúvidas de ordem técnica, bem como aquelas decorrentes de interpretação do Edital, deverão ser dirigidas por escrito ao Setor de Licitação, com antecedência de até 2 (dois) dias úteis anteriores à data marcada para recebimento dos envelopes.

19.1.1. Os questionamentos recebidos e as respectivas respostas com relação ao presente Pregão ficarão disponíveis para todos os interessados, no Setor de Licitação e Compras, na Secretaria de Administração e Finanças.



19.2. Os preços propostos serão fixos e irremovíveis, salvo disposição em contrário oriunda de Lei Federal ou Medida Provisória.

19.3. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

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

19.4. A licitante que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões sobre o valor inicial do contrato que se fizerem necessários, por conveniência da Contratante, dentro do limite permitido pelo artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

19.5. A Prefeitura poderá revogar o presente Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

19.6. O presente Edital e seus Anexos poderão ser alterados, pela Administração licitante, antes de aberta à licitação, no interesse público, por sua iniciativa ou decorrente de provocação de terceiros, atendido o que estabelece o art. 21, § 4º, da Lei nº 8.666/93, bem como adiar ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou a abertura das Propostas e Documentos de Habilitação.

19.7. Cópias deste Edital e seus Anexos, bem como informações e esclarecimentos serão prestados pelo Setor de Licitação da Prefeitura Municipal de Tijucas/SC, sito à Rua: Coronel Buchele, nº 01, Centro - CEP: 88200-000 - Tijucas/SC de segunda a sexta-feira, durante o horário de expediente, das 07:00 às 13:00 horas, ou pelo telefone nº (48) 3263-8100/8140/8113.

19.7. A Contratante não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Pregão, senão aquelas que estiverem rubricadas pela autoridade competente.

19.8. Fica eleito o foro da Comarca de Tijucas/SC, com prevalência sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja para apreciação judicial de quaisquer questões resultantes deste Edital.

Tijucas, 24 de Maio de 2018.

JILSON JOSÉ DE OLIVEIRA
Presidente do SAMAE



ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO PRESENCIAL Nº
015/SAMAE/18

Em razão da necessidade **Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de Tijucas/SC**, foi autorizado pelo Chefe do Poder, a abertura de procedimento licitatório na modalidade Pregão com vistas à aquisição em epígrafe.

O fornecimento deverá atender às exigências e especificações abaixo discriminadas:

1. OBJETIVO

Este termo de referência tem por objetivo descrever uma solução para atender o SAMAE em um sistema comercial e operacional, que atenda o setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações. Entre esses serviços o sistema deverá seguir todos os requisitos abaixo e atender as necessidades relacionadas à geração de faturas, emissão de Ordem de Serviços impressa e eletrônica, emissão de revisão de consumo impresso e eletrônico, gestão de hidrômetros, gestão de sistema de mapas e projetos, entre outros itens relacionados ao projeto.

2. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

A presente licitação tem por objetivo a seleção de proposta visando a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO LOCAÇÃO E SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL ABRANGENDO SETOR COMERCIAL, ATENDIMENTO, FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO, OBRAS E OPERAÇÕES**, conforme especificados:

Item	Especificação	Un.	Qtde	Preço Unitário
01	Implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional	sv	01	R\$ 9.530,00
02	Serviço de conversão e adequação de base cartográfica para unificação em sistema.	sv	01	21.200,00
03	Locação, Manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional.	meses	7	3.800,00
04	Serviço de customização para sistema	horas	100	96,00



	comercial e operacional			
	Obs: A proposta deverá ser de acordo com as especificações do Termo de Referência			

Valor Total: R\$ 66.930,00 (Seiscentos e seis mil, novecentos e trinta reais)

3. DA LICENÇA DE USO DOS SISTEMAS

3.1. O aplicativo é de propriedade do **CONTRATADO**, que concede ao **CONTRATANTE** e suas entidades aqui especificadas, o seguinte:

3.1.1. O direito de uso de licenças dos Sistemas, objeto deste contrato, instalada no servidor e em computadores conectados em rede, de acordo com a quantidade de acessos simultâneos solicitada;

3.1.2. É vedada a cópia dos sistemas e do gerenciador do Banco de Dados, exceto para fazer backup. Os sistemas estão protegidos pela lei nº. 9.609/98, que prevê a pena de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos de detenção e pela lei nº. 9.610/98, cuja indenização pode chegar ao valor de 3.000 (três mil) cópias, para cada cópia instalada ilegalmente.

3.1.3. É vedada a sublocação, empréstimo, arrendamento ou transferência dos sistemas contratados a outro usuário, assim como também é a engenharia reversa, a de compilação ou a decomposição dos referidos sistemas.

4. DA MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

4.1. As modificações de cunho legal impostas pelos órgãos federais e estaduais, serão introduzidas nos sistemas, durante a vigência do contrato, sem ônus para o **CONTRATANTE** e em prazos compatíveis com a legislação.

4.2. Caso não haja tempo hábil para implementar as modificações legais entre a divulgação e o início da vigência das mesmas, o **CONTRATADO** procurará indicar soluções alternativas para atender as determinações legais, até a atualização dos sistemas.

4.3. As implementações específicas serão realizadas pelo valor pago mensalmente no ato da contratação,

4.4. As melhorias e novas funções introduzidas nos sistemas originalmente licenciados serão distribuídas toda vez que o **CONTRATADO** as concluir. Cabe ao **CONTRATANTE** adotar a última versão no prazo de 60 (sessenta) dias de seu recebimento. Após este prazo o **CONTRATADO** fica desobrigado de fornecer suporte à versão antiga.

4.5. As atualizações dos sistemas deverão ser disponibilizadas na internet.

5. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



5.1. O suporte técnico, após-implantação dos sistemas, deverá ser efetuado por técnico habilitado com o objetivo de:

5.1.1. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;

5.1.2. Auxiliar na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos, desde que não exista backup adequado para satisfazer as necessidades de segurança;

5.1.3. Treinar funcionários da **CONTRATANTE** na operacionalização do sistema em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, mudanças de cargos, etc.;

5.1.4. Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas, como: gerar/validar arquivos para Órgão Governamental, Instituição Bancária, Gráfica, Tribunal de Contas, alteração de fórmulas de cálculo, desenvolver novos relatórios e documentos, que não estejam nos sistemas contratados e sejam específicos da **CONTRATANTE**, entre outros.

5.1.4.1. Esse atendimento poderá ser realizado por telefone, fac-símile, internet através de serviços de suporte remoto, ou nas dependências da Prefeitura, sempre que as alternativas anteriores não resultarem em solução satisfatória.

5.2. O suporte por telefone ou remoto deverão ser atendidos quando feito por servidor que possuam habilitação para a operação do sistema, do equipamento, do sistema operacional e utilitários.

5.3. O prazo máximo para atender solicitações de suporte, deverá ser num prazo não superior a 48(quarenta e oito) horas úteis para a solução dependências no sistema contratado. Este prazo se inicia com a abertura do chamado do técnico.

5.4. As solicitações de manutenções ou alterações nos programas, serão solicitadas pelo **CONTRATANTE**, através da área responsável, à **CONTRATADA**, via fax ou correio eletrônico, acompanhado de documentação ou comentário que caracterize o serviço a ser efetuado. Após a execução do serviço, o **CONTRATADO** deverá repassar o programa alterado em sua forma executável, via internet, para os endereços pactuados do **CONTRATANTE**, que deverá fazer os testes de conformidade, instalar e repassar aos usuários do sistema.

6. DA CONTRATAÇÃO

6.1. O preço é fixo e irrevogável até 12 (doze) meses, ficando ressalvada a possibilidade de alteração dos preços caso ocorra o desequilíbrio econômico financeiro do contrato, conforme disposto no art. 65, alínea "d", da Lei Federal nº. 8.666/93.



6.2. Na ocorrência da prorrogação do prazo de vigência deste Contrato, será concedido reajuste dos valores propostos pelo **CONTRATADO** com base no ÍNDICE GERAL DE PREÇOS DO MERCADO (IGPM-FGV), calculado e publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV. O primeiro reajuste somente ocorrerá depois de decorridos 12 (doze) meses da data de vigência deste Contrato, e assim sucessivamente, caso ocorra prorrogação até o prazo previsto na legislação.

6.3. O contrato poderá ser prorrogado até 48 (quarenta e oito) meses na forma do inciso IV, do art. 57, da lei federal nº 8.666/93.

6.4. O pagamento será efetuado, mediante emissão da documentação fiscal, devidamente atestada pela Autarquia, na seguinte conformidade:

6.4.1. Pela licença de uso dos sistemas, será efetuado mensalmente até 10 (dez) dias úteis de cada mês subsequente, mediante apresentação da nota fiscal de serviços.

6.4.2. Pela implantação e treinamento, quando solicitado, será efetuado em até 30 (trinta) dias após a execução dos mesmos, mediante apresentação da nota fiscal.

7. DO PRAZO DO CONTRATO

7.1. O presente Contrato terá vigência de 07 (sete) meses consecutivos, com início a partir de 01 de junho de 2018 e término em 31 de dezembro de 2018, podendo ser prorrogado nos termos do inciso IV do art. 57 da Lei nº 8.666/93, desde que previsto crédito orçamentário específico para o exercício posterior.

8. DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO - ACRÉSCIMOS/SUPRESSÕES

8.1. O contrato poderá ser alterado nas mesmas condições contratuais, se houver acréscimos ou supressões que se fizerem necessários para aquisição do material, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, conforme estabelece o § 1º. do art. 65 da Lei 8.666/93, e ainda mediante implantação de sistema constantes da licitação e ainda não implementados, mediante justificativa apresentada pelo **CONTRATANTE**, e confecção de termo aditivo, e desde que não ultrapasse o valor de dispensa de licitação.

9. ASPECTOS TECNOLÓGICOS

9.1. A solução ofertada deve obrigatoriamente contemplar no mínimo as características técnicas descritas a seguir:

9.1.1. A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá estar construída para ser executada em ambiente “web”, ou seja, todos os seus módulos devem operar em ambiente web e não somente publicando dados, possibilitando consultar informações, cadastrar, imprimir, alterar, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software.



9.1.2. Toda a infraestrutura de servidores, e sistemas de rede necessários para o funcionamento do objeto solicitado neste Termo será de responsabilidade da Autarquia. Sendo que a licitante deve apresentar em sua proposta técnica os requisitos de hardwares necessários para que a solução a ofertada funcione perfeitamente no ambiente da Autarquia.

9.2. Arquitetura Técnica

Para garantir a contratação de uma solução robusta dentro dos melhores padrões reconhecidos pelo mercado, a solução ofertada deve possuir as seguintes características:

9.2.1. Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas;

9.2.2. Não possuir lógicas de negócios na camada de apresentação;

9.2.3. Suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento/ homologação/ produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes;

9.2.4. Não deverá fazer uso de Triggers para implementação de lógica de negócio na camada de dados;

9.2.5. Conter todos módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si;

9.2.6. Disponibilizar funcionalidade nativa que permita o balanceamento de carga;

9.2.7. A solução ofertada deve ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portátil, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, "multithread", segura, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes de processamento, e facilidades para criação de programas distribuídos com os seguintes padrões de tecnologia: g1) Para sistemas baseados em arquitetura Microsoft.NET Framework:

- .NET Framework 3.5 SP1 ou superior;
- Internet Information Services (IIS) 7.5;
- Para sistemas baseados em arquitetura Java
- J2EE;

9.2.10. Executar em sistemas operacionais: Microsoft Windows Server 2008 R2 ou superior e Linux;



9.2.11. Permitir que as licenças fornecidas do sistema sejam instaladas em qualquer servidor físico ou virtual, independente do número de processadores e/ou núcleos de processamentos, sem variação de custos das mesmas

10. INTERFACE COM O USUÁRIO

Para garantir uma operação fácil e intuitiva aos usuários a solução ofertada deve disponibilizar no mínimo os seguintes requisitos de interface:

10.1. Permitir o acesso à tecnologia HTML / Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário;

10.1.1. Garantir que a camada cliente seja suportada no mínimo pelos navegadores Internet Explorer 8.0 e superiores, Google Chrome 20.0 e superiores, Mozilla Firefox 18.0 e superiores

10.1.2. Oferecer mensagens de informações, avisos e erro em português de fácil entendimento para o usuário final;

10.1.3. Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica, com um objeto gráfico que represente a espera;

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

11. BANCO DE DADOS

11.1. O banco de dados utilizado deverá ser Oracle, SQL Server ou PostgreSQL e serão de responsabilidade da licitante, devendo permitir atualizações (“upgrade”) para versões superiores sem perda de integridade, segurança, desempenho e disponibilidade. O banco de dados utilizado será provido pela licitante. Durante a vigência do contrato será de responsabilidade da licitante todas as tarefas referente a gestão do banco de dados incluindo as suas atualizações, manutenções e melhorias e isto incluirá no mínimo as seguintes tarefas:

11.1.1. Controlar seus desempenhos (“analyse” e “tuning”), a alocação de espaços ocupados nos discos (“data sharing” e particionamento), bem como a demanda de recursos dos servidores, sempre buscando o melhor desempenho;



11.1.2. Criar e gerenciar índices e outras particularidades inerentes a bancos de dados, sempre buscando o melhor desempenho;

11.1.3. Ser responsável pelas operações de “backup/restore”, “clustering”, espelhamento, replicação de dados, ou qualquer outra tecnologia indicada pela contratante para garantir a continuidade do serviço;

11.1.4. Atualizações de segurança, de versão e demais patches que forem indicados pelo fabricante;

11.1.5. A solução/sistema deverá permitir a geração de “arquivo morto”, que é a criação de tabelas que conterão os dados obsoletos de certo período, retirando-os das tabelas ativas e de uso contínuo, visando a melhorias de desempenho da solução como um todo. Sendo que os dados destas tabelas de “arquivo morto” poderão ser acessados através do recurso de gerador de relatórios da solução.

12. DESEMPENHO ESPERADO

12.1. Como forma de garantir o perfeito funcionamento da solução a licitante deverá obrigatoriamente assegurar que a solução ofertada ofereça no mínimo os seguintes requisitos:

12.1.1. Possibilitar a execução do processamento em várias CPUs, em um ambiente multiprocessador;

12.1.2. Suportar balanceamento de carga entre os servidores;

12.1.3. Possuir arquitetura que permita utilizar todo o recurso de hardware disponível para o processamento, fazendo uso de todos os CPUs disponíveis;

12.1.4. Possuir arquitetura que permita paralelismo intraproceto durante a execução de processos de carga.

12.1.5. Suportar distribuição nos componentes em diferentes servidores, permitindo alta disponibilidade e alto desempenho.

12.1.6. Garantir que o tempo de resposta esperado para o processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 45.000 consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 40 usuários, não poderá ser superior a dez segundos;

12.1.7. Processamento de arquivos e geração de relatórios massivos: 05 minutos ou menos

13. MONITORAMENTO



13.1. Permitir programar eventos de negócio, emitindo automaticamente alertas para os usuários;

13.1.1 . Permitir, de forma nativa, a geração de relatórios, gráficos ou telas de consulta, a análise estatística ou planejamento de capacidade, fornecendo dados sobre o nível de utilização da solução, bem como indicadores de monitoramento de desempenho dos principais serviços e servidores;

13.1.2. Disponibilizar funcionalidade de monitoramento de eventos que envia automaticamente e-mails ou SMS, referente à indisponibilidade de serviços utilizados pelo sistema, bem como situações excepcionais ocorridas em processos “batch” gerados pelo sistema, alertando de forma proativa os responsáveis.

14. ACESSO AO BANCO

14.1. Deveremos ser disponibilizados para o setor de tecnologia da informação um usuário com privilégios de consulta, que possibilite ao técnico do Samae realizar consultas ao banco, sendo essas consultas sempre informadas ao suporte da empresa vencedora do certame.

15. ASPECTOS FUNCIONAIS

15.1. A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar no mínimo as funcionalidades descritas a seguir:

16. CONTROLE DE ACESSO

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

16.1.1. Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha;

16.1.2. Para acessar o sistema, o usuário operador será necessário possuir seu cadastro previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos (administrador). O usuário administrador poderá criar o usuário operador, atribuindo-lhe permissões e funcionalidades do sistema, de acordo com o perfil da função que o usuário operador exercerá. O sistema deverá ofertar opções para diferenciar o usuário operador quanto a perfil e acessos;

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

16.1.4. Possuir funcionalidades de expiração de senha (período de válida/de), bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso;



16.1.5. Possuir identificação única para cada usuário, por meio de login e senha individualizada, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão;

16.1.6. Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser parametrizado;

16.1.7. Permitir integração com soluções de terceiros, possibilitando a autenticação de usuários previamente autenticado no MS Active Directory.

16.1.8. Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas (conceito de “senha forte”);

16.1.9. Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada.

16.1.10. Não permitir que a senha de acesso do usuário seja visualizada nos aplicativos do sistema.

16.1.11. O sistema deverá permitir a criação de perfis, estes perfis conterão os acessos às funcionalidades e direitos do sistema definidos pelo usuário administrador. Um perfil poderá ser criado com direitos apenas de consulta de registro no sistema, para que as funcionalidades atribuídas ao usuário operador tenham acesso apenas à consulta

16.1.12. Garantir controle parametrizável dos acessos dos usuários às funcionalidades do sistema de acordo com permissões associadas aos seus perfis.

16.1.13. Permitir associar um ou mais perfis de autorização para cada usuário.

16.1.14. Deverá armazenar compondo de forma histórica todas as alterações efetuadas na base cadastral, registrando a informação original e a informação alterada e ainda a data, hora e usuário responsável pela manutenção.

16.1.15. Possibilitar o registro das tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois qualquer atividade executada pelos usuários do sistema deverá ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.

17. CADASTRO

17.1. A solução ofertada deverá possuir um conjunto de cadastros que deve compreender todos os processos que envolvem os cadastros necessários para manter a funcionalidade do produto e deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos:



17.1.1. Permitir que a solução ofertada tenha os atributos mínimos necessários para uma correta gestão da relação com os clientes, tais como:

Nome Cliente;
CPF ou CNPJ;
Número do RG;
Filiação;

Número Telefone Residencial;
Número Telefone Comercial;
Número Telefone Celular;
Data de Nascimento;

Email;

Endereço;

Permitir gravar imagens referentes a todos os documentos do cliente;

Cadastro de município

Cadastro de bairro

Cadastro de tipo de logradouro

Cadastro logradouro

Cadastro de faixa de logradouro

Cadastro de endereço

17.1.2. Permitir que a solução ofertada possibilite o cadastro de uma unidade de consumo que deverá identificar o imóvel abastecido pelas redes públicas de água e/ou esgoto. Desta forma, a solução ofertada deverá permitir criar uma nova ligação ou alterar a já existente disponibilizando no mínimo os seguintes dados:

17.1.3. Permitir que o sistema tenha todos os atributos necessários para uma correta gestão dos imóveis tais como: (Número do Lote, Número da Unidade, Número de Moradores, Número de Tomadas de água, Área edificada em m², Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'água, Existência de Cisterna, Existência de fonte própria de água, Informar o tipo de pavimento do logradouro, Informar o tipo de pavimento do passeio,

17.1.4. Permitir Informar o endereço possibilitando cadastrar no mínimo três endereços para uma unidade consumo: o endereço físico principal, endereço alternativo e endereço secundário;

17.1.5. O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único do consumidor (matricula)

17.1.6. Possibilitar identificar uma unidade de consumo como pertencente a um cliente especial (grande consumidor ou órgão público).

17.1.7. Possibilitar cadastrar para uma unidade de consumo o inquilino e o proprietário do imóvel;



17.1.8. Permitir o controle de todas as unidades de consumo pertencentes a um órgão pagador;

17.1.9. Permitir o cadastro individual das unidades de consumos para condomínio com medição individualizada;

17.1.10. A Solução ofertada deverá disponibilizar um conjunto mínimo de funcionalidades que possibilite a gestão de todas as informações necessárias para os processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com os clientes que possibilite o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes dados:

Cadastro de Funcionários;
Cadastro de Cargos;
Cadastro de Categorias;
Cadastro de Tarifas;
Cadastro de Taxa de lixo;
Cadastro de Diâmetro Cavalete;
Cadastro de Diâmetro Hidrômetro;
Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Água;
Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Esgoto;
Cadastro de Estado Civil;
Cadastro de Grupos de Serviços;
Cadastro de Veículos;
Cadastro de Material;
Cadastro de Material Cavalete;
Cadastro de Modelo Veículo;
Cadastro de Motivo Cancelamentos;
Cadastro de Motivo de Criticas;
Cadastro de Motivo Emissão de Fatura;
Cadastro de Motivo Estorno de Pagamento;
Cadastro de Motivo Liberação Compensação;
Cadastro de Motivo Movimento Hidrômetro;
Cadastro de Motivo Número Lacre;
Cadastro de Motivo Reenvio Fatura Débito Conta;
Cadastro de Motivo Situação Fatura;
Cadastro de Motivo Situação Ligação Água;
Cadastro de Motivo Situação Ligação Esgoto;
Cadastro de Motivo Transferência de Pagamento;
Cadastro de Motivo Valores a Compensar;
Cadastro de Cadastro de Nacionalidade;
Cadastro de Ocorrência de Débito Conta;
Cadastro de Origem de Leitura;
Cadastro de Posição Cavalete;
Cadastro de Tipo Cavalete;
Cadastro de Tipo Cliente;



Cadastro de Tipo Cobrança;
Cadastro de Tipo Economia por Categoria;
Cadastro de Tipo Coleta Leitura;
Cadastro de Tipo Consumo Faturado;
Cadastro de Tipo Consumo Lido;
Cadastro de Tipo de Convenio Bancário;
Cadastro de Tipo Feriado;
Cadastro de Tipo Outras Fontes;
Cadastro de Tipo Grupo Faturamento;
Cadastro de Tipo Hidrômetro;
Cadastro de Tipo de Ligação;
Cadastro de Tipo Material;
Cadastro de Tipo Pavimento Logradouro;
Cadastro de Tipo Pavimento de Calçada;
Cadastro de Tipo de Rede;
Cadastro de Tipo Situação;
Cadastro de Tipo Tarifa;
Cadastro de Tipo Unidade de Medida;
Cadastro de Tipo Veículo;
Cadastro de Logradouro;
Cadastro de Ruas;
Cadastro de Bairros;

17.1.11. A solução ofertada deve disponibilizar recurso que possibilite o cadastro e atualização de um croqui visando representar graficamente posição geográfica de uma determinada unidade de consumo;

18. HIDROMETRIA

18.1. A solução ofertada deverá manter cadastro de todos os hidrômetros e deve gerir todo o ciclo de vida do hidrômetro, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

18.1.1. A solução ofertada deverá controlar o estoque de hidrômetros. Uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros, em status de estoque, deverá ficar disponível para a instalação lógica em uma ligação. Cada ligação pode ter apenas um hidrômetro ativo por vez. Em qualquer outro dos status, deverá haver uma consistência do sistema que impeça a sua atribuição a uma ligação;

18.1.2. Permitir o cadastro unitário e em lote de hidrômetro sendo que no cadastro de lotes deve ser permitido informar faixa de códigos a serem utilizados;

18.1.3. Disponibilizar funcionalidade que permita identificar univocamente cada hidrômetro no sistema e rastrear suas movimentações;

18.1.4. Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: (tipo de hidrômetro, classe, quantidade de ponteiros, vazão mínima e



máxima, unijato ou multijato, mecânico ou magnético, classe de vazão, data de fabricação, data de aferição, data de aquisição);

18.1.5. Permitir o cadastro do número de lacre que o hidrômetro recebeu;

18.1.6. Quando houver pedido de aferição do hidrômetro, tanto por parte da autarquia quanto de munícipe, o sistema deverá manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições, incluindo resultados, data de aferições, e quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos.

18.1.7. O sistema deverá manter, em base de arquivos ou banco de dados próprios, repositório de fotos das aferições e ocorrências, tais como: hidrômetro quebrado, embaçado, dentre outras. As fotos serão anexadas pelo sistema, que deverá tratá-las para manter boa qualidade, mas de tamanho compatível com o repositório;

18.1.8. Em caso de troca de hidrômetro, o anterior poderá ir para estoque, manutenção ou sucata. O sistema possibilitará ao usuário a escolha do status;

18.1.9. Permitir a consulta de histórico de hidrômetro por ligação;

18.1.10. Por determinação do Inmetro, a validade de aferição de um hidrômetro é de cinco anos. O sistema deverá prover alerta na iminência de final de validades de hidrômetros instalados, gerando Ordens de Serviço automaticamente para o grupo responsável pela troca dos hidrômetros;

18.1.11. Permitir geração automática de Ordem de Serviço para substituição corretiva de hidrômetro com base nas ocorrências de leitura;

18.1.12. Permitir receber, segundo as funcionalidades de um sistema de Leitura Automática de Medidores (AMR), as leituras dos hidrômetros em formato eletrônico através da transmissão de dados;

18.1.13. Possibilitar registrar instalação de hidrômetro em uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a instalação de hidrômetro realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário;

18.1.14. Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a retirada de hidrômetro realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário. Também deve realizar a baixa automática no parque de hidrômetros;

18.1.15. Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em uma ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que



registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

19. GESTÃO DE LEITURAS E CONSUMOS

19.1. A solução ofertada deverá possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de leituras que compreende a geração da massa de leitura, a distribuição da massa para os dispositivos móveis e o processamento do retorno das leituras, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

19.1.1. Permitir a gestão dos roteiros de leitura através dos quais é definida a seqüência correta de leituras;

19.1.2. Permitir a parametrização dos roteiros de leitura de acordo com a tipologia das localidades;

19.1.3. Permitir atribuir a cada ligação a seqüência de leitura na relação completa dos imóveis a serem faturados;

19.1.4. Permitir a geração da massa de leitura e a distribuição das mesmas nos dispositivos móveis pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

19.1.5. Preservar a situação cadastral das unidades de consumo no momento em que se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras;

19.1.6. Identificar e qualificar as unidades que devem ser lidas de acordo com a sua situação cadastral de momento;

19.1.7. Realizar para as unidades o cálculo do consumo mínimo, sendo que deve ser possível realizar o cálculo para as unidades que possuem hidrômetro com base no número de economias e para as unidades que não possuem hidrômetro com base no número de tomadas de consumo;

19.1.8. Com base na tabela de faixa de leitura cadastrada, deve ser realiza o cálculo da faixa leitura máxima e mínima, de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo;

19.1.9. Permitir realizar de forma automática o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, deve ser feito o armazenamento de todas as leituras realizadas, bem como o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta da leitura, a existência de ocorrências de não leitura, sua média mensal e anual e o tipo de consumo faturado. Também deve ser realizada a de abertura automática de ordens de serviço, conforme ocorrência informada no campo;



19.1.10. Permitir realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor. A crítica de leitura deve permitir identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura deve permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações. Sendo que também deve ser possível enviar para o coletor as revisões de leitura;

19.1.11. Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto;

19.1.12. Permitir a leitura de imóvel isenta de faturamento;

19.1.13. Possibilitar a geração de boletim de leitura para ser impresso, quando não for possível por motivos de força maior, a utilização de dispositivos móveis;

19.1.14. Permitir o cadastro de novas rotas de leitura;

19.1.15. Disponibilizar funcionalidade que permita sequenciar uma rota de leitura;

19.1.16. Permitir a emissão de relatório de ocorrências de leituras, com a opção de filtro parametrizável.

19.1.17. Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo que no processo de crítica foi informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema deve possibilitar gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade;

19.1.18. Disponibilizar recurso que possibilite acompanhar em tempo real a distribuição das leituras realizadas para os dispositivos móveis, possibilitando realizar o acompanhamento integral do trabalho de campo, apresentando por rota, por grupo ou por dispositivo móvel a quantidade de leituras distribuídas, o quantitativo lido até o momento o quantitativo de faturas impressas e o total de bobinas já utilizadas em campo;

19.1.19. Permitir a emissão de relatório comparativo de consumo faturado e valor, visando demonstrar os desvios de consumos e valores apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário;

19.1.20. Permitir a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuem consumo acima de seu limite superior;

19.1.21. Disponibilizar um conjunto de relatórios que possibilite a gestão da produtividade e da qualidade das leituras realizadas pelos leituristas. Desta forma a solução ofertada deve fornecer no mínimo os seguintes relatórios:

19.1.22. Permitir a emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras por grupo de faturamento e por rota;



19.1.23. Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um determinado leiturista em um determinado período;

19.1.24. A solução ofertada deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que possibilite o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, visualizando e acompanhando a rota percorrida pelo leiturista diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial ou através da integração com o Google Maps. Sendo que a solução ofertada deve apresentar diretamente no mapa no mínimo as seguintes informações:

19.1.25. Apresentar a rota traçada pelo leiturista e o nº de leituras efetuadas naquela rota;

19.1.26. Deve ser identificada no mapa cada leitura efetuada, possibilitando acessar informações como: Endereço da leitura realizada; valor da leitura quando existir ou ocorrência para os casos que não foi informado leitura; Consumo faturado e ocorrência, apresentando estas informações para cada uma das leituras feitas. A leitura efetuada é representada no mapa, que mostra o exato local e região da leitura;

19.1.27. Deverá possuir recursos para o monitoramento do roteiro efetuado pelo agente de leitura desde o início e retorno à base com informações sobre a distância percorrida e o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações;

19.1.28. Permitir identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada;

19.1.29. Funcionalidade que permita verificar quais leituristas está on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis;

19.1.30. Possuir quantitativos sobre as leituras realizadas, leituras a realizar, faturas calculadas e impressas, faturas calculadas e não impressas, reaviso, comunicado de excesso, faturas geradas a partir de ocorrências, leituras transferidas ao servidor, leituras aguardando transferência para o servidor;

20. SISTEMA DE LEITURA E FATURAMENTO DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS

20.1. A solução ofertada deverá possuir um módulo de leitura e emissão simultânea que deve ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado a solução ofertada, que deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecidos por um único proponente. Os sistemas aplicativos dos dispositivos móveis devem ser compatíveis com as plataformas Android e Windows Mobile, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:



20.1.1. Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados.

20.1.2. Deverão existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema;

20.1.3. As leituras serão efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para escolher os registros requeridos;

20.1.4. Possibilitar inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca através do número do hidrômetro, endereço ou matrícula;

20.1.5. Para digitar a leitura, o sistema deverá informar antes ao leiturista no mínimo as seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número e localização do hidrômetro;

20.1.6. O sistema deverá efetuar o registro referente ao rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde a saída da sede da empresa até o término das atividades de registro de leitura;

20.1.7. Após a digitação da leitura, o sistema deverá realizar as validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo;

20.1.8. Possibilitar ao leiturista a inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades;

20.1.9. A partir da leitura do hidrômetro, o sistema deverá calcular o consumo da unidade, tratando situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão de manobra de hidrômetro;

20.1.10. Possibilitar que o faturamento on-site possa ser feito tanto on-line quanto offline, utilizando dispositivos móveis;

20.1.11. Deve possibilitar realizar a leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida. Caso exista consumo, o sistema deve emitir fatura de cobrança e gerar automaticamente uma Ordem de Serviço de Fiscalização para o imóvel. O intervalo mínimo de dias entre o corte e a leitura também deve obedecer a parâmetro predefinido;

20.1.11.1. Permitir realizar o cálculo da fatura determinado o valor da água e esgoto aplicando os valores da tabela de tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias, realizarem a dedução de impostos para as unidades de consumo que estejam previsto a retenção de impostos, apurar os valores de serviços a faturar conforme estipulado no regulamento do Samae.



20.1.11.2. Permitir utilizar bobinas em branco sem nenhuma informação pré-impressa em impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica. O layout do documento poderá ser desenhado no momento da impressão, permitindo a emissão de no mínimo os seguintes documentos:

20.1.11.3. Possibilitar a emissão de fatura documento pagável com código de barras padrão FEBRABAN apresentando no mínimo os seguintes dados: dados cadastrais da unidade (nome do cliente, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias, data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior, leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e discriminação dos serviços faturados, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água e ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura);

20.1.11.4. Emitir comunicado de débito após a emissão da fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, imprimindo o texto de alerta de corte predefinido e discriminando as faturas pendentes do imóvel;

20.1.11.5. Emitir comunicado de excesso de consumo após emissão da fatura para os imóveis em que o consumo for maior que sua média de consumo conforme percentual previamente cadastrado;

20.1.11.6. Emitir comunicado de alerta de vencimento de benefício para clientes optantes do cadastro de tarifa social;

20.1.11.7. Possuir funcionalidade que requer o registro fotográfico, de acordo com as parametrizações, para as irregularidades encontradas em campo;

20.1.11.8. Permitir visualizar na tela do dispositivo de leitura as fotografias digitais registradas;

20.1.11.9. Permitir a geração de solicitação de serviço automática para situações encontradas no processo de leitura (vazamento, violação de corte, etc.);

20.1.11.10. Permitir geração de avisos ao leiturista no momento da leitura em casos de ocorrências préparametrizadas no sistema, como por exemplo: Consumo zero, consumo alto, consumo baixo. Onde o leiturista se obriga a digitar novamente a leitura, e informando ao setor de faturamento o código da ocorrência para um controle desses motivos.

20.1.11.11. Possibilita navegar entre as unidades de consumo, lidas e não lidas em uma determinada quadra;



20.1.11.12. Possuir funcionalidade que garanta o envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo via GPRS, automaticamente ocorrendo a cada grupo de no máximo 10 imóveis faturados;

20.1.11.13. Funcionalidade que permita verificar quais leituristas está on-line, e nesse caso, que o sistema possibilite encaminhar mensagens para os seus coletores;

20.1.11.14. Permitir enviar para o dispositivo móvel as faturas retidas na crítica e registrar no dispositivo a revisão da leitura;

20.1.11.15. Permitir o acompanhamento e controle sobre o consumo de bateria do equipamento durante a execução da coleta de leitura;

20.1.11.16. Demonstrar a quantidade de bobinas necessária para realização das leituras carregadas no dispositivo móvel;

20.1.11.17. Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o teste do cabeçote de impressão visando garantir a qualidade e nitidez da impressão

21. GESTÃO DE REVISÃO DE CONSUMO

21.1. A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para geração e gerenciamento de revisão de consumo no mínimo os seguintes recursos:

21.1.1. Possibilitar a geração de um processo de revisão de consumo seja ela solicitada pelo cliente ou pelos usuários responsáveis quando se achar necessário;

21.1.2. O processo de revisão deverá conter os seguintes dados mínimos no formulário de adesão: a. Controle por Ano/Numero;

- a) Mês/Ano referência da revisão;
- b) Cadastro do Cliente;
- c) Endereço Completo do Cliente;
- d) Data da Solicitação;
- e) Nome do Solicitante;
- f) Quantidade de Pessoas quem moram na residência;
- g) Informações de Piscina;
- h) Máquina de Lavar Roupas;
- i) Caixa D'Água;
- j) Fonte alternativa de água;
- k) Descrição da Ocorrência;

21.1.3. Deverá ser possível classificar a Revisão de Consumo conforme a fase de sua análise, sendo que todas as etapas deverá automaticamente gerar registros e informações sobre essa revisão, onde qualquer usuário possa ter os dados completos sobre o processo;



21.1.4. Deverá disponibilizar um formulário impresso com todos os dados necessários da revisão de consumo;

21.1.5. Todo o processo de revisão deverá ser disponível em dispositivos móveis, de forma clara e simples, onde todo o processo seja automatizado sem a necessidade de uso de papel impresso, poderá ser utilizado no mesmo modo das ordens de serviços automatizadas como prevê neste termo de referência.

21.1.6. A Solução ofertada deverá possuir uma agenda, onde nela será registrado um cronograma de visitas técnicas, para solução e análise destas revisões;

21.1.7. A Solução tem por obrigação se adequar os processos realizados atualmente, sem perdas, danos e custos para a autarquia;

22. GESTÃO DE FATURAMENTO

22.1. A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para cálculo do valor da água consumida, serviço básico, esgoto e demais serviços, parcelamentos, deverá estar integrado aos processos de arrecadação e integração com os lançamentos para contabilidade, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

22.2. Possibilitar o cadastro de grupos de faturamento, onde as unidades de consumo possam ser agrupadas por características de faturamento semelhantes;

22.3. Permitir a gestão do cronograma de faturamento para organizar as atividades por grupo e localidade, possibilitando o cadastro mensal do calendário de faturamento, no mínimo os seguintes dados: data de previsão da geração da massa de leitura de campo, data de início de leitura de campo, data final da leitura de campo, data de previsão do processamento do faturamento;

22.4. A Solução deverá se adequar ao calendário e forma de faturamento que é aplicado atualmente no Samae;

22.5. Permitir a gestão dos feriados nacionais e municipais;

22.6. Prever funcionalidade para inclusão de mensagens a serem impressas nas contas, deverá ser possível cadastrar no mínimo mensagem para excesso de consumo, mensagem para débitos vencidos, mensagem para faturas com valor zero, mensagem para faturas em débito automático;

22.7. Possibilitar o agendamento para em processamento do faturamento em batch e para a geração do arquivo de contas para impressão em gráficos e arquivos bancários para débito em conta, agrupados por grupos e rotas;



22.8. Possibilitar o cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas dos mesmos;

22.9. A solução ofertada deverá disponibilizar recursos para que o usuário defina e atualize a estrutura tarifária, fornecendo no mínimo os seguintes cadastros:

- a) Cadastro de categoria de tarifa;
- b) Cadastro de tabela tarifária, visando definir a vigência das tarifas de água, esgoto, serviços;
- c) Cadastro de tipo de tarifa que visa definir uma classificação para cada tarifa cadastrada.
- d) Cadastro de tarifa, onde deverá ser possível definir para todas as categorias e respectivos tipos de tarifa, os seguintes parâmetros: descrição da tarifa, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água o esgoto tratado e a tabela tarifária vigente;
- e) Cadastro de faixa de tarifa, que deve possibilitar definir para cada tarifa as faixas de valores desejadas, sendo possível cadastrar no mínimo: o número da faixa, limite inferior em metros cúbicos para a faixa, limite superior em metros cúbicos para a faixa e o valor da faixa;
- f) Cadastro de uma tabela tarifária a partir de uma existente, visando evitar a redigitação de todos os dados de tarifa e somente a atualização do que for necessário;
- g) A solução deverá ser capaz de ratear os valores quando o cliente tiver igual ou maior a duas categorias, dividindo o consumo igualmente para todas as categorias;

22.10. Permitir realizar o cálculo da fatura determinado o valor da água e esgoto aplicando os valores da tabela de tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias;

22.11. Permitir a estratificação das retenções tributárias na emissão de faturas, para as entidades públicas federais;

22.12. Possibilidade de emissão de cobranças para clientes não vinculados a imóveis que eventualmente contratam serviços do Samae, como por exemplo: Circos, Parques;

22.13. Garantir a gestão através de processo paramétrico para no mínimo as seguintes situações de faturamento:

- a) Informar percentual de multa de atraso para faturas vencidas;
- b) Informar percentual de correção de juros diários para faturas vencidas;
- c) Informar o valor mínimo permitido para a emissão de um fatura de forma individual;
- d) Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo;
- e) Informar número de dias mínimo, para a cobrança inicial de uma determinada unidade de consumo após uma ligação nova ou uma religação;
- f) Informar a partir de qual mês e ano deve ser impresso histórico de leitura e consumo na fatura;



- g) Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os clientes que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;
- h) Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura para os casos de vazamento de água;
- i) Informar o percentual máximo permitido para o desconto de fatura para os casos de vazamento de esgoto;
- j) Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses;
- k) Informar se deve ser emitida na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo que atingirem o consumo maior que sua média;

22.14. Garantir o controle da gestão das retificações de faturamento, possibilitando o estorno e a reemissão das faturas já emitidas através de processo paramétrico e respectivas autorizações para no mínimo as seguintes situações:

22.15. Permitir a inclusão, manutenção e exclusão de serviços a faturar possibilitando gerenciar parcelas inseridas ou removidas na fatura (rastreadabilidade). Deverá ser mantida a competência da fatura original. Deverá funcionar como um cancelamento e uma nova inserção. Também deverá obrigatoriamente informar um motivo para a operação:

- a) Permitir o cancelamento de faturas, com o registro de um motivo para a operação;
- b) Permitir alterar a data de vencimento da fatura, com o registro de um motivo para a operação;
- c) Permitir alterar a leitura medida da fatura, com o registro de um motivo para a operação;
- d) Permitir alterar o consumo faturado da fatura, com o registro de um motivo para a operação;
- e) Permitir alterar a fatura em função da atualização cadastral da unidade de consumo, possibilitando recalculá-la de acordo com a situação atual cadastral da unidade;
- f) Permitir recálculo de fatura cujo consumo seja identificado como vazamento conforme parâmetros previamente cadastrados. Sendo que deve ser disponibilizado o recálculo por vazamento com no mínimo as seguintes opções: Informar um percentual de desconto de até 70%, ou realizar um desconto com base na média dos últimos 06 meses de consumo da unidade;
- g) Permitir atualizar a situação da fatura para evitar prejudicar o cliente nos casos que foi comprovado a quitação da fatura, porém o pagamento será remetido pelo banco em data futura;
- h) Permitir alterar a situação de uma fatura para em processo administrativo ou judicial;

22.16. Deverá ser possível a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos ou particulares;

22.17. Possibilitar a geração de uma conta final para o cliente que solicite desligamento, sendo que nesses casos deverá ser gerada uma fatura com todos os débitos vencidos e a vencer do cliente, bem como deverá ser gerado de forma automática após o pagamento da conta final por parte do cliente a ordem de serviço de desligamento da ligação.



22.18. Possibilitar reenviar uma fatura em específico para débito em conta

22.19. Disponibilizar recurso que permita realizar o tratamento de registros de cadastro de débito em conta não identificado;

22.20. Disponibilizar recurso que possibilite registrar ou excluir isenção de cobrança de tarifa de água, esgoto ou serviço para determinada unidade de consumo;

22.20.1. Disponibilizar funcionalidade que possibilite a cobrança de água e esgoto através de contrato de fornecimento, possibilitando definir contrato para cobrança de no mínimo os seguintes tipos: (consumo fixo, consumo mínimo e máximo e valor fixo);

22.20.2. Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática de ordem de serviço fiscalização de consumo, de acordo com critérios estabelecidos pelo usuário;

22.20.3. Disponibilizar conjunto de recursos que possibilite a gestão efetiva dos imóveis alugados, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

a) Possibilitar manter o cadastro de todos os imóveis alugados com a data de vigência do contrato e nome do responsável durante essa vigência. Quando o proprietário ou responsável trazer a Autarquia o contrato de locação do imóvel, o usuário poderá cadastrar o contrato por seu período de validade. Assim, a solução ofertada deverá entender que, durante aquele período, apesar do proprietário ser, em geral, o responsável pela ligação, o inquilino contratante deverá ser efetivamente tratado como responsável, gerando-se as faturas, multas e correspondências todas em seu nome;

b) Da mesma forma, caso o inquilino queira fazer um parcelamento ou outra ação, poderá apenas realizar ações sobre débitos de seu período de contratação. Após o final da vigência do contrato, a solução deverá transferir, automaticamente, a responsabilidade para o proprietário;

c) Disponibilizar recurso que possibilite realizar a prorrogação de contrato.

d) O histórico de responsáveis e de contratos de uma determinada ligação deverá ser mantido, de forma a possibilitar a verificação de propriedade e responsabilidade da ligação

22.20.4. Disponibilizar conjunto de recursos que possibilite a gestão efetiva do controle de fraudes que possam ser praticadas nas unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

a) Possibilitar o cadastro dos tipos de fraudes e seus respectivos graus (leve, moderado, grave);

b) Possibilitar o cadastro de uma tabela tarifária de cobrança de multa por fraude onde o usuário possa definir o valor por tipo e grau da fraude;



- c) Possibilitar a geração automática de ordens de serviço de fiscalização de fraude para unidades de consumo que estiverem com a ligação cortada por período determinado pelo usuário;
- d) Possibilitar que no momento de encerramento da ordem de serviço de fiscalização de fraude, em constado a fraude o usuário possa informar o tipo de fraude encontrada, registrar as fotos, informar o número do boletim de ocorrência e calcular e gerar de forma automática o valor da fraude a ser lançado na próxima fatura do cliente de acordo com o tipo de fraude informada e tabela tarifária de fraude vigente;
- e) Possibilitar gerar relatório que demonstre os quantitativos, clientes e valores de fraudes gerados em um determinado período;

23. GESTÃO DE ARRECADAÇÃO

23.1. A solução ofertada deverá fornecer todos os recursos necessários visando integração com agentes arrecadadores, disponibilizando toda estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente, baixa de faturamentos e integração com os lançamentos para contabilidade, fornecendo no mínimo as funcionalidades descritas abaixo:

23.1.1. Possibilitar de forma automática a geração de arquivos para débito em conta, e envio aos agentes arrecadadores (bancos) conforme padrão FEBRABAN;

23.1.2. Disponibilizar recurso de importação e processamento do arquivo transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, vinculando os registros de pagamentos aos documentos de cobrança emitidos para as unidades de consumo, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal e ainda garantir que todos os registros de pagamentos enviados nos arquivos bancários, sejam devidamente registrados na base de dados da solução/sistema ofertado;

23.1.3. Disponibilizar recurso que possibilite a baixa de documentos de cobrança de forma manual (confirmação de pagamentos) com informação dos dados dos pagamentos;

23.1.4. Possibilitar a identificação e correção de registros de pagamentos não vinculados (não encontrados) a matrículas ou documentos de cobrança;

23.1.5. Permitir a identificação de Faturas pagas em duplicidade, gerando ocorrência de pagamento e crédito para desconto nas próximas faturas do cliente;

23.1.6. Permitir a identificação de Faturas pagas com valores diferentes dos seus faturamentos, gerando ocorrência de pagamento e gerando crédito ou débito ao cliente do valor da diferença;

23.1.7. Possibilitar que no momento do processamento do pagamento de um documento que possua uma ou mais faturas vinculadas (notificação de corte, segunda via de fatura, termo de confissão de dívida ativa e segunda via de fatura agrupada)



deve ocorrer também de forma automática à quitação de todas as faturas vinculadas ao documento;

23.1.8. Garantir que sempre que o sistema processar um pagamento de documento de cobrança em atraso deve ser gerado juros e multas conforme prevê o regulamento do Samae.

23.1.9. Disponibilizar o cadastro de agentes arrecadadores, agências bancárias, convênio do agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada;

23.1.10. Disponibilizar recurso que possibilite realizar estorno de pagamentos indevidos;

23.1.11. Disponibilizar recurso que possibilite realizar a transferência de pagamentos entre diferentes unidades de consumo;

23.1.12. Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da arrecadação, sendo que esse processo deverá apurar e processar todos os pagamentos obtidos no mês, sendo que a posição obtida deve ser registrada e congelada, preservando mensalmente no mínimo os seguintes dados: (valor de documentos pendentes, valor de documentos pagos, valor de parcelamentos realizados, valor de cancelamentos realizados, valor de emissões manuais);

23.1.13. A solução ofertada deverá ter a opção de integração com o sistema das “Vans” permitindo a obtenção e o processamento automático dos arquivos bancários, inclusive com tempo parametrizável de verificação, no caso da Autarquia eventualmente contratar o serviço de pagamento em tempo real.

23.1.14. Fornecer recurso que possibilite o registro de pagamentos via depósito bancário;

23.1.15. Fornecer recurso que possibilite tartar pagamento via depósito bancário que estão como não identificados;

24. GESTÃO DE COBRANÇA

24.1. A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para recuperação de receita, estar integrado aos processos de arrecadação, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

24.1.1. Garantir o controle da gestão das políticas de negociação de débito para parcelamentos e reparcelamentos de débitos, através de processo paramétrico e respectivas autorizações, sendo que uma vez definida a política, a mesma deve ser



utilizada por todos os usuários da solução afetada para no mínimo as seguintes situações:

- a) Definir valor mínimo para que seja autorizado realizar parcelamento de débito e número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento do débito;
- b) Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o parcelamento do débito;
- c) Definir o valor mínimo da parcela do parcelamento;
- d) Definir a obrigatoriedade de cobrança de parcela a vista para o parcelamento;
- e) Definir o número de dias máximo para o pagamento da parcela vista do parcelamento;
- f) Definir o número de dias para cancelamento automático, de uma negociação que não foi processado o pagamento da parcela á vista
- g) Definir o percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para os clientes cadastrados com tarifa social;
- h) Possibilitar parametrizar o nome do responsável por parte da empresa que irá ser impresso no termo de negociação de parcelamento que deve ser gerado na geração do parcelamento;
- i) Definir a alíquota do percentual de multa para parcelamento de débito;
- j) Definir a quantidade máxima permitida por cliente, para realizar um reparcelamento;
- k) Definir o número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);
- l) Definir número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito para clientes que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade);
- m) Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o reparcelamento de débito para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

24.1.2 Disponibilizar funcionalidade que possibilite o parcelamento de débitos pendentes (faturas abertas ou serviços prestados ao cliente), conforme políticas globais de parcelamento previamente parametrizadas, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

- a) Os juros e multa deverão ser calculados sobre o valor do débito já acrescido da atualização monetária;
- b) Para as parcelas a vencer, deverão ser calculados juros, multas e correções conforme regulamento do Samae;
- c) O usuário poderá escolher quais faturas abertas, vencidas ou não, serviços a faturar serão incluídas no parcelamento;
- d) Possibilitar realizar a transferência de débito de uma unidade de consumo a partir da rotina de parcelamento;
- e) Possibilitar emitir um termo impresso no momento da geração do parcelamento para ser ratificado e assinado pelo cliente, assim como a cobrança com a parcela de entrada, caso exista. Deve existir funcionalidade de re-emissão do termo sempre que necessário, com as informações originais;
- f) As faturas parceladas deverão ter sua situação alterada de pendentes para parceladas;
- g) Gerar de forma automática nas próximas faturas a serem emitidas para a unidade de consumo a cobrança das parcelas negociadas no parcelamento de débito;



h) Disponibilizar recurso que permita realizar o cancelamento de um determinado parcelamento de débito;

24.1.3. Disponibilizar funcionalidade que possibilite gerar um reparcelamento de débito (um novo parcelamento para unidades de consumo que já possui um parcelamento de débito pendente), disponibilizando os mesmos recursos solicitados na rotina do item anterior referente ao parcelamento de débito e adicionalmente, fornecer no mínimo os seguintes recursos:

- a) Possibilitar calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando-o para o valor presente e incorporando ao reparcelamento;
- b) Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer e serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor a nova negociação do parcelamento;
- c) Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;

24.1.5. Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento/reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes, atualizando o valor para o presente, deduzindo os juros e multas cobradas;

24.1.6. Possibilitar realizar a simulação de um parcelamento/reparcelamento sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação;

24.1.7. Disponibilizar recurso para geração de cartas de cobrança para clientes com faturas em atraso, conforme opções e parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como: selecionar um imóvel específico, intervalo de rotas, competência de referência, intervalo de valor em aberto, quantidade de faturas vencidas, número de meses em atraso, tipos de categorias e a situação do imóvel;

24.1.8. Garantir o controle da geração das notificações de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

- a) Definir o número mínimo de faturas vencidas para a geração da notificação de corte;
- b) Definir o valor mínimo da dívida para a geração da notificação de corte;
- c) Definir o número mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração da notificação de corte;
- d) Possibilitar a geração de notificação de débito para faturas que não possuam faturamento de água, mas possuam faturamento de outros serviços;
- e) Possibilitar definir o número de dias para o vencimento de uma notificação de corte;
- f) Possibilitar definir qual a mensagem deve ser impressa na notificação de corte;
- g) Possibilitar definir se irá existir a cobrança para a emissão da notificação de corte e o valor que deverá ser cobrado;
- h) Possibilitar gerar notificação de corte para clientes que possuam cobranças diversas atrasadas e não somente para faturas;



- i) Possibilitar definir se será permitido que o mesmo cliente possua uma ou mais notificações de corte pendentes
- j) Possibilitar a geração de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada;
- k) Possibilitar definir se será impresso ou não código de barras padrão FEBRABAN na notificação de corte;

24.1.9. Disponibilizar a funcionalidade que possibilite a geração automática de notificação de corte, conforme parâmetros definidos pelo usuário, sendo que a funcionalidade deve estar possibilitar a geração das notificações de corte em conjunto com o processo de geração de massa de leitura, pois as notificações de corte devem compor os dados que serão enviados para ao dispositivo móvel visando a realização das leituras, pois as notificações de corte devem ser impressas em conjunto com as faturas no processo de leitura e emissão simultânea a ser disponibilizado no sistema de leitura;

24.1.10. Permitir alterar a data de vencimento de uma notificação de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a alteração realizada, o usuário que realizou a data e um parecer registrado pelo usuário;

24.1.11. Permitir cancelar a notificação de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o cancelamento, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

24.1.12. A solução ofertada deverá controlar as rotinas do ciclo do corte que devem compreender rotinas parametrizadas para a geração da notificação de corte, bem como o desdobramento em ordens de serviço de corte quando necessário;

24.1.13. Garantir a gestão e a definição das políticas para a geração das ordens de serviço de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

- a) Definir a prioridade de geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível priorizar no mínimo pelas seguintes situações: (estrutura de localização, data de vencimento da notificação de corte e maior valor da notificação de corte)
- b) Definir a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas por dia;
- c) Definir o valor mínimo da notificação de corte para que seja gerada a ordem de serviço de corte;
- d) Definir qual será o código do serviço que será gerado pelo sistema referente a ordem de corte;
- e) Definir a mensagem de comunicação do corte ao cliente que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;
- f) Definir quais serão os dias da semana e respectivos horários que as ordens de corte de primeiro, segundo e terceiro nível devem ser geradas;



Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática das ordens de serviço de corte, conforme parametrização de regras para geração definidas pelo usuário;

24.1.10. A solução ofertada deve possibilitar a geração de até no mínimo dois níveis de corte (cavalete e ramal) possibilitando efetuar tipos de cortes diferentes e sucessivos embasados no nível anteriormente gerado, ou seja, que se permita efetuar um planejamento de calendários para cada tipo de corte a serem gerados e através das ordens de serviço que irão orientar de forma automática a geração da ordem de serviço de corte do próximo nível quando não for registrado a religação ou a quitação da dívida por parte do cliente;

24.1.11. A solução ofertada deve possibilitar bloquear a emissão de uma notificação de corte ou a geração de ordem de corte para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre o bloqueio, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

24.1.12. Garantir a gestão e a definição das políticas visando a geração automática de arquivo para negativação de clientes inadimplentes no SPC e SERASA, possibilitando atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

- a) Número mínimo de faturas ou parcelas vencidas;
- b) Valor mínimo da dívida;
- c) Número mínimo de dias de atraso de uma fatura ou parcela;
- d) Informar o ciclo, bairro, localidade;

24.1.13. O sistema deverá possuir recursos para a geração de arquivos de negativação de forma automática permitindo a integração com o SPC e SERASA, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Deverá permitir a geração instantânea do movimento de inadimplência dos clientes, conforme parametrização definida pelo usuário e controlar o envio, recebimento e arrecadação das faturas, parcelamentos e débitos diversos para providências de restrições de forma online junto ao SPC e SERASA.
- b) Possuir recurso que possibilite realizar o acompanhamento dos movimentos das restrições, das inclusões, cancelamentos e exclusões de informações junto ao SPC e SERASA;
- c) O sistema deverá identificar automaticamente a quitação dos débitos restritos, renegociação e parcelamentos, e proceder instantaneamente à exclusão do registro do cliente junto ao SPC e SERASA;
- d) Disponibilizar recurso que possibilite realizar uma simulação da geração de um lote de arquivo de negativação para SPC ou SERASA, permitindo desfazer ou efetivar a operação;

24.1.14. A solução ofertada deve fornecer um conjunto de recursos que possibilite a criação de um processo administrativo, onde serão executados diversos passos



(ações) obrigatórios ou facultativos, que visem ao cumprimento das regras legais para inscrição da dívida da unidade de consumo e sua posterior cobrança judicial, caso necessário, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Disponibilizar recurso para que o usuário possa realizar a inscrição de dívida ativa de todos os débitos dos clientes que tiveram seus débitos vencidos e não quitados no período definido pelo usuário. Sendo que para os debitados selecionados o sistema deve registrar os mesmo em dívida ativa atualizando a situação da fatura para em dívida ativa;
- b) Disponibilizar o recurso para a geração automática do livro da dívida ativa que deverá ser por ordem cronológica de cada debito do cliente, e receber a identificação de cada debito e sua localização dentro do livro, por livro, pagina e sequencia dentro da página.
- c) Possibilitar a geração da notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa a qual deve constar o proprietário, base legal e texto pré-definido e todos os débitos do imóvel atualizados até o momento da emissão, além do cálculo dos encargos de multa e juros, conforme política de cálculo utilizada;
- d) Funcionalidade para registro da data de recebimento notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa
- e) Possibilitar efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, após serem notificados.
- f) Possibilitar a manipulação de lançamentos inscritos (baixa, cancelamento, abertura, etc);
- g) Possibilitar realizar o parcelamento de débitos de clientes inscritos em dívida ativa;
- h) Possibilitar a geração do termo de confissão de dívida ativa para que o cliente possa efetuar o pagamento das faturas registradas em dívida ativa;
- i) Fornecer relatório de valores inscritos em dívida ativa por período;
- j) Fornecer relatório de pagamentos de lançamentos inscritos.
- k) Possibilitar excluir de forma individualizada uma fatura em dívida ativa;
- l) Possibilitar gerar notificação extrajudicial para faturas em dívida ativa;

25. GESTÃO DA CONTABILIDADE

25.1. A solução ofertada deve disponibilizar um módulo de contabilidade que deve ser totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação, realizando de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

25.1.1 . Possibilitar o cadastro do plano de contas, permitindo cadastrar todas as contas do passivo, ativo e receitas;

25.1.2. Possibilitar a utilização do conceito de contabilização ativa, onde deve ser possível parametrizar de acordo com o plano de contas da Autarquia as transações contábeis, ou seja, qual deve ser o respectivo lançamento contábil que deve ser gerado na mesma transação lógica de forma automática e transparente para o usuário, para



todos os movimentos do emitido e do recebido (faturamento, cancelamento, refaturamento, parcelamento e recebimento no âmbito dos processos de negócio comercial);

25.1.3. Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da contabilidade, sendo que esse processo deve apurar todos os eventos de faturamento e arrecadação gerados em um determinado mês, e realizar os respectivos lançamentos contábeis, conforme parametrização definida para o plano de contas da Autarquia e de forma estruturada e organizada deve ser gerada os lançamentos contábeis (débito, crédito), onde a posição obtida deve ser congelada;

25.1.4. Disponibilizar recursos que possibilitem a contabilização e o gerenciamento do saldo das contas a receber referente a dívida ativa de forma específica;

25.1.5. Promover registro contábil automático de tributos retidos na fonte segundo dados da arrecadação;

25.1.6. Promover registro contábil automático da provisão para devedores duvidosos sem afetar saldo comercial, seguindo sistemática própria Autarquia;

25.1.7. Permitir que o histórico textual dos lançamentos contábeis tenha a possibilidade ser préconfigurado;

25.1.8. Estabelecer integrações diárias automáticas e sem intermediários dos lançamentos contábeis gerados para serem importados pelo sistema específico da contabilidade implantado atualmente na Autarquia, incluindo os movimentos de arrecadação, faturamento e demais movimentos;

25.1.9. Bloquear a utilização de códigos de serviços operacionais que não tenham configuração de conta contábil;

25.1.10. Disponibilizar consultas e relatórios de controle para verificar os registros gerados na contabilidade e permitir rastreabilidade analítica destes, a verificação em vários aspectos das informações passadas ao Sistema Contábil, pois para os casos de divergência de valores (diferença na posição do saldo das contas receber), será de responsabilidade da licitante explicar a diferença, a causa do erro e qual ação será tomada para a mitigação do mesmo;

25.1.11. Disponibilizar relatório de contabilização do faturamento sintético, separados por conta contábil;

25.1.12. Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando cliente, valor parcelado, faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de juros a faturar, etc;

25.1.13. Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores duvidosos;



25.1.14. Disponibilizar relatório Posição das Contas a Receber por Cliente, que apresente a abertura da posição das contas a receber de todos os clientes da Autarquia, demonstrado a posição detalhada de todos os documentos de cobrança pendentes para cada cliente, sendo que devem ser evidenciados: (o número do documento de cobrança, referência mensal da faturas, data de vencimento, valor total da fatura, valor de juros faturados, valor de juros a faturar, valor de serviços, valor parcelado, saldo contábil e o saldo financeiro);

25.1.15. Gerar relatório de resumo dos lançamentos contábeis, que tem como objetivo apresentar os saldos consolidados das contas contábeis, devendo demonstrar para todas as contas contábeis, no mínimo os seguintes dados: (código da conta contábil, descrição da conta contábil, título da conta contábil, saldo anterior, valor faturado no mês, valor pago no mês, valor parcelado, valor cancelado, valor devolvido, valor de imposto, valor de tarifa, o saldo atual da conta);

25.1.16. Disponibilizar relatório mensal de todas as unidades de consumo clientes do tipo pessoa jurídica que tiveram dedução na fatura, referentes à retenção de impostos, sendo que o relatório deve apresentar no mínimo os seguintes dados: (matricula da unidade, nome do cliente morador, CNPJ do cliente, a descrição do imposto, a alíquota do imposto, o valor base para cálculo do imposto e o valor do imposto);

26. GESTÃO DE SERVIÇOS

26.1. A solução ofertada deverá disponibilizar todos os procedimentos e controles necessários para execução dos serviços realizados em campo, assim como as tarefas administrativas correspondentes para o seu completo gerenciamento, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

26.1.1. Garantir o cadastro e a manutenção dos códigos de serviço e a definição das políticas, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

- a) Definir descrição do Serviço;
- b) Definir código do Serviço;
- c) Definir o grupo do Serviço;
- d) Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);
- e) Definir o tipo de unidade de medida para o serviço;
- f) Definir o setor de controle de execução do serviço;
- g) Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço;
- h) Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço;
- i) Definir se existe incidência de imposto para o serviço;
- j) Definir se existe cobrança de parcela a vista para o serviço;
- k) Definir o percentual mínimo da parcela á vista para o serviço;
- l) Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;



- m) Definir o número de prioridade para execução do serviço;
- n) Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;
- o) Definir o número máximo permitido de postergações para executar o serviço;
- p) Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;
- q) Possibilidade de definir a rubrica contábil para o serviço;
- r) Possibilidade de definir se na abertura da ordem de serviço para o serviço em questão deve ser gerada algum termo (documento) e qual o termo a ser gerado.

26.1.2. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para a serem registrado seu uso na execução do serviço;

26.1.3. Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros;

26.1.4. Disponibilizar o cadastro de veículos;

26.1.5. Disponibilizar cadastro de setores de execução de serviço.

26.1.6. Disponibilizar cadastro de notificação de e-mail, sendo possível parametrizar para quais serviços devem ser enviados e-mails notificando a abertura de uma ordem de serviço, sendo possível ainda definir quais serão os destinatários dos e-mails por setor de execução;

26.1.7. Disponibilizar funcionalidade para criar termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo etc. Também deverá ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo.

26.1.8. Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e clientes da Autarquia, visando garantir todo o controle desde o momento em que a ordem de serviço foi gerada até o momento em que será encerrada. Sendo que o processo de baixa da ordem de serviço na solução ofertada deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento;

26.1.9. Possibilitar definir kits de materiais que serão utilizados em determinados serviços, onde todos os materiais necessários para a execução de determinados serviços serão definidos antecipadamente através da criação dos kits que serão associados aos respectivos serviços;

26.1.10. Disponibilizar recurso para que o sistema envie de forma on-line ao sistema de gestão de estoque da Autarquia a previsão de utilização dos materiais a serem



utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos kits.

26.1.11. Possibilidade de informar no momento da abertura de uma ordem de serviço o desdobramento de serviços;

26.1.12. Possibilitar que para determinadas ordens de serviço após a sua abertura permaneçam em estado de suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução;

26.1.13. Fornecer recurso para que as ordens de serviços que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade satisfatória, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura específica de serviços que geraram retrabalhos;

26.1.14. Garantir que para todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados.

26.1.15. Disponibilizar recurso que permita realizar a programação da execução das ordens de serviço, informando equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços;

26.1.16. Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;

26.1.17. Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;

26.1.18. Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço;

26.1.19. Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado;

26.1.20. Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em clientes considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais.

26.1.21. Possibilitar a gestão da tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado. Sendo que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço;

26.1.22. Possibilitar que no encerramento da ordem de serviço, seja permitido informar mais de um serviço executado;



26.1.23. Disponibilizar funcionalidade para acompanhamento dos prazos de execução das ordens de serviço, definindo prioridades para aquelas com prazos mais curtos ou a vencer;

26.1.24. Disponibilizar funcionalidade que possibilite a abertura de ordens de serviço em lote para unidades de consumo cadastrada, a partir de parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como situação e categoria do imóvel, tipo e data de instalação do hidrômetro, intervalo de rotas e intervalo de consumo;

26.1.25. Disponibilizar recurso que permita a exibição das ordens de serviço solicitadas e programadas em mapa do GoogleMaps ou de base de dados cartográfica, com filtro por endereço e equipe e tipo de serviço;

26.1.26. Disponibilizar recursos que possibilite a gestão de contratos de empreiteiras terceirizadas, com no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Cadastro das empresas, das equipes e dos membros das equipes das empresas terceirizadas;
- b) Cadastro de contrato de terceirização de serviços firmados com as empresas, onde o pagamento poderá ser realizado por valor fixo ou valor a ser pago por serviço executado;
- c) Cadastro de penalidades previstas em contratos com as empresas, sendo possível cadastrar penalidades por dias de atraso ou por percentual de serviços executados fora do prazo;
- d) Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o controle e a medição dos serviços executados pelas empresas terceirizadas, calculando o valor a ser pago e as penalidades a serem aplicadas

26.1.27. Disponibilizar recursos que possibilite gerar o faturamento específico de materiais utilizados na execução dos serviços para as unidades consumidoras, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Possibilitar definir quais serviços terá cobrança de materiais;
- b) Possibilitar cadastrar uma tabela tarifaria de materiais, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por material utilizado na execução do serviço;
- c) Gerar de forma automática a cobrança dos materiais na faturas dos clientes de acordo com o material e quantidade informados no encerramento da ordem de serviço;

26.1.28. Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de forma individual os níveis de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;

26.1.29. Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de forma individual das religações de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;



26.1.30. Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de corte para ligações de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

26.1.31. Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução da religação de uma ligação de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

27. SISTEMAS DE ORDENS DE SERVIÇO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS

27.1. A solução ofertada deverá possuir um módulo de execução das ordens de serviço, deverá ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrados com a solução ofertada, que deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, ser fornecido por um único proponente. O sistema aplicativo dos dispositivos móveis deve ser compatível com as plataformas Android e Windows Mobile, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

27.1.1. O sistema deverá possuir modulo de monitoramento sobre a execução das ordens de serviços seus executores em dispositivo móvel. Deverá permitir o rastreamento completo sobre o deslocamento diário do prestador de serviço e o deslocamento individual por ordem de serviço contemplando distancias, velocidades, tempos de percurso, tempos de paradas no percurso

27.1.2. Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados. Deverão existir perfis com níveis de acessos diferentes para os operadores e o administrador do sistema;

27.1.3. Possibilitar às equipes de campo obter e registrar no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: dados do veículo (placa, distância percorrida no deslocamento), tempo de deslocamento, materiais utilizados na execução dos serviços, registro de fotos e o tempo de execução total do serviço. Sendo que adicionalmente a esses dados que devem ser obtidos para todo tipo de ordem de serviço. A solução no dispositivo móvel também deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento, garantindo que qualquer tipo de ordem de serviço seja encerrada a partir do dispositivo móvel;

27.1.4. Funcionalidade para que a equipe de campo possa informar a paralisação da execução de um serviço, informando o motivo da paralisação;

27.1.5. Permitir programar e enviar para os dispositivos móveis das equipes de campo ordens de serviço para execução, assim como alterar as suas prioridades.

27.1.6. Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georeferenciada, utilizando o GoogleMaps ou uma base cartográfica;



27.1.7. Disponibilizar funcionalidade que permita acompanhar em tempo real a produtividade das equipes de campo, apresentando o tempo de deslocamento e os serviços executados pelas equipes;

27.1.8. Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las as unidades de consumo cadastradas;

27.1.9. Disponibilizar funcionalidade que permita visualizar em tempo real as fotos capturadas pelos dispositivos móveis das equipes em campo;

27.1.10. Funcionalidade de emissão de notificações aos usuários através dos dispositivos móveis utilizando as fotos obtidas em campo associadas aos imóveis;

27.1.11. Funcionalidade que permita o envio automático das informações dos serviços executados em campo via GPRS ou GSM conforme intervalo de tempo predefinido.

28. ATENDIMENTO CLIENTES

28.1. A solução ofertada deverá possuir um módulo de atendimento que deve possibilitar o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos clientes da Autarquia, tanto por meio presencial (balcão) quanto por meio telefônico ou através de chat. Quando o operador abrir o atendimento, será gerado um número de protocolo (registro de atendimento) único e serão registradas as principais tarefas executadas até o seu encerramento. Esse módulo deverá possuir como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações, sendo composto por no mínimo as seguintes funcionalidades:

28.1.1. O sistema deverá permitir o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão, telefone (callcenter) ou chat e deverá ser gerado um número identificador único para identificação do registro de atendimento (RA ou protocolo);

28.1.2. Deverão ser registradas automaticamente as principais ações realizadas pelo atendente (operador do sistema) durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridas pelo atendente;

28.1.3. Antes de o atendente iniciar um novo atendimento deve-se obrigatoriamente encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento, observações finais e ainda possibilitar o envio do protocolo de atendimento gerado pelo cliente através de email ou SMS;

28.1.4. No caso de ações ou ordens de serviço que tenham prazos para execução, estes protocolos ou registros de atendimentos devem ser monitorados em locais específicos a fim de acompanhar sua execução e posterior retorno ao cliente



28.1.5. Deverá ser possível cadastrar sequências de atividades predefinidas (workflow), como por exemplo, para ligações novas, englobando desde o cadastro inicial, ordem de serviço de verificação de viabilidade, fiscalização e vistoria, execução da ligação e cobrança;

28.1.6. Possuir no cadastro de unidade de consumo um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para a unidade de consumo.

28.1.7. Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (logradouro, CEP, Número, CPF /CNPJ do Cliente, Localização, hidrômetro etc.);

28.1.8. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do cliente tais como: faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc.

28.1.9. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o cliente, visando atender diversas solicitações referente a emissão de faturas, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

- a) Possibilitar a pesquisa de faturas para uma determinada unidade de consumo por situação (pendente, quitada, cancelada, parcelada, em processo, em alteração, reparcelada);
- b) Permitir cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou data e um parecer informado pelo usuário;
- c) Permitir alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário;
- d) Permitir alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário;
- e) Permitir alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário;
- f) Permitir alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário;
- g) Permitir alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;



- h) Permitir atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- i) Permitir retirar a cobrança de água ou esgoto em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- j) Permitir atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- k) Possibilidade de atualizar a situação da fatura, visando aguardar a confirmação de um pagamento que será remetido pelo agente arrecadador em data futura. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- l) Permitir a emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- m) Permitir a emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- n) Permitir o reenvio da fatura para débito automático;
- o) Permitir a emissão da 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original;
- p) Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma;
- q) Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio das mesmas para o cliente através de seu email;
- r) Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS;
- s) Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada no SPC ou SERASA;
- t) Possibilitar de colocar uma determinada fatura em processo, administrativa ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário



28.1.10. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o cliente, visando atender diversas solicitações referentes ao cadastro das unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir alterar os dados cadastrais do cliente, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino ou proprietário da unidade de consumo;
- b) Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos clientes, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema;
- c) Permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir ou desativar (endereço físico principal e endereço alternativo).
- d) Permitir atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo, permitindo alterar todos dados técnicos da ligação, bem como registrar observações referente a especificidades na instalação;
- e) Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo;
- f) Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos dados técnicos da ligação;
- g) Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário;
- h) Permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo;
- i) Permitir cadastrar ou excluir uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta;
- j) Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo: (número da Inscrição Imobiliária, situação da edificação, área construída, número de Moradores, informar a existência de algum tipo de fonte própria, informar o tipo de pavimentação da rua e do passeio, informar se existe caixa de água e se existe cisterna);
- k) Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo;
- l) Permitir atualizar a rota de leitura para determinada unidade;
- m) Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade;
- n) Permitir cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence.
- o) Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado;
- p) Possibilidade de atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo
- q) Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo;
- r) Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo;



- s) Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo;
- t) Permitir atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo;

28.1.11. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento ao cliente, visando atender diversas situações referente as solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

- a) Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo;
- b) Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo;
- c) Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;
- d) Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;
- e) Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;
- f) Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros os serviços executados que eventualmente possa ser executado além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

28.1.12. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para os clientes eventuais e que não possuem uma unidade de consumo padrão, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

- a) Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro de cliente comercial, possibilitando cadastrar os dados básicos, como nome, CPF/CNPJ, endereço e telefone e gerar um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o cliente comercial;
- b) Possibilitar ao usuário localizar, de forma rápida, as informações de um determinado cliente comercial, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (CPF/CNPJ, Nome/Razão Social);
- c) Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do cliente comercial tais como: ordens de serviço, faturamento de serviços, compensação de valores;



- d) Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes comerciais;
- e) Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado cliente comercial;
- f) Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;
- g) Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;
- h) Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;
- i) Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros os serviços executados que eventualmente possa ser executado além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);
- j) Permitir a visualização do serviço faturado, bem como a alteração da data de vencimento do documento de cobrança, reimpressão do documento de cobrança e o cancelamento do documento de cobrança;

28.1.13. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário gerenciar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

- a) Permitir a pesquisa do logradouro através de um código próprio para cada rua, ou através de filtro de pesquisa que contemple pelo menos as seguintes opções: estado, município, bairro, tipo logradouro, tipo patente ou nome do logradouro;
- b) Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para o logradouro;
- c) Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georeferenciamento do Google maps;
- d) Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;
- e) Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
- f) Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;
- g) Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (postergação, cancelamento,



reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros os serviços executados que eventualmente possa ser executado além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

28.1.14. Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de um determinado órgão centralizador, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome;

28.1.15. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações dos órgãos centralizadores tais como: relação de faturas, visualização de dados cadastrais e de faturamento, visualização das unidades centralizadas, visualização e situação de valores a compensar

28.1.16. Permitir visualizar, reimprimir as faturas centralizadas de forma simples ou detalhada, bem como alterar a data de vencimento da mesma.

29. AUTO-ATENDIMENTO PORTAL

29.1. A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao cliente da Autarquia acessar alguns serviços de forma direta e ágil através da internet acessando o portal de atendimento da Autarquia, possibilitando ao cliente efetuar de qualquer lugar acessos a informações de sua conta de água entre outros serviços. Dessa forma, nesse contexto, solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular;
- b) Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente;
- c) Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo;
- d) Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura;
- e) Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo;
- f) Permitir simular parcelamentos de débitos;
- g) Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;
- h) Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;
- i) Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;
- j) Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia;
- k) Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento



no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro). Sendo que essas ordens serviços geradas pelo auto atendimento não deve ser automaticamente disponibilizadas para a programação, deverá existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação /execução;

l) Permitir consultar os valores da tabela tarifaria vigente;

30. AUTO-ATENDIMENTO TERMINAIS (TOTEM)

30.1. A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione o acesso de alguns serviços de forma direta e ágil pelos clientes a partir de terminais de autoatendimento (Totem). Sendo que esses terminais serão instalados a princípio no próprio setor de atendimento e devem ser compostos por no mínimo as seguintes funcionalidades:

a) Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular;

b) Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo;

c) Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura;

d) Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo;

e) Permitir simular parcelamentos de débitos;

f) Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;

g) Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;

h) Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;

i) Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro). Sendo que essas ordens serviços geradas pelo auto atendimento não deve ser automaticamente disponibilizadas para a programação deve existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação /execução;

j) Permitir consultar os valores da tabela tarifaria vigente;

31. CALL CENTER INTEGRAÇÃO TELEFONIA COMPUTADOR (CTI)

31.1. A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que possibilite a sua integração total e de forma transparente com a plataforma de telefonia da Autarquia que utiliza o padrão tecnológico Asterisk, fornecendo uma solução para automatizar e agilizar os serviços de atendimento. Sendo que a solução ofertada deverá operar totalmente integrada a ferramenta de Contact Center URA, possibilitando automatizar e agilizar os serviços de atendimento e deve fornecer no mínimo as seguintes funcionalidades:

31.1.1. Fornecer recurso para a automatização do atendimento telefônico, permitindo disponibilizar informações sobre: falta de água, endereços de postos de atendimento,



instruções para reabertura de água e novas instalações, valor e data de vencimento de faturas pendentes, sem a necessidade de transferir a ligação para um atendente, ou seja, o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados, aciona scripts de áudio previamente gravados e gera a informação para o cliente;

31.1.2. Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema deve obter as informações de forma direta no banco de dados, aciona scripts de áudio previamente gravados e gera a informação para o cliente do problema e previsão de retorno sem a necessidade de transferir a ligação para uma atendente;

31.1.3. Caso seja necessário, a transferência para o atendente por solicitação do cliente, a solução/sistema ofertado identifica o cliente que está ligando e quando atendente atender a ligação deve ser aberto automaticamente os dados do cliente que está ligando na tela do atendente;

31.1.4. Possibilitar a geração de campanhas de telemarketing ativo, onde através de filtros e parametrizações definidas na solução/sistema ofertado, selecionar um conjunto de clientes, para que o sistema realize de forma automática ligações telefônicas para no mínimo as seguintes situações: pesquisas de satisfação, avisos de manutenção preventiva e cobrança de clientes inadimplentes;

31.1.5. Possibilitar monitorar em tela a fila de atendimento das ligações recebidas pelo call center, podendo visualizar tempo de espera médio, abandonos e estatísticas de atendimento por atendente;

32. GESTÃO DA QUALIDADE DE ÁGUA

32.1. A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que possibilite o controle de qualidade de água e efluente, estando totalmente aderente a Portaria 2914/2011 e Decreto 5440/2005 do ministério da saúde, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

32.1.1. Deverá ser possível cadastrar, através de parametrizações no sistema, isto é, sem necessidade de qualquer alteração no código fonte, no mínimo os seguintes parâmetros:

- a) Clientes requisitantes (clientes externos e internos);
- b) Unidades operacionais (Laboratórios, administrativas e operacionais);
- c) Usuários (Coletores, Distribuidores, Analistas, Supervisores, Gestores);
- d) Pontos de Coletas permitindo definir por ponto de coleta quais são os parâmetros de qualidade de água que devem ser analisados e suas informações relevantes (inclusive imagens);
- e) Sistemas de distribuição de água tais como: estações de tratamento de água, reservatórios, redes de água, cadastro dos trechos de rede água, cadastro de fonte de água externas, cadastro das elevatórias de água, cadastro de poços de abastecimento de água;



- f) Órgãos regulamentadores, portarias, licenças ambientais e de operação;
- g) Inúmeros tipos de amostras;
- h) O plano amostragem para a rede de distribuição possibilitando a inclusão de todos os parâmetros previstos na Portaria 2914/2011 e também a possibilidade da inclusão de outros parâmetros de qualidade da água a serem determinados pela Autarquia;
- i) O plano amostragem de tratamento possibilitando a inclusão de todos os parâmetros previstos na Portaria 2914/2011 e também a possibilidade da inclusão dos parâmetros de qualidade determinados pelo CONAMA;

32.1.2.A solução ofertada deverá gerenciar todo o tramite dos ensaios, desde a programação da amostragem (plano de amostras), passando pela coleta, distribuição e ensaios da amostra, até a inclusão, validação e publicação de seus resultados.

32.1.3.A solução ofertada deverá ser possibilitar a identificação do status das amostras em todas as fases do processo. Este status deverá possibilitar verificar a situação da amostra dentro do fluxo de trabalho do processo de análise laboratorial e sob qual responsabilidade exemplos de status possíveis:(PROGRAMADA, AGUARDANDO COLETA, COLETADA, AGUARDANDO ANÁLISE, AGUARDANDO VALIDAÇÃO, VALIDADA, PUBLICADA).

32.1.4.Possibilitar para definir e programar de forma fácil as rotas de coleta na rede de distribuição, permitindo a gestão completa de todo cronograma da coleta de vários pontos;

32.1.5.Possibilitar a emissão de formulários de preparação de coleta e deverão estar disponíveis no mínimo as seguintes informações: responsáveis pela coleta e pela análise, data programada para coleta, ponto de coleta, parâmetro, método de análise, frasco e quantidade.

32.1.6.Possibilitar o registro da coleta para a rede de distribuição, possibilitando o cadastro das coletas e análises por dia e ponto de coleta;

32.1.7.Na impossibilidade de se realizar a coleta, deverá ser possível reprogramá-la para outra data ou ainda deixá-la pendente, sem data prevista para nova coleta;

32.1.8.Possibilitar definir quais os parâmetros será analisado em cada etapa do tratamento de água, bem como possibilitar o registro das coletas e análises do sistema de tratamento;

32.1.9. Permitir a recepção (identificação) da amostra por código de barras e manualmente (digitação do código de identificação);

32.1.10. A solução ofertada deverá permitir a emissão de um formulário (Boletim de Análise) contendo os campos necessários para o registro manual dos dados analisados e calculados para a amostra;



32.1.11. A solução ofertada deverá possibilitar ao usuário transcrever os resultados do Boletim de Análise para o sistema de forma a registrá-los;

32.1.12. Possibilitar o registro das paradas da estação de tratamento de água, de forma manual e através de integração com sistema supervisorio instalado na ETA. Sendo que os tempos registrados devem ser considerados nos cálculos de fechamentos das análises para os parâmetros que são influenciados em função da frequência do tempo de funcionamento da estação de tratamento de água;

32.1.13. Disponibilizar o cadastro dos produtos utilizados na dosagem das etapas do tratamento de água;

32.1.14. Disponibilizar funcionalidade que permite realizar a coleta de análise, possibilitando gerar ou cancelar a coleta das coletas que ficaram fora dos valores permitidos pela portaria;

32.1.15. A fim de atender à supervisão de resultados equívocos, o sistema deverá permitir a edição dos resultados de um ensaio por usuários supervisores mediante a inclusão de observações que justifiquem a alteração, mantendo em histórico o(s) resultado(s) substituído(s) e o resultado final, mantendo a identificação dos usuários responsáveis pelas alterações dos resultados

32.1.16. Quando o usuário responsável pela validação dos resultados decidirem por não confirmar o resultado do ensaio por motivo qualquer, este poderá designar a amostra para uma reanálise. Neste a solução ofertada deverá alterar o *status* da amostra para, em reanálise mantendo o resultado não confirmado para a amostra em seu histórico e abrindo um novo processo de Ensaio. Este cadastro deverá manter o registro do motivo da reanálise;

32.1.17. Permitir alterar o *status* do resultado da amostra para cancelado, mantendo o resultado não confirmado para a amostra em seu histórico e registrar o motivo do cancelamento;

32.1.18. Disponibiliza funcionalidade que permite realizar o fechamento mensal dos parâmetros de qualidade da água, onde devem ser feito todos os cálculos e validações indicando se os parâmetros informados estão dentro dos padrões estabelecidos pela portaria e plano de amostragem definido pela empresa;

32.1.19. Disponibilizar funcionalidade que permite definir o nível de fechamento (sistema de abastecimento, plano de amostragem ou reservatório) que deverá ser considerado para as informações de parâmetros de qualidade da água que devem ser publicados nas faturas, possibilitando ao usuário definir o nível de informação a ser divulgada;

32.1.20. Disponibilizar funcionalidade que permite monitorar em tempo real as coletas realizadas, pendentes e programadas;



32.1.21. Disponibilizar funcionalidade que permite monitorar em tempo real as análises pendentes e parcialmente realizadas;

32.1.22. Permitir gerar todos os formulários de controle e cadastro exigidos pela vigilância sanitária;

32.1.23. O sistema deverá permitir a publicação de resultados através do site da Autarquia. Esta aplicação deverá permitir aos clientes, terem acesso aos resultados de amostras já publicadas por ponto de coleta;

33. SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS) PARA GESTÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUAS

33.1. A solução ofertada, deverá possuir um módulo de GIS, totalmente integrado a solução ofertada, que deverá estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecido por um único proponente e possibilitar integrar e disponibilizar sistematicamente informações atualizadas sobre a gestão da rede de distribuição e unidades consumidoras. Sendo que o módulo de GIS deve disponibilizar no mínimo as seguintes funcionalidades:

33.1.1. Deverá estar construído para ser executado em ambiente “web”, ou seja, ser comprovadamente capaz de ser executado nos seguintes navegadores: (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome);

33.1.2. Deverá ser capaz de apresentar os dados geográficos na forma de camadas (layers) que poderão ser ligadas (exibidas) ou desligadas (ocultadas). As camadas deverão possibilitar a exibição sobre um mapa base, que deverá permitir seleção entre as camadas/mapas disponíveis nos serviços online da Google, Bing (Microsoft) e OpenMaps.

33.1.3. As camadas que representam dados do negócio deverão ser armazenadas em formato vetorial em base de dados que deverá preferencialmente utilizar o gerenciador de base de dados POSTGRESQL versão 9.1 ou superior e a sua extensão para gerenciamento de dados geográficos postGIS versão 2.0 ou superior. Sendo que caso seja utilizado outro gerenciador de banco de dados, o mesmo deve fornecer suporte a dados e funções geográficas, considerando que os dados geográficos deverão suportar as coordenadas e sua projeção geográfica;

33.1.4. Além dos dados vetoriais que representarão dados do negócio, a solução ofertada deverá ser capaz de se conectar com servidores de dados geográficos públicos que sejam disponibilizados utilizando o protocolo WMS (Web Map Server) versão 1.0 ou superior. Um exemplo de servidor de dados geográficos público no Brasil é o IBGE. Da mesma forma, quando devidamente identificados, servidores privados que utiliza o mesmo protocolo WMS versão 1.0 ou superior, deverão ser passíveis de uso pelo sistema;



33.1.5. Deverá disponibilizar para o usuário final uma interface dotada de ferramentas básicas para manipulação de mapas na tela de um computador que deverão contar com, no mínimo, o seguinte conjunto de funções:

- a) Zoom in (aproximação) e Zoom out (afastamento),
- b) Zoom para uma camada, e3) Zoom para um elemento de uma camada, e4) Movimentação do mapa (panning), e5) Exibir/ocultar nomes ou identificadores dos elementos apresentados no mapa, camada a camada,

33.1.6. Deverá possibilitar ao usuário a localização, no mapa, de elementos cadastrados na base de dados e que tenham uma representação geográfica. Deverão ser disponibilizadas no mínimo as seguintes modalidades de pesquisa:

- a) Pesquisa por coordenada geográfica, onde o usuário digita um valor de latitude/longitude ou easting/northing e o sistema localiza a referida coordenada e centralizando a apresentação do mapa em torno da mesma;
- b) Pesquisa por coluna das tabelas do cadastro, onde o usuário após selecionar uma camada específica, escolhe uma coluna da tabela vinculada a camada e, após informar um valor, como por exemplo, o nome de uma rua ou número de matrícula de um consumidor, o sistema localiza o item apresentando-o centralizado no mapa;
- c) Pesquisa por endereço que deverá ser otimizada para localizar endereços de usuários cadastrados ou de novos usuários em vias de cadastramento;

34.1.7. Deverá permitir a edição e cadastramento de vários tipos de elementos/entidades relacionadas com o sistema de distribuição de água, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

- a) Deverá permitir editar/inserir dados geográficos diretamente na tela do sistema. Estas edições/inserções deverão ser baseadas em primitivas do tipo ponto, linha e área/polígono, possibilitando: (mover o objeto geográfico pelo mapa, modificar os atributos não geográficos do objeto);
- b) No caso específico de objetos geográficos representados por linhas e/ou polígonos deverá ser possível: (inserir novos vértices no objeto permitindo aumentar o detalhamento do elemento, movimentar os vértices individuais do objeto separadamente (e não todo o objeto), aumentar ou diminuir o tamanho do objeto, rotacionar o objeto (em torno do seu centro);

33.1.8. Deverá prever ferramentas para edição específicas de um conjunto mínimo de camadas de negócio. A edição destas camadas deverá considerar os seguintes elementos de uma rede de distribuição:

- a) Reservatório de água,
- b) Trecho de rede,
- c) Poço de abastecimento de água,
- d) Manancial,
- e) Estação de tratamento de água,
- f) Elevatória de água,



g) Conexão entre os objetos. Por exemplo, conectar um manancial com uma estação de tratamento de água, • Ligação de esgoto, • Ligação de água.

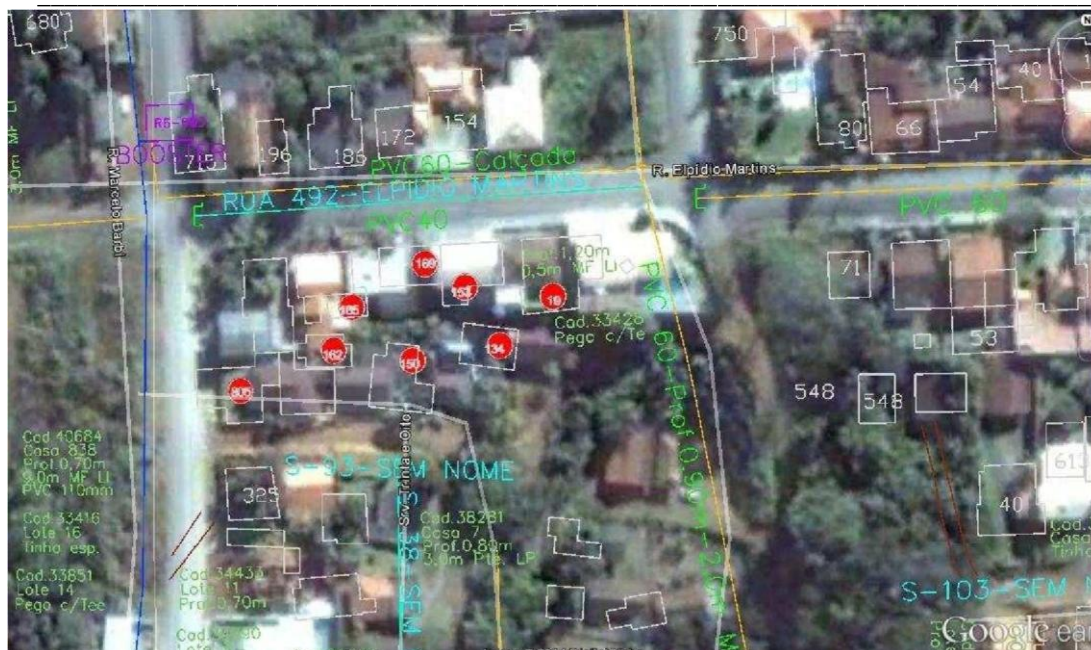
33.1.9. A edição dos elementos descrito no item anterior deverá prever a manipulação simultânea tanto dos dados geográficos quanto dos dados alfanuméricos que identificam e caracterizam o elemento no cadastro comercial, ou seja, ao ser criado um elemento como, por exemplo, um reservatório através da interface do módulo do GIS, o mesmo deverá ser automaticamente cadastrado na base de dados do sistema comercial e estar disponível para edição e consulta;

33.1.10. Deverá estar preparado para permitir acesso segregado/seletivo aos dados geográficos nele armazenados;

33.1.11. Deverá ser capaz de controlar tanto o acesso para alteração (inclusão/remoção/edição) dos dados cadastrados quanto quais os tipos de dados estarão disponíveis para visualização;

33.1.12. Possibilitar o cadastro de uma ligação nova de água através da interface do GIS, sendo que a mesma depois de desenhada no GIS e conectada a unidade de consumo deverá ser simultaneamente criada no cadastro alfanumérico da base de dados comercial, ou seja, as informações dos elementos de rede até o ponto da unidade consumidora, disponibilizadas em banco de dados comercial e espacial, deverão possuir um vínculo com os desenhos, estabelecendo a ligação entre ambos. Por exemplo, a identificação dos pontos das unidades consumidoras no desenho do módulo GIS deve permitir uma identificação com o componente cadastrado em base de dados comercial. A finalidade deste vínculo é localizar/indicar a unidade consumidora graficamente a partir de consulta no banco de dados comercial

33.1.13. Deverá ser apresentada no mapa a rede lógica de distribuição até os pontos de ligação de água das unidades consumidoras. Estes pontos (em vermelho na imagem) e a rede lógica de distribuição deverão ter ligação com a base de dados e as informações deverão estar de acordo com as disponibilizadas no cadastro. A imagem a seguir, ilustra a exibição destes pontos;



• A figura acima é um exemplo, proveniente de imagem de um arquivo DWG georeferenciada e publicada no Google Earth. A “inteligência” está nos pontos vermelhos que identificam a unidade consumidora e a rede de distribuição. A solução ofertada deverá possibilitar mapeamento temático com a legenda dos pontos e da rede de distribuição;

31.1.14. Possibilitar a geração de mapas temáticos que representem espacialmente e evidenciem graficamente no mapa no mínimo os seguintes temas:

- Unidades com consumo abaixo da média;
- Unidades com consumo faturado pela média;
- Unidades com consumo lido abaixo do mínimo;
- Unidades com ligações cortadas;
- Ordens de serviço abertas referente a vazamentos no cavalete;
- Ordens de serviço abertas referente a vazamentos na rede;
- Ordens de serviço abertas referente a reclamação de falta de água e qualidade da água;
- Unidades com hidrômetros instalados com idade acima de 05 anos;
- Unidades com faturas vencidas a mais de 90 dias;

34. IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO GIS / MIGRAÇÃO CARTOGRAFIA

34.1. O módulo de (SIG/GIS) deverá ser implantado em conjunto com os demais módulos da solução/sistema ofertado. No entanto, a Autarquia entende que a implantação de um (SIG/GIS) deverá ser dividida em 3 etapas:



- a) Publicação no GIS, a rede lógica de distribuição até os pontos de unidade consumidora, conectadas com as informações do banco de dados comercial disponíveis;
- b) Mapeamento Temático da rede e dos pontos;
- c) Exibir graficamente as demais informações cartográficas, contidas no desenho, em camadas;
- d) Nesse sentido, a licitante vencedora deverá atender os requisitos mínimos descritos a seguir:

34.1.1 .A Autarquia deverá disponibilizar um ou mais arquivos em formato DWG do Autocad, na versão 2007 ou superior. A licitante vencedora deverá importar arquivos com dados geográficos codificados em qualquer DATUM utilizado no Brasil, deverão ser aceitos arquivos em coordenadas geográficas ou projetadas. Os formatos mínimos que o sistema deverá ser capaz de importar deverão ser: DWG, DXF, DGN e SHP.

34.1.2 .A importação dos arquivos gráficos da cartografia, nos formatos acima citados, deverá resultar em camadas distintas (layer), com os seguintes elementos da rede de distribuição:

- a) Manancial e Poço;
- b) Estação de tratamento de água;
- c) Elevatória;
- d) Reservatório;
- e) Trecho de rede;
- f) Ligação com a unidade consumidora;
- g) Unidade consumidora;
- h) Conexões entre os elementos de rede;

34.1.3 .A Autarquia irá fornecer a base cadastral (quadra, bairro, lote, consumidor, informações da rede de distribuição), sendo que estas informações poderão ou não estar consistentes com os atributos gráficos;

34.1.4 .Os dados referentes aos elementos de rede deverão ser inseridos e editados na tela pelo browser. Para isto, a solução ofertada deverá ser capaz de se conectar com a base de dados utilizando o protocolo WFS 1.0 ou superior;

34.1.5 .A licitante vencedora deverá realizar o diagnóstico analisando todos elementos gráficos (linhas, ruas, lotes, rede de água, textos ...) contidos no arquivo de desenho disponibilizado em AutoCad e prepará-lo para importação no módulo GIS de modo a garantir a consistência e conexão gráfica (topologia) destes elementos.

34.1.6 .Após análise e regularização dos elementos gráficos, a licitante vencedora deverá realizar verificações e ajustes para o sistema internacional de medidas (metro), escalar para o tamanho real 1:1, georeferenciar em SIRGAS 2000, ordenar em camadas (layers) os pontos de ligação, criar as articulações (setorização) de entregas



por regiões (quadrículas) dos arquivos gráficos e linkar os elementos gráficos da rede e da unidade consumidora com a base de dados comercial;

34.1.7.A licitante vencedora deverá realizar a análise da base de dados, visando diagnosticar eventuais deficiências na modelagem da base dados existente buscando identificar, no mínimo, questões relacionadas a integridade referencial, uso adequado de chaves primárias, normalização de dados e indexação;

34.1.8.A licitante vencedora deverá garantir que será convertida a rede de distribuição até a unidade consumidora (trecho de rede, ligação com a unidade consumidora, unidade consumidora, elevatória, reservatório, estação de tratamento de água, manancial e poço), exibidos no desenho, com as informações gráficas correspondentes no banco de dados comercial. Por exemplo, para identificação de uma unidade consumidora no desenho, este deverá possuir as informações que facilitem a interligação entre os dados do banco com a respectiva representação geográfica da unidade consumidora (informações cadastrais e coordenadas espaciais);

34.1.9.Após a conversão, os elementos gráficos da rede de distribuição, armazenados no banco de dados comercial e espacial, deverão ser exibidos no módulo GIS via navegador web (browser), para consulta e permitir o cadastro de novos elementos da rede de distribuição e dos pontos de ligação das unidades consumidoras;

34.1.10. Os bairros, distritos, lotes e arruamentos deverão estar disponíveis para visualização em uma camada, que poderá estar sobreposta (overlay) a uma camada/mapa base obtida no Google, Bing, Open Map, todos disponíveis na internet ou local através de servidores de dados geográficos que utilizem o protocolo WMS versão 1.0 ou superior;

35. ANUTENÇÃO BASE DE DADOS GEOGRÁFICA

35.1. A licitante vencedora deverá fornecer um treinamento abordando os procedimentos de inserção, validação e edição de dados do GIS. A finalidade da capacitação é preparar a equipe técnica da Autarquia para inserção de novos elementos da rede de distribuição;

35.2. Serão de responsabilidade da licitante vencedora sem custos adicionais para a Autarquia, a importação de bairros, quadras, lotes, logradouros e nome dos logradouros, a partir do fornecimento do arquivo CAD disponibilizado pela Autarquia. Para tal a licitante após receber solicitação do serviço de conversão, terá até 1 dia útil, para analisar a complexidade e estabelecer o cronograma de conversão para a base de dados geográfica da Autarquia.

36. JUSTIFICATIVAS

36.1. A Autarquia entende que a implantação de um sistema de informações geográficas (SIG/GIS) totalmente integrado ao software de gestão comercial irá



instrumentalizar a gestão de distribuição de águas para uma precisa definição de ações estratégicas a serem implantadas, no sentido de maximizar a eficácia na aplicação dos recursos e a busca da eficiência na obtenção de resultados e ainda contribuirá:

36.1.1 . Racionalização da gestão da rede de águas (informação real e atualizada, com interação entre o cadastro e o mapa cartográfico);

36.1.2. Através da visualização em mapa, identificando maiores consumidores, inadimplentes, unidades com consumo mínimo, unidades com consumo fora do padrão (estudos de desvios ou vazamentos de água);

36.1.3. Modernização e melhoria na qualidade dos dados; dados estruturados e exibidos graficamente garantem que a informação cadastrada é a correta, viabilizando a auditoria contínua e em tempo real de informações comerciais;

36.1.4. Melhoria nos processos de manutenção dos dados e informações, gerando uma documentação precisa da rede de distribuição. Um novo cadastro ou uma atualização é publicado automaticamente no mapa;

36.1.5. Integridade dos dados e confiabilidade no sistema com padronizações para modelos de água. Esta metodologia diminui a possibilidade de erros do projeto, de introduzir no sistema dados inconsistentes;

36.1.6. A base de dados consistente e íntegra contribui para a gestão ou identificação de um sistema de água permitindo gerar mapas/camadas temáticas baseadas nos dados do negócio, como, por exemplo, tipo de tubulação;

36.1.7. Realizar o controle de qualidade e gerenciar as atualizações cadastrais e gráficas (prover consistência entre ilustrações e os resultados construídos);

36.1.8. Manusear dados que descrevem objetos existentes, projetos futuros para as mesmas áreas e ou novas áreas, permitindo exibir/analisar, seletivamente, estes dados segundo as necessidades dos tomadores de decisão responsáveis pela gestão do sistema de distribuição de água, sem interferir nos dados da rede atualmente implantada;

36.1.9. Enfim, um sistema de geoprocessamento, contribuirá para a gestão de um sistema municipalizado de distribuição de águas, possibilitando a geração de mapas temáticos baseado nos dados do negócio;

37. RELATÓRIOS GERENCIAIS

37.1. Adicionalmente a ferramenta de geração de relatório, a solução ofertada deverá fornecer um conjunto de relatórios gerenciais e painéis de controle (dashboards) que já devem estar disponibilizado no momento da implantação. Dessa forma a solução ofertada deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios:

- 1 . Disponibilizar relatório detalhado contendo os valores a serem compensados, discriminados por tipo de cliente e tipo de compensação;
- 2 . Disponibilizar relatório com valores de impostos e faturas já quitadas;



- 3 . Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial;
- 4 . Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma detalhada;
- 5 . Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido;
- 6 . Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados;
- 7 . Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento;
- 8 . Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram efetuados, porém sem sua identificação correta;
- 9 . Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa;
10. Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso;
11. Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;
12. Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários;
13. Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;
14. Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados;
15. Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados;
16. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;
17. Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente;
18. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período;
19. Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos clientes com relação ao serviço de atendimento da empresa;
20. Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados;
21. Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento;
22. Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de clientes;
23. Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento;
24. Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento;
25. Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de clientes;
26. Disponibilizar relatório detalhado apresentado hidrômetros que se encontram duplicados no sistema;
27. Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros;
28. Disponibilizar relatório de acompanhamento das localizações em duplicadas na própria prefeitura;
29. Disponibilizar relatório informativo de matrículas de clientes em duplicidade;
30. Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras;



31. Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura;
32. Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com isenção de cobrança;
33. Disponibilizar relatório detalhado com listagem de moradores que possuem cadastramento já vencido;
34. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social;
35. Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas;
36. Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto;
37. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados;
38. Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos;
39. Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte;
40. Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixadas de documentos de dívida ativa;
41. Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa;
42. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança;
43. Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças;
44. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores;
45. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os clientes;
46. Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período;
47. Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas;
48. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras;
49. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados;
50. Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos;
51. Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança;
52. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores;
53. Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança;
54. Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências;
55. Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis;
56. Disponibilizar relatório detalhado de faturamento da contábil;
57. Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta;
58. Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança;
59. Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;
60. Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão;
61. Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;
62. Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis;



63. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas;
64. Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos clientes;
65. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis;
66. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fecha;
67. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento;
68. Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia-a-dia de parcelas quitadas a vista;
69. Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas;
70. Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito;
71. Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os clientes que optaram por esta forma específica de cobrança;
72. Disponibilizar relatório de acompanhamento das ocorrências de débito em conta, detalhando o motivo pelo qual o banco não consegue debitar corretamente, exemplo: insuficiências de fundos, valor inválido, agencia invalida, conta corrente invalida;
73. Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira;
74. Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;
75. Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras;
76. Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento;
77. Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores;
78. Disponibilizar relatório detalhado discriminado os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado;
79. Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade;
80. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos;
81. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
82. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
83. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
84. Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, substituição de hidrômetro;
85. Disponibilizar relatório detalhado, demonstrando os impostos faturados, dos clientes "federais" que sofrem incidência de impostos;
86. Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas;



87. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
89. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período;
90. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por faixas de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
91. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por tipo de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
92. Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período;
93. Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água, discriminados por cliente e motivo;
94. Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo;
95. Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade;
96. Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras, que são isentas da cobrança do consumo de água, apresentando quais são, o volume, e o valor da isenção;
97. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período;
98. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências;
99. Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo;
100. Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude;
101. Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas;
102. Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos.
103. Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução;
104. Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de faturamento por cada grupo, obtendo uma visão para o fechamento do faturamento mensal;
105. Disponibilizar painel de controle que demonstre de forma gráfica a posição do faturamento bruto, faturamento líquido, a inadimplência para um período de referência mensal determinado pelo usuário;
106. Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de leitura, apresentando a quantidade de dias no intervalo de leitura, e a quantidade de dias por unidades consumidoras lidas;
107. Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas.



108. Exemplo: Emitidas de forma automática, Emitidas de forma manual, Canceladas, Parceladas, Quitadas;
109. Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;
110. Disponibilizar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação;
111. Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;
112. Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por clientes, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes;
113. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar a análise dos parâmetros de qualidade de água, antes do fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;
114. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar uma análise dos parâmetros de qualidade de água, após o fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;
115. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de permitir a visualização dos dados anuais de qualidade de água;
116. Disponibilizar relatório detalhado, do cronograma mensal de coleta de material para análises laboratoriais;
117. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das análises laboratoriais;
118. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do parâmetro de qualidade da água "turbidez";
119. Disponibilizar relatório de acompanhamento de coleta de material para análises laboratoriais;
120. Disponibilizar relatório de acompanhamento das observações associadas as análises laboratoriais;
121. Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade;
122. Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade, divididas por pontos de coleta;
123. Disponibilizar relatório detalhado, de ligações e consumo de água, subdivididos por coleta;
124. Disponibilizar relatório detalhado, mostrando erros ao processar arquivos de terceiros, ao realizar a carga e descarga de coletores;
125. Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizado dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização;
126. Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista;
127. Disponibilizar relatório detalhado que mostre o tempo realizado entre as leituras realizadas, por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade;
128. Disponibilizar relatório sucinto que mostre o total de leituras enviadas aos coletores e o que já foi lido, podendo ser filtrado por agrupamento, por setor ou quadra;
129. Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas;



130. Disponibilizar relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas;
131. Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual;
132. Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas para verificação por excesso de consumo;
133. Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise;
134. Disponibilizar relatório detalhado para que seja revisado as leituras que ficaram retidas para análise;
135. Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual;
136. Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao cliente que o consumo do mês atual está acima da média;
137. Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas;
138. Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados;
139. Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento;
140. Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços;
141. Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais;
142. Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe;
143. Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas;
144. Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas;
145. Disponibilizar relatório detalhado que mostrem de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas;
146. Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros;
147. Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro;
148. Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a reparo de redes;
149. Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos;
150. Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados;
151. Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail;
152. Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica;
153. Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por obra;
154. Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram;
155. Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código;
156. Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados;



157. Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência de leitura realizada;
158. Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados;
159. Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados;
160. Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução);
161. Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados;
162. Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período;
163. Disponibilizar relatório detalhado que mostra a quantidade de serviços solicitados de um determinado setor da empresa, destacando em que situação o(s) mesmo(s) se encontra(m), e a quantidade dentro e fora do prazo estipulado;

38. EXIBIÇÃO RELATÓRIOS GERENCIAIS

38.1. Todos os relatórios disponibilizados na solução ofertada deverão obrigatoriamente atender os seguintes requisitos:

38.1.2. Deverá existir a funcionalidade de serem gerados no formato MSEXcel, HTML ou compatível e no formato PDF;

38.1.3. Deverão conter o logotipo, cabeçalho e rodapé padrão para a Autarquia;

38.1.4. Deverão permitir serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada;

39. BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

39.1. A solução ofertada deverá fornecer um módulo de BI (Business Intelligence) totalmente integrado aos demais módulos do sistema, que funcione com uma ferramenta de construção de soluções de visualização de dados, voltada para facilidade de integração sendo que a configuração e implantação desse módulo será de responsabilidade da licitante e deve ser implantado em conjunto com os demais módulos do sistema e deverá fornecer no mínimo as seguintes ferramentas:

39.1.1. Disponibilizar um gerador de relatórios que permita, de modo gráfico e sem necessidade de conhecimento de tabelas ou programação específica, a geração de relatórios sofisticados e subrelatórios, com uso de gráficos a serem definidos e criados pelos próprios usuários. Sendo que deve ser possível gerar relatórios para apresentar dados de forma gráfica, ou em tabelas e também deverá ser possível definir filtros dinâmicos para os relatórios e ainda todos os relatórios deverão permitir ser exportados para arquivos em formato Excel ou PDF;

39.1.2. Disponibilizar ferramenta para análise de dados em cubos OLAP (on-line analytic processing), sendo que a ferramenta disponibilizada deverá possibilitar que os usuários possam elaborar qualquer cubo, porém já deverá estar disponíveis na ferramenta os cubos gerenciais que permitam analisar dados referente aos contextos: (posição do fechamento do faturamento, posição fechamento arrecadação, cadastro



de unidades de consumo, parque de hidrômetros, pagamentos, inadimplência, serviços executados);

39.1.3. Ferramenta para mineração de dados;

39.1.4. Ferramenta para geração de painéis de controle (dashboards);

39.1.5. Disponibilizar um conjunto de ferramentas que possibilite garantir o cadastro e a manutenção de indicadores gerenciais, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário criar e atualizar a qualquer tempo seus indicadores, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

39.1.6. Criar indicadores gerenciais que poderão ser compostos por variáveis que representem dados que são mantidos pela solução ofertada ou por sistemas externos ou ainda que possam ser informados manualmente pelos usuários;

39.1.7. O usuário deverá ter a possibilidade de definir os parâmetros da fórmula de cálculo do indicador, manuais ou de sistema, as suas metas e o seu modo de apresentação, na forma tabular ou gráfica. Para a construção da fórmula, a solução ofertada deverá aceitar operadores matemáticos diversos, recurso para seleção de informações integrantes da base de dados do sistema e cadastro de parâmetros manuais;

39.1.8. Disponibilizar recurso para cadastro manual de parâmetros, que irão compor determinado indicador, podendo informar o código, a descrição, a unidade de medida, a periodicidade e o responsável pela inserção dos dados. Sendo que nesse caso a solução ofertada deverá disponibilizar de forma automática uma tela para inserção dos valores dos parâmetros manuais que foram criados;

39.1.9. Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro dos indicadores, onde deverá ser possibilitado ao usuário mecanismos para construção de fórmulas, utilizando parâmetros de formas manuais e de sistema, operadores matemáticos e mais as informações e definições de código e nome do indicador, periodicidade, descrição, unidade de medida, casas decimais (precisão), valor de referência, metas intermediárias em datas e valores predefinidas para acompanhamento;

39.1.10. Disponibilizar recurso que gerencie o fechamento periódico dos indicadores, conforme a frequência correspondentemente cadastrada, registrando os dados automaticamente. Para parâmetros manuais, o sistema deverá verificar se os valores foram preenchidos antes do fechamento e notificar aos usuários responsáveis inserção dos valores caso necessário.

39.1.11. Disponibilizar recurso que possibilite emitir relatório com os indicadores gerenciais gerados, permitindo ainda a visualização gráfica dos indicadores e também que o usuário configure seu relatório, ou seja, possa definir quais os indicadores deve compor o relatório;



39.1.12. Disponibilizar recurso que possibilite a geração de um dashboard com o conceito de semáforo para o monitoramento dos indicadores gerados;

39.1.13. Adicionar recurso que possibilite ao usuário criar os seus indicadores de maneira personalizada. A solução ofertada deverá fornecer de forma prévia, já cadastrado e configurado no momento da implantação todos os indicadores previstos no SNIS conforme glossário e relação disponibilizada no site www.snis.gov.br;

39. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

40.1. A licitante deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

40.1.1. A licitante deverá enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “atualizações”) das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato;

40.1.2. Deverá ser disponibilizada uma nova cópia digital da documentação da solução ofertada, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais.

40.1.3. Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertado;

40.1.4. Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto;

40.1.5. As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas a exigências legais, deverá ser implementadas pela licitante mediante aprovação de orçamento por parte da Autarquia. Sendo que neste caso a licitante vencedora deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar projeto a Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor de homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido em cada solicitação e ainda,



cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações etc;

40.1.6. Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

40.1.7. Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela licitante, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento do status da resolução, e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada.

40.1.8. O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade;

40.1.9. Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

40.1.10. O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

40.1.11. Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira. Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

41. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO

41.1. O serviço de suporte a ser disponibilizada para o atendimento de dúvidas e correção de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes métricas e indicadores:

42. NÍVEIS DE IMPACTO

42.1. O atendimento a que se refere este item observará os seguintes níveis de serviços demandados:

42.1.1. Prazo de Solução refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso. Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela a seguir:



Nível de Impacto	Descrição
Baixo	Quando há perda de produtividade de um usuário, ou pequeno grupo de usuários relativos a uma determinada concessionária.
Médio	Quando há perda de produtividade em um grande número de usuários, ou em mais de uma concessionária
Alto	Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis, etc. (usuário crítico, atividade crítica)

Fica estabelecido que o nível de impacto seja definido pelo atendimento de primeiro nível, feito pelo analista de suporte da licitante

42.1.2 . Níveis de prioridade

Os níveis de impacto e de urgência serão combinados de forma a definir 5 (cinco) níveis de prioridade, conforme tabela a seguir:

		Criticidade do processo		
		Alta	Média	Baixa
Nível de Impacto	Alto	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixo	3	4	5

42.1.3 . Níveis de severidade

Em função deste cruzamento de criticidade e nível de impacto resulta o nível de severidade das ocorrências e incidentes, para os quais os níveis de serviço se aplicam conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo de solução (horas úteis, de Seg. a Sex, das 08:00 às 18:00hs)
1	2 horas
2	4 horas
3	6 horas
4	16 horas
5	32 horas



43. MULTAS REDUTORAS

43.1. Fica definido que caso os níveis de serviço não sejam atingidos a Autarquia poderá aplicar multas redutoras por níveis de severidade, em grupo de chamados, conforme definido na tabela abaixo:

Severidade	Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
SEVERIDADE #1	95% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #2	95% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #3	90% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #4	80% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do licitante em caso de
Severidade	Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
		não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #5	70% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do licitante em caso de não aderência ao SLA.

43.2. A soma das multas não poderá ser maior do que 50% (cinquenta por cento) do faturamento da licitante relacionado ao presente contrato.

44. DISPONIBILIDADE DO SISTEMA

41.1. A licitante deverá fornecer a Autarquia uma estrutura de monitoramento 24/7 (24h por dia, 7 dias por semana) dos principais pontos de operação dos processos gerenciados pela solução ofertada, de forma pró-ativa e automatizada, tendo como objetivo gerar alertas antecipados de exceções, eventos anômalos de sistema ou ambiente de aplicação. Nesse sentido, será de responsabilidade da licitante monitorar continuamente esses eventos, sob pena de descumprimento ocorrer em multas redutoras de seu faturamento conforme estabelecido na tabela abaixo:

Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada
----------------------------------	---



	infração)
99% de disponibilidade geral sistema do	5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99%.

45. DOCUMENTAÇÃO

45.1. A licitante deve fornecer e manter atualizada a documentação da solução ofertada, sendo que documentação mínima exigida é:

45.1.1. Documentação específica para administradores e para usuários, no idioma português Brasil;

45.1.2. Documentação específica para treinamento, no idioma português Brasil;

45.1.3. Documentação das customizações realizadas, no idioma português Brasil;

45.1.4. Manual com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma português Brasil;

46. TREINAMENTO

46.1. A licitante deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários da Autarquia, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária e deverá abranger os níveis técnicos, funcionais e gerenciais da solução ofertada. A **Autarquia** disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. Sendo que o treinamento deve obrigatoriamente contemplar:

46.1.1. A licitante será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros;

46.1.2. A licitante deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. Sendo que a licitante deverá arcar com despesas de hospedagem, transporte e alimentação do instrutor;

46.1.3. A licitante deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;

46.1.4. A licitante deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI da **Autarquia**, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados;

46.1.5. A **licitante** deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamento em uma plataforma web para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade dos usuários registrarem suas dúvidas



47. IMPLANTAÇÃO

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

47.1.1. A licitante deverá disponibilizar equipe técnica formado por um ou mais especialistas na solução ofertada que deverá ser designado para atuar presencialmente na sede da Autarquia, com o objetivo de prestar de todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação e capacitação dos usuários;

47.1.2. A licitante será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada.

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

47.1.4. A licitante deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada. Sendo que a equipe de TI da Autarquia será responsável pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atual no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados;

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

47.1.6. O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão da base de dados, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessárias, capacitação e habilitação dos módulos, objeto desta licitação, deverá de até 120 dias, a partir da data da assinatura do contrato.

47.1.7. A licitante deverá disponibilizar no mínimo por 30 dias após a implantação, no mínimo dois técnicos, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema;



48. OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

48.1. A licitante vencedora será obrigatoriamente responsável:

48.1.1. Fornece imediatamente assim que solicitado pela Autarquia os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, a base de dados serão, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da Autarquia;

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

48.1.3. Manter sigilo absoluto os dados e/ou informações obtidos;

48.1.4. Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia;

48.1.5. Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, devendo, obrigatoriamente, obedecer às normas técnicas vigentes neste país, responsabilizando-se perante a Autarquia, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção da Autarquia e sem nenhum tipo de ônus para a autarquia;

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

Tijucas (SC), 24 de Maio de 2018.

Jilson José de Oliveira
Presidente

ANEXO II
PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Qtde	Unid	Especificação	Valor Unit.	Valor Total

Preço total em R\$ por extenso:



Validade da Proposta:
Prazo de Entrega:
Local de Entrega:

DADOS DA LICITANTE

Razão Social/Nome:

Endereço:

Município:

Estado:

CEP:

CNPJ/CPF/MF:

Fone: ()

Fax: ()

Banco _____ Agência _____ Numero Conta _____ (para ser efetuado o pagamento)

Responsável pela assinatura contrato:

Cargo:

CPF:

Fone: ()

Fax: ()

Local e data: Assinatura/Carimbo

Observação: Emitir em papel timbrado da licitante.

**ANEXO III
PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018**

MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO

NOME/RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA: _____

CNPJ: _____

ENDEREÇO: _____



DECLARAMOS para efeitos do atendimento do subitem 9.1.1, do Edital de **PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018**, promovido Prefeitura Municipal de Tijucas/SC, conforme exigido pelo inciso VII, do art. 4º, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que atendemos plenamente as condições de habilitação estabelecidas neste Edital.

Local e Data:

Nome, cargo e assinatura
Razão Social da empresa

Observação: Emitir em papel timbrado da licitante

**ANEXO IV
PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018**

DECLARAÇÃO

_____ inscrito no
CNPJ nº _____ por intermédio de seu
representante legal o(a) Sr(a) _____
portador(a) da Carteira de Identidade no _____ e do CPF
no _____, DECLARA que cumpre o inciso XXXIII do art. 7º da
Constituição Federal e que não possuímos em nosso quadro pessoal empregados com



menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

Local e Data:

Nome, cargo e assinatura
Razão Social da empresa

Observação: Emitir em papel timbrado da licitante

**ANEXO V
PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018**

(Modelo a ser preenchido pela Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte)

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Nome da empresa, qualificação, endereço, inscrita no CNPJ, neste ato representada por _____, portador de Cédula de Identidade, inscrito no CPF, DECLARA, sob as



penalidades da Lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte nos termos do artigo 3º da Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo parágrafo 4º, do artigo 3º da Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006.

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante Legal

Observação: Emitir em papel timbrado da licitante

**ANEXO VI
PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018**

MODELO DE DECLARAÇÃO DE FATO IMPEDITIVO

A empresa _____, CNPJ nº _____, sediada _____, declara, sob as penas da lei, que não está impedida de participar de licitações



promovidas pela Prefeitura de Tijucas e nem foi declarada inidônea para licitar, inexistindo até a presente data fatos impeditivos para sua habilitação no processo licitatório, **PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018**, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data,

Nome e Assinatura do Representante Legal

Observação: Emitir em papel timbrado da licitante

**ANEXO VII
PREGÃO PRESENCIAL 015/SAMAE/2018**

MINUTA CONTRATO ADMINISTRATIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO _____

I – IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES CONTRATANTES

CONTRATANTE: SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE, pessoa jurídica de direito interno, com sede administrativa à Avenida Hercílio Luz, nº 465, Centro, na Cidade de Tijucas, Estado de Santa Catarina, inscrita sob o CNPJ

SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE
TIJUCAS ♦ Santa Catarina



02.396.675/0001-27, neste ato representado pelo Presidente, **JILSON JOSÉ DE OLIVEIRA** brasileiro, casado, portador da cédula de identidade RG nº 14680122 (SSP/SC), inscrito no CPF/MF sob nº 579.485.009-44, residente e domiciliado na Praça Nereu Ramos nº 214, Centro, na Cidade de Tijucas, Estado de Santa Catarina.

CONTRATADO: _____, sociedade empresaria limitada, estabelecida a Rua _____, nº _____, Bairro: _____, na Cidade de _____, Estado de Santa Catarina, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, neste ato representado por seu (Sócio administrador, procurador, representante, etc.), senhor....., brasileiro,(estado civil),(profissão), residente e domiciliado na Rua, nº....., Bairro, na Cidade de, Estado, portador da cédula de identidade RG nº., inscrito no CPF sob o nº....., resolvem firmar o presente Contrato, decorrente do Processo de Licitação _____, homologado em ___/___/___ mediante sujeição mútua as normas constantes da Lei 8.666/93.

II – DO PROCEDIMENTO

Cláusula 1ª. As partes acima identificadas, tendo entre si, justas e acertadas o Contrato de Prestação de Serviços para a **Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de Tijucas/SC**, nos termos da Lei Federal nº 86.666, de 21 de junho de 1993 e suas posteriores alterações e demais legislações pertinentes a matéria, assim como pelas condições do **PROCESSO LITATÓRIO: Nº 021/SAMAE/2018 - PREGÃO PRESENCIAL: Nº 015/SAMAE/2018**, sendo o processo homologado em ___ de _____ de 2018, e ainda, pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidade das partes, firmam o presente contrato.

III – DO OBJETO

Cláusula 2ª. O presente contrato tem por objeto a **Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de Tijucas/SC**, conforme as condições estabelecidas no **PROCESSO LITATÓRIO: Nº 021/SAMAE/2018 - PREGÃO PRESENCIAL: Nº 015/SAMAE/2018** e seus anexos.

IV – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA



Cláusula 3ª. Integra e completa o presente Termo Contratual, para todos os fins de direito, obrigando as partes em todos os seus termos, as condições expressas no **Processo de Licitação nº. 021/SAMAE/2018 – Pregão Presencial nº 015/SAMAE/2018**, juntamente com seus anexos e a proposta do **CONTRATADO**.

V – DA FORMA DOS SERVIÇOS

Cláusula 4ª. Prestar os SERVIÇOS E FORNECIMENTO descritos neste contrato, as pessoas autorizadas e designadas pela CONTRATANTE, no ato do pedido.

VI – DO VALOR CONTRATUAL

Cláusula 5ª. Pelos Serviços prestados do objeto ora contratado, o **CONTRATANTE** pagará ao **CONTRATADO** o valor total de.....

VII – DO CRITÉRIO DE REAJUSTE

Cláusula 6ª. O preço é fixo e irrevogável, ficando ressalvada a possibilidade de alteração dos preços caso ocorra o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme disposto no art. 65, alínea “d”, da lei 8.666/93.

Parágrafo único. Caso ocorra o desequilíbrio econômico-financeiro, o **CONTRATADO** deverá solicitar formalmente ao **CONTRATANTE**, devidamente acompanhado de documentos que comprovem a procedência do pedido.

Clausula 7ª. Na ocorrência da prorrogação do prazo de vigência deste Contrato, será concedido reajuste dos valores propostos pela **CONTRATADA** com base no Índice Geral de Preços do Mercado – IGPM (FGV), calculado e publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, o primeiro reajuste somente ocorrerá depois de decorridos 12 (doze) meses da data de assinatura deste Contrato, e assim sucessivamente, caso ocorra prorrogação até o prazo previsto na legislação.

VIII – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Cláusula 8ª. O pagamento será efetuado em **30 (trinta) dias**, após a execução dos serviços mediante a apresentação da Autorização de Serviço, acompanhada da Respectiva Nota Fiscal Eletrônica com o devido aceite.

Parágrafo Primeiro. No caso em que se verificar que o documento de cobrança apresentado encontra-se em desacordo com o estabelecido, a documentação será restituída para as correções cabíveis, mediante notificação, por escrito, contando-se novo prazo para pagamento a partir de sua reapresentação.



Parágrafo Segundo. O **CONTRATANTE** pagará as faturas somente ao **CONTRATADO**, vedada sua negociação com terceiros ou sua colocação em cobrança bancária.

Parágrafo Terceiro. Para habilitar-se ao pagamento o **CONTRATADO** deverá apresentar ao **CONTRATANTE** a 1ª via da(s) Nota(s) Fiscal(is) de Venda/Fatura juntamente com a comprovação de entrega.

IX – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa do referente objeto ocorrerá por conta da previsão orçamentária prevista para ano de 2018, nas seguintes dotações:

Cód. Red	Unid. Orçamentária	Proj./Ativ.	Elemento Despesa
05/2018	15.01	2.055	3.3.90.39.11.00.00.00

X – PRAZO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DO SISTEMA

Cláusula 10ª. O Sistema deverá ser implantado no prazo máximo de 30 dias corridos, após Autorização de serviço/fornecimento.

Parágrafo único. O contratado deverá:

Item	Especificação	Un.	Qtde
01	Implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional	sv	01
02	Serviço de conversão e adequação de base cartográfica para unificação em sistema.	sv	01
03	Locação, Manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional.	meses	12
04	Serviço de customização para sistema comercial e operacional	horas	100

Cláusula 11ª. O suporte técnico, após-implantação dos sistemas, deverá ser efetuado por técnico habilitado com o objetivo de:

a) Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;

b) Auxiliar na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos, desde que não exista backup adequado para satisfazer as necessidades de segurança;

c) Treinar funcionários da **CONTRATANTE** na operacionalização do sistema em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, mudanças de cargos, etc.;



- d) Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas, como: gerar/validar arquivos para Órgão Governamental, Instituição Bancária, Gráfica, Tribunal de Contas, alteração de fórmulas de cálculo, desenvolver novos relatórios e documentos, que não estejam nos sistemas contratados e sejam específicos da **CONTRATANTE**, entre outros.
- e) Esse atendimento poderá ser realizado por telefone, fac-símile, internet através de serviços de suporte remoto, ou nas dependências da Prefeitura, sempre que as alternativas anteriores não resultarem em solução satisfatória.
- f) O suporte por telefone ou remoto deverão ser atendidos quando feito por servidor que possuam habilitação para a operação do sistema, do equipamento, do sistema operacional e utilitários.
- g) O prazo máximo para atender solicitações de suporte, deverá ser num prazo não superior a 48(quarenta e oito) horas úteis para a solução dependências no sistema contratado. Este prazo se inicia com a abertura do chamado do técnico.
- h) As solicitações de manutenções ou alterações nos programas, serão solicitadas pelo **CONTRATANTE**, através da área responsável, à **CONTRATADA**, via fax ou correio eletrônico, acompanhado de documentação ou comentário que caracterize o serviço a ser efetuado. Após a execução do serviço, o **CONTRATADO** deverá repassar o programa alterado em sua forma executável, via internet, para os endereços pactuados do **CONTRATANTE**, que deverá fazer os testes de conformidade, instalar e repassar aos usuários do sistema.

XI – DIREITOS E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Cláusula 12ª. Constituem direitos do **CONTRATANTE** receber o objeto deste Contrato nas condições ajustadas e do **CONTRATADO** perceber o valor ajustado na forma e prazo convencionados.

Cláusula 13ª. Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar o pagamento ao **CONTRATADO**, de acordo com o estabelecido neste contrato;
- b) promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;
- c) comunicar prontamente ao **CONTRATADO**, qualquer anormalidade no objeto deste instrumento de Contrato, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas, no **Processo de Licitação nº 021/SAMAE/2018 – Pregão Presencial nº 015/SAMAE/2018**;
- d) notificar previamente ao **CONTRATADO**, quando da aplicação de penalidades.



Cláusula 14ª. Constituem obrigações do **CONTRATADO**:

- a) Prestar o serviço na forma ajustada e de acordo com o pedido do **Processo de Licitação nº 021/SAMAE/2018 – Pregão Presencial nº 015/SAMAE/2018**;
- b) Responsabilizar-se pelo serviço prestado, objeto deste Contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao **CONTRATANTE** e a terceiros;
- c) Atender aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do presente Contrato;
- d) Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no **Processo de Licitação nº 021/SAMAE/2018 – Pregão Presencial nº 015/SAMAE/2018**;
- e) Apresentar, sempre que solicitado, durante a execução do Contrato, documentos que comprovem estarem cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na licitação, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.

XII – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS PARA CASO DE INADIMPLEMENTO CONTRATUAL

Cláusula 15ª. Não efetuando o pagamento dos materiais adquiridos e contratados até 30 (trinta) dias após a data do vencimento da parcela, ficará o **CONTRATANTE** em mora, independentemente de intimação, ensejando a cobrança de multa no valor de 2 % ao mês, além da atualização monetária proporcional ao tempo de atraso e juros legais de 6% (seis por cento) ao ano.

Cláusula 16ª. Em caso de atraso injustificado no cumprimento da entrega do material solicitado, será aplicada ao **CONTRATADO** multa moratória de 0,02% (zero vírgula zero dois por cento) sobre o valor do contrato por dia que exceder ao prazo para a entrega do material.

Cláusula 17ª. Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a **CONTRATANTE** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao **CONTRATADO** as sanções previstas no art. 87 da Lei nº 8.666/93, na seguinte forma:

- a) Advertência, verbal ou escrita, nas faltas leves que não acarretem prejuízos da monta a execução deste Contrato, e/ou quando houver qualquer paralisação não autorizada ou quando houver descumprimento de qualquer cláusula deste Contrato;
- b) Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor do Contrato, quando o material não for entregue perfeitamente de acordo com as especificações estabelecidas no pedido de dispensa do **Processo de Licitação nº 021/PMT/2018 – Pregão Presencial nº 015/PMT/2018**, quando os trabalhos de fiscalização forem dificultados e quando a administração ou fiscalização for erroneamente informada;



c) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato pela inexecução parcial e 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato pela inexecução total;

d) Suspensão por até 2 (dois) anos, de participação em licitações e contratar com a Administração Pública Municipal, no caso de inexecução parcial ou total deste instrumento;

e) Declaração de inidoneidade para participar de licitações e contratar com a Administração Pública, quando inexecução decorrer de violação dolosa da contratada.

Cláusula 18ª. Da aplicação da multa será o **CONTRATADO** notificado pelo **CONTRATANTE**, tendo o prazo máximo de 10 (dez) dias, a partir da notificação, para recolher a multa no Departamento Financeiro (Tesouraria) do **CONTRATANTE**.

Cláusula 19ª. Nenhum pagamento será efetuado ao **CONTRATADO** se esta deixar de recolher qualquer multa que lhe for imposta, dentro do prazo previsto.

XIII – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Cláusula 20ª. O prazo de execução dos serviços de manutenção e suporte técnico terá vigência até 31/12/2018, iniciada a partir da assinatura do contrato, sendo que os prazos poderão, mediante acordo entre as partes, serem prorrogados até o limite estabelecido pelo artigo 57, IV da Lei Federal nº. 8.666/93, mediante a formalização de termo aditivo ao contrato. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o dia do vencimento.

XIV – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 21ª. O contrato poderá ser alterado nas mesmas condições contratuais, se houver acréscimos ou supressões que se fizerem necessários para aquisição do material, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, conforme estabelece o § 1º, do art. 65, da Lei 8.666/93, mediante justificativa apresentada pelo **CONTRATANTE**, e confecção de termo aditivo.

XV – DA RESCISÃO

Cláusula 22ª. Este Contrato poderá ser rescindo unilateralmente, atendida a conveniência administrativa, recebendo o **CONTRATADO** o valor dos materiais até então fornecidos.

Cláusula 23ª. Cabe rescisão deste Contrato, por iniciativa do **CONTRATANTE**, independentemente de interpelação judicial, ou extrajudicial, quando:

a) O **CONTRATADO** não cumprir qualquer das obrigações estipuladas neste instrumento;



b) Transferir a terceiros, no todo ou em parte, os compromissos assumidos no presente contrato;

c) Demais hipóteses previstas no artigo 78 e seguintes da Lei nº 8.666/93.

Cláusula 24ª. O **CONTRATADO** reconhece os direitos do **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77, da Lei nº 8.666/93.

XVI – DOS RECURSOS

Cláusula 25ª. Da aplicação das penas pecuniárias previstas nas cláusulas anteriores, caberá recurso no prazo de 03 (três) dias úteis de intimação do ato, à autoridade competente, o qual poderá reconsiderar sua decisão ou nesse prazo encaminhá-lo devidamente informados para apreciação e decisão, dentro do mesmo prazo.

XVII – DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Cláusula 26ª. No caso de declaração de inidoneidade, prevista neste contrato, caberá pedido de reconsideração a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis da intimação do ato, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

XVIII – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E OS CASOS OMISSOS

Cláusula 27ª. O presente Instrumento Contratual rege-se pelas disposições expressas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

Cláusula 28ª. Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei nº 8.666/93, e dos princípios gerais de direito.

XIX – DA FISCALIZAÇÃO

Cláusula 29ª. A prestação dos serviços objeto deste Contrato, sem prejuízo da única e exclusiva responsabilidade do **CONTRATADO**, deverá ser acompanhado e fiscalizado por servidor a ser designado através de portaria, indicado pelo SAMAE, na forma do art. 67 da Lei 8.666/93.

Cláusula 30ª. Caberá ao responsável pela fiscalização do contrato:

a) Solicitar ao **CONTRATADO** e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providencias necessárias ao bom andamento da execução;



- b) Assegurar-se que os serviços solicitados serão iniciados a implantação em 30 dias e que o mesmo será o suficiente para o bom desempenho das atividades necessárias para aquela ocasião;
- c) Fiscalizar o cumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas pelo **CONTRATADO**, no que se refere à execução do contrato;
- d) Emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial aplicação de sanções e alterações do contrato;
- e) Promover reunião com o **CONTRATADO**, para evitar possíveis falta ou atraso no fornecimento dos combustíveis, de formar a minimizar os transtornos durante a sua execução;
- f) conferir no recebimento dos serviços e a qualidade neles prestados, e ainda se os valores conferem com o que foi contratado, explicitados no **Processo de Licitação nº. 021/SAMAE/2018 – Pregão Presencial nº 015/SAMAE/2018** e seus anexos e na ata de anotação da referida dispensa, que fica fazendo parte deste contrato.

Cláusula 31ª. A fiscalização se reserva o direito de:

- a) Recusar os serviços que estiverem em desacordo com as especificações do **Processo de Licitação nº. 021/SAMAE/2018 – Pregão Presencial nº 015/SAMAE/2018**;
- b) Exigir a execução dos serviços que não atenderem o descrito neste contrato e no **Processo de Licitação nº. 021/SAMAE/2018 – Pregão Presencial nº 015/SAMAE/2018**;
- c) Durante a execução do contrato, emitir relatórios de avaliação e desempenho do **CONTRATADO**.

XX – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

Cláusula 32ª. O recebimento dos serviços para implantação, conversão locação e serviço de customização para sistema comercial e operacional abrangendo setor comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações, darão definitivamente, nos termos do art. 73, Inciso I, alínea (b), após o recebimento pelo servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo de conferência explicitado no próprio verso do documento fiscal (nota fiscal de prestação de serviço), assinado pelo recebedor e pelo secretário da pasta, presidente do fundo, após a respectiva conferência nos termos dos itens de fiscalização anteriormente citados, que comprove a adequação dos serviços ao que foi solicitado e nos termos



contratuais, ficando o **CONTRATADO** obrigado a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços mecânicos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

Cláusula 33ª. O **CONTRATANTE** rejeitará, no todo ou em parte os serviços em desacordo com o pedido e/ou com o contrato.

Cláusula 34ª. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços mecânicos e das peças, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei e pelas avenças.

XX – DAS CONDIÇÕES EXIGIDAS NA CONTRATAÇÃO

Cláusula 35ª. O **CONTRATADO** compromete-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação e de contratação, nos termos do artigo 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/93.

XXI – DA TRANSMISSÃO DE DOCUMENTOS E COMUNICAÇÕES

Cláusula 36ª. A troca eventual de documentos e comunicações entre as partes contratantes serão feitas por escrito e mediante protocolo, podendo ser por meio eletrônico.

XXII – DA ANÁLISE

Cláusula 37ª. A minuta do presente Contrato foi devidamente analisada e aprovada pelo Representante Legal do **CONTRATANTE** e do **CONTRATADO**, conforme determina a legislação em vigor.

XXIII – DA PUBLICAÇÃO

Cláusula 38ª. A publicação resumida deste instrumento, na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo **CONTRATANTE** até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias a partir daquela data, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei n.º 8.666/93.

XXIV – DO FORO E DOS PROCEDIMENTOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE
TIJUCAS ♦ Santa Catarina



Cláusula 39ª. As Partes empreenderão seus melhores esforços no sentido de dirimir quaisquer conflitos de interesses que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato, sem prejuízo de serem tomadas a qualquer tempo as medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis.

Cláusula 40ª. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do contrato, as partes elegem o foro da Comarca de Tijucas, Estado de Santa Catarina, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, para todos os fins previstos em direito, na presença das duas testemunhas abaixo identificadas, que a tudo assistiram e que também o subscrevem.

Tijucas (SC), de de 2018.

CONTRATANTE

CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1) _____
Nome:
CPF/MF nº

2) _____
Nome:
CPF/MF nº