

PREGÃO PRESENCIAL Nº CNO 13/2020**Processo Licitatório 21/2020**

O **Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Campos Novos - SC**, com CNPJ nº 83.158.105/0001-09, torna público e faz saber que, por determinação do Seu Diretor Sr. Luciano Chiamolera Andonini que, encontra-se aberto o **PREGÃO PRESENCIAL Nº CNO 13/2020**, tipo de Licitação a de “**MENOR PREÇO GLOBAL**”, consoante as condições estatuídas neste Edital, será regida pela Lei Federal nº 10.520/2020, Decreto 5.144/2005 e subsidiariamente com a Lei 8.666/93 com suas alterações.

Local e horário para a retirada do Edital, esclarecimentos e informações: Departamento de Compras do SAMAE, localizado a Rua Caetano Carlos, 466, Centro no Município de Campos Novos – SC, através do telefone: (49) 3541 0844 no horário das 08h00min às 11h00min e das 14h00min às 17h00min e/ou, nos e-mail compras@samaecn.com.br, licitacao@samaecn.com.br e site www.samaecn.com.br.

As empresas interessadas em participar desta licitação deverão acompanhar todas as eventuais alterações efetuadas no Edital, via site, não sendo aceito em hipótese alguma reclamação posterior do não conhecimento das alterações por parte de empresas interessadas em participar da licitação. Ainda, nenhuma responsabilidade caberá ao SAMAE de Campos Novos pelo não conhecimento dessas alterações, por não verificação de eventuais alterações no site www.samaecn.com.br.

ESTE EXEMPLAR DE EDITAL É TRANSCRIÇÃO FIEL DO ORIGINAL ARQUIVADO NO PROCESSO DO PRESENTE PREGÃO.

OBJETO



A presente Licitação tem por objeto a **contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação e locação de softwares integrados de gestão comercial de saneamento, que atenda as unidades do comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações**, conforme detalhado no Anexo I - Termo de Referência.

Entrega dos Envelopes: Envelope nº 1 (Proposta de Preços) e Envelope nº 2 (Documentos de Habilitação) **deverão ser efetuadas até as 14h15min do dia 11 de Agosto de 2020**, não se aceitando justificativas de atraso na entrega das propostas devido a problemas de trânsito ou de qualquer outra natureza.

Local: SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - rua Caetano Carlos nº 466, centro no Município de Campos Novos - SC, CEP 89620-000.

Abertura da Sessão, dia 11 de Agosto de 2020 às 14h30min. Local: SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, rua Caetano Carlos nº 466, centro no Município de Campos Novos – SC.

1. DO VALOR E DO PAGAMENTO

1.1. O pagamento para o **item 01 implantação e conversão do sistema** se dará 10 (dez) dias após término da implantação, mediante apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que o serviço atendeu às exigências do Edital. O prazo para certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

1.2. O pagamento para o **item 02 locação, manutenção e suporte técnico** será mensal em até 10 (dez) dias após a apresentação da Nota Fiscal e certificação de que os serviços atenderam às exigências do Edital. O prazo para certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.



1.3. As notas fiscais referentes aos serviços prestados do mês deverão ser entregues dentro do mês de competência, devendo ser entregues ou encaminhadas ao SAMAE sempre até o último dia de cada mês.

1.4. O pagamento para o **Item 03 serviços de horas de customização**, será efetuado 10 (dez) dias após apresentação da Nota Fiscal e certificação de que os serviços atenderam as exigências do Edital. O prazo para Certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

1.5. Os quantitativos referentes ao serviço de customização são **meramente estimativos**.

1.6. Constatada alguma irregularidade nas notas fiscais/faturas, estas serão devolvidas para a contratada para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.

1.7. No corpo da nota fiscal/fatura deverá constar o número do empenho e da licitação, o número e nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento.

1.8. O pagamento poderá ser susgado, caso ocorra inadimplemento das obrigações assumidas pela contratada.

1.9. Não será concedida antecipação de pagamento dos créditos relativos a este certame, ainda que a requerimento do interessado.

1.10. Havendo atraso no pagamento, por culpa exclusiva do SAMAE, o valor devido será atualizado pela Taxa Referencial (TR), ou índice oficial que venha a substituí-la, a ser calculado, desde o dia do vencimento do pagamento, conforme o Calendário

de Pagamento, até o dia do seu efetivo pagamento.

2. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. Farão face a esta despesa os recursos classificados na seguinte dotação orçamentária, atinentes ao exercício de 2020, sendo estas:

Programa: 17.512.0036 – 2058

Elemento: 3.3.90.39.08.00.00.00

3. PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, conforme disposto nos respectivos atos constitutivos e que atenderem a todas as exigências, constantes neste Edital e seus Anexos;

3.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

3.2.1. Em regime de falência, recuperação judicial, concordata ou insolvência, judicialmente decretada, ou em processo de recuperação extrajudicial;

3.2.2. Em dissolução ou em liquidação;

3.2.3. Em consórcio ou que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

3.2.4. Que estejam suspensas de licitar e impedidas de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso III, da Lei nº 8.666/93;

3.2.5. Que estejam impedidas de licitar e de contratar com a União, nos termos do

artigo 7º da Lei nº 10.520/02, e decretos regulamentadores;

3.2.6. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública, em razão de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do artigo 72, § 8º, inciso V, da Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998;

3.2.7. Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

3.2.8. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.2.9. Servidores ou funcionários do município donos de empresas fornecedoras deste(s) produto(s) ou serviço(s);

3.2.10. Conselheiros, empregados do SAMAE e qualquer pessoa, física e jurídica, que com eles mantenham vínculo empregatício ou de sociedade.

3.3. Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/93.

3.4. O descumprimento de qualquer condição de participação acarretará a inabilitação do licitante.

3.5. Não será permitida a participação de um mesmo representante para mais de um Licitante.

3.6. A participação na presente Licitação, implica para a empresa licitante a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes neste Edital e de seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos



documentos apresentados em qualquer fase do processo.

4. IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

4.1. As impugnações, solicitações de esclarecimentos e providências, lançadas em face do certame em comento serão recebidas até dois dias úteis anteriores a data limite fixada para a realização da sessão pública.

4.1.1. Será admitido o encaminhamento de impugnação ou recurso administrativo por meio de e-mail, por intermédio de petição escrita dirigida à autoridade superior. É obrigatório protocolar no prazo legal o original do documento.

4.2. Caberá à Autoridade Competente decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias, após o limite de envio de impugnações.

4.3. Em caso de deferimento da impugnação apresentada, será tomada uma das seguintes providências:

4.3.1. Anulação ou revogação do edital;

4.3.2. Alteração e republicação do edital, envio de propostas, reabertura de prazo e alteração da data da sessão pública do pregão;

4.3.3. Alteração do edital e manutenção do prazo de envio de propostas e da data da sessão pública do pregão, nos casos em que, inquestionavelmente, a alteração não tenha afetado a formulação das propostas.

5. SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO



5.1. No horário e data definidos no preâmbulo deste edital, o pregoeiro fará a abertura da sessão pública do pregão, procedendo aos seguintes atos, em sequência:

5.2. DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAR DO CERTAME

5.2.1. Na data marcada para a abertura do presente certame e antes do horário estabelecido para a realização da sessão pública do pregão, os representantes das interessadas em participar do certame, com poderes gerais de representação, deverão se apresentar para credenciamento junto ao Pregoeiro, devidamente munidos de documentos que os habilitem a participar desta licitação, inclusive com poderes para formulação de ofertas e lances verbais, e todos os demais atos relativos ao certame.

5.2.2. Cada licitante credenciará apenas um representante que será o único admitido a intervir no procedimento licitatório e a responder, para todos os atos e efeitos previstos neste Edital, por sua representada.

5.3. Para comprovar a condição de representante da licitante, o credenciado entregará ao pregoeiro:

5.3.1. Cópia do documento de identidade de fé pública (será aceito o RG – Carteira de Identidade Civil, Carteira Nacional de Habilitação ou documento de identidade expedido por órgão de registro profissional);

5.3.1.1. Se procurador, procuração pública ou particular (acompanhada de cópia autenticada do contrato social da empresa), com poderes específicos para representar a empresa na licitação em todas as suas fases e todos os demais atos, em nome da licitante;

5.3.1.2. Se dirigente/prorietário, cópia autenticada do contrato social, estatuto ou ata de eleição do dirigente da licitante e em caso de dirigente eleito em ato apartado, deverá ser apresentada cópia da ata de reunião ou assembléia em que se deu a eleição.

5.4. O licitante deverá apresentar declaração dando ciência que cumpre plenamente os requisitos para habilitação, conforme modelo disponível no **Anexo IV**.

5.4.1. Caso a empresa licitante não enviar representante devidamente credenciado, deverá apresentar a declaração de que trata o item anterior juntamente o envelope A - proposta de preço.

5.5. A não entrega das declarações, a entrega das declarações com conteúdo diverso do apresentado nos formulários anexos ao presente edital ou sem assinatura, obstará o acesso ao certame, impossibilitando a abertura dos envelopes.

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

5.7. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa nesta licitação, sob pena de exclusão sumária de ambas as licitantes representadas.

5.8. A comprovação de que o interessado não possui poderes específicos para representar a licitante no certame, implicará na impossibilidade de participar da fase competitiva e manifestar intenção de recurso.

5.9. Para fins de gozo dos benefícios dispostos pela Lei Complementar nº 123/2006 e Lei 8.666/93, os representantes de **microempresas e empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas**, deverão apresentar a **Certidão**

Simplificada da Junta Comercial ou comprovação do enquadramento emitida pela Secretaria da Receita Federal, juntamente com declaração de que se enquadram nesta categoria jurídica empresarial, e que não se enquadram nas exceções do § 4º, do art. 3º, da Lei Complementar 123/06, conforme modelo disponível no **Anexo VIII**, no ato do credenciamento ou juntamente com envelope - A “**PROPOSTA DE PREÇO**”, caso não se faça representar.

5.9.1. O enquadramento como microempresa - ME ou empresa de pequeno porte - EPP dar-se-á nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº 123/06.

5.9.2. A sociedade cooperativa com receita bruta igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00, em conformidade com as disposições do art. 34 da Lei nº 11.488/07 e do art. 3º, § 4º, VI da Lei Complementar nº 123/06 receberá o mesmo tratamento concedido pela Lei Complementar nº 123/06 às ME/EPP.

5.9.3. A pessoa física ou o empresário individual enquadrado nos limites definidos pelo art. 3º da Lei Complementar nº 123/06 receberá o mesmo tratamento concedido pela Lei Complementar nº 123/06, às ME/EPP.

5.9.4. Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.

5.9.5. Depois de encerrada a etapa de credenciamento, não serão aceitos novos representantes dos proponentes na sessão pública, salvo na condição de ouvintes, sem poderes para efetuar lances ou manifestar intenção de recurso.



5.10. A fase de credenciamento será encerrada, pelo pregoeiro, quando do início da abertura dos envelopes de propostas.

6. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DO ENVELOPE CONTENDO A PROPOSTA DE PREÇO (ENVELOPE A) E OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE B)

6.1. Não serão aceitas propostas de preços e documentos de habilitação remetidos e-mail.

6.2. Os envelopes de proposta de preço e documentos de habilitação deverão estar devidamente lacrados e rubricados e seu fecho, identificados em sua parte externa os seguintes dizeres:

AO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

ENVELOPE A – PROPOSTA DE PREÇO

PROCESSO LICITATÓRIO Nº PREGÃO PRESENCIAL

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE:

CNPJ:

FONE / FAX / E-MAIL:

AO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

ENVELOPE B – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

PROCESSO LICITATÓRIO Nº PREGÃO PRESENCIAL

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE:

CNPJ:

FONE / FAX / E-MAIL:

7. DA PROPOSTA DE PREÇOS – ENVELOPE “A”

7.1. Aberta a sessão, conferidas as declarações de que trata os itens 5.9 (exclusivo micro e pequenas empresas ou equiparadas) e 5.4 (para todos participantes sem exceção), recebidos os envelopes e efetuado o credenciamento dos representantes das licitantes, prosseguir-se-á com a abertura dos envelopes contendo as propostas de preços e análise dos requisitos exigidos no presente edital.

7.2. A proposta de preços deverá ser apresentada com base nas especificações do **Anexo II**, deste edital, devendo obrigatoriamente, serem datilografadas ou impressas por qualquer processo eletrônico, em idioma nacional, em uma via, contendo a razão social completa e CNPJ da licitante, endereço completo, telefone, e endereço eletrônico, se houver, sem cotações alternativas, emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, com rubrica em suas folhas, devendo a última folha conter a data e assinatura, devidamente identificada, por quem tenha poderes para essa finalidade. Preferencialmente em papel timbrado.

7.2.1. A proposta apresentada deverá obrigatoriamente, conter:

7.2.1.1. A Proposta Comercial, contida no Envelope nº 01, deverá ser elaborada e apresentada considerando as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e observar os seguintes requisitos:

- a)** emitida em uma via, de preferência por computador ou datilografada, redigida com clareza, sem emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- b)** conter razão social completa e CNPJ da proponente, sendo este último, obrigatoriamente, o mesmo da Nota de Empenho e da Nota Fiscal, caso seja vencedora do certame;
- c)** descrição precisa quanto ao objeto a ser fornecido, de acordo com as especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência, os valores unitários e totais, em moeda corrente nacional, em algarismos arábicos, com no máximo 02 (duas) casas decimais e, de preferência, também por extenso;



d) estar fixado **prazo de validade** da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da apresentação. Na contagem do prazo excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento. Se o prazo de validade for omitido na proposta, esta será considerada válida por 60 (sessenta) dias;

e) estar incluso no preço proposto, todas as despesas com impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, frete, carga e descarga dos materiais e todas as demais despesas necessárias para o fornecimento do objeto da presente licitação;

f) constar dados completos da proponente:

- **Razão Social;**
- **Nome Fantasia;**
- **Nome do responsável por licitações na empresa;**
- **Telefones de contato;**
- **E-mails válidos de pronta resposta;**
- **Dados Bancários Completos (inclusive os dígitos separadores da agência e conta corrente).**

g) Conter prazo de implantação/execução:

I. **Item 01** - O prazo de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema comercial será de até 90 (noventa) dias, contados a partir da data de recebimento da ordem de serviço.

II. **Itens 02 e 03** - Os serviços de locação, manutenção e suporte técnico e customização do sistema terão início a contar da data de implantação final e liberação para uso do sistema, a critério das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do artigo 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93.

II.a. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser executados conforme os prazos e níveis de prioridade elencados nos itens 3.3, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5 e 3.3.6 do anexo I - Termo de Referência.



II.b. O serviço de customização deverá ser executado até 30 (trinta) dias a partir da data de recebimento da ordem de serviço e aprovação do setor de Faturamento do SAMAE de Campos Novos.

h) Constar que os preços, válidos na data da abertura da licitação, serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses podendo, após este período, ser reajustado pelo INPC ou outro índice que venha substituí-lo.

i) Estar datada e conter a identificação do representante da empresa e a respectiva assinatura.

OBS.: Na hipótese prevista na alínea “i”, a falta de assinatura na Proposta Comercial, poderá ser suprida pelo representante legal da proponente, desde que presente na Sessão.

7.2.1.2. Serão desclassificadas as Propostas Comerciais que não atenderem às especificações e exigências deste Edital e de seus anexos e que apresentem omissões, irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

7.2.1.2. A proposta citada no item 7.2.1.1 poderá ser preenchida em conformidade com o modelo constante do **anexo II deste edital**.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

8.1. Aberta a sessão pública do Pregão, imediatamente após a entrega dos envelopes, o pregoeiro abrirá o envelope “A” contendo a proposta de preços, verificará a sua conformidade com as exigências do presente Edital e as ordenará em seqüência crescente de preços.

8.1.1. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências contidas no presente edital, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades

ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

8.1.2. Será considerada primeira classificada, a proposta que, obedecendo às condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste edital, apresentar o “**menor preço global**”.

8.2. O pregoeiro fazendo uso do sistema informatizado classificará o autor da proposta de menor preço e aquelas que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% superiores, relativamente, a de menor preço.

8.2.1. Não havendo pelo menos 3 (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 3 (três).

8.3. O pregoeiro convidará individualmente os licitantes classificados, de forma sequencial, a apresentarem lances verbais, a partir do autor da proposta classificada de maior preço e os demais, em ordem decrescente de valor, até a proclamação do vencedor.

8.4. 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.

8.4.1. Caso as licitantes participantes do sorteio desistam de apresentar lance verbal para o item em questão, a classificação dar-se-á de acordo com o resultado do sorteio.

8.5. Os lances, em valores distintos e decrescentes serão efetuados no momento em que for conferida a palavra ao interessado ou representante da licitante, na

ordem decrescente dos preços.

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

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

8.8. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo pregoeiro, implicará na exclusão da licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

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

8.10. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério estipulado no preâmbulo deste edital, observados os prazos máximos para a prestação dos serviços, as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no edital.

8.11. Encerrada a etapa de lances, na hipótese de participação de licitante microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) ou cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007 (COOP), será observado o disposto nos artigos 44 e 45, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

8.11.1. O Pregoeiro identificará os preços ofertados pelas ME/EPP e COOP participantes que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, desde que a primeira colocada não seja uma ME/EPP/COOP.

8.11.2. As propostas ou lances que se enquadrarem nessa condição serão consideradas empatadas com a primeira colocada e o licitante ME/EPP/COOP melhor classificado terá o direito de apresentar uma última oferta para desempate,

obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos.

8.11.3. Caso a ME/EPP/COOP melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes ME/EPP/COOP participantes que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, segundo o estabelecido no subitem anterior.

8.11.4. Caso sejam identificadas propostas de licitantes ME/EPP/COOP empatadas, no referido intervalo de 5% (cinco por cento), será realizado sorteio para definir qual das licitantes primeiro poderá apresentar nova oferta, conforme subitem acima.

8.11.5. Havendo êxito neste procedimento, a ME/EPP/COOP assumirá a condição de melhor classificada no certame, para fins de aceitação. Não havendo êxito, ou tendo sido a melhor oferta inicial apresentada por ME/EPP/COOP, ou ainda não existindo ME/EPP/COOP participante, prevalecerá a classificação inicial.

8.11.6. Somente após o procedimento de desempate fictício, quando houver, e a classificação final dos licitantes, será cabível a negociação de preço junto ao fornecedor classificado em primeiro lugar.

8.12. Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens e serviços:

8.12.1. Produzidos no País;

8.12.2. Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

8.12.3. Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

8.13. Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio.

8.14. Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

8.15. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas, o pregoeiro examinará:

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

8.15.2. O atendimento das especificações e qualificações do objeto ofertado, definidas no edital e seus anexos, bem como as demais condições estabelecidas.

8.16. Se a oferta não for aceitável, ou se a licitante desatender as exigências para a habilitação, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

8.17. Serão desclassificadas as licitantes em razão de:

8.17.1. Não atendimento das condições estabelecidas neste edital, em seus anexos.



8.17.2. Serão desclassificadas as propostas com VALOR UNITÁRIO E GLOBAL com preços maiores que o valor máximo unitário e global fixado no Edital ou manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, nas condições abaixo:

a) Para efeitos do disposto neste subitem, consideram-se manifestamente inexequíveis nesta licitação, as propostas cujos valores sejam inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores:

- I. média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela administração, ou,
- II. valor orçado pela administração.

8.17.3. Como critério de aceitabilidade de preço máximo unitário, para efeito de aditamento, serão considerados os preços orçados pela Administração, e não os cotados pela proponente.

8.17.4. Após a análise das propostas apresentadas, a Comissão declarará vencedora a proponente que, tendo atendido a todas as exigências do edital, apresentou o MENOR PREÇO GLOBAL.

8.18. Encerrada a fase competitiva do Pregão e ordenada às propostas, imediatamente serão abertos pelo Pregoeiro o Envelope “B” – Documentos de Habilitação das licitantes classificada com menor preço.

9. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE “B”

9.1. Para efeitos de habilitação no presente certame a(s) licitante(s) deverão apresentar a documentação a seguir descrita, em original, fotocópia autenticada por



Tabelião, por servidor designado pela Autarquia Municipal, ou ainda por publicação em Órgão da Imprensa Oficial (perfeitamente legíveis), em única via:

9.1.1. Declaração da proponente da inexistência de superveniência de fato impeditivo de habilitação, nos termos do artigo 32, parágrafo 2º, da Lei Nº 8.666/93 e demais alterações posteriores, de que não foi declarada inidônea pela administração direta ou indireta, Municipal, Estadual ou Federal e nem está **suspensa de participar de licitação no Município de Campos Novos-SC**, conforme modelo **(ANEXO V deste Edital)**.

9.1.2. Declaração de que a proponente está cumprindo com o disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal, conforme Art. 27, V, da Lei 8.666/93, conforme modelo **(ANEXO VI deste Edital)**;

9.1.3. Para fins da obtenção do tratamento diferenciado as microempresas e empresas de pequeno porte, deverão apresentar **Certidão Simplificada da Junta Comercial**, nos termos da Lei 8.666/93 e Lei Complementar nº 123/06 ou comprovação do enquadramento emitida pela Secretaria da Receita Federal, juntamente com declaração de que se enquadram nesta categoria jurídica empresarial, e que não se enquadram nas exceções do § 4º, do art. 3º, da Lei Complementar 123/06, conforme modelo disponível no **Anexo VIII**.

9.1.4. Relativos à habilitação jurídica:

9.1.4.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

9.1.4.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado

de documento comprobatório de seus administradores;

9.1.4.3. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.1.4.4. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

9.1.4.5. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

9.1.5. Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

9.1.5.1. Prova de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ** (Atualizado);

9.1.5.2. Prova de regularidade perante a **Seguridade Social – INSS, Fazenda Federal e Dívida Ativa da União**, mediante certidão emitida expedida pela **RFB – Receita Federal do Brasil** do Estado onde for sediada a empresa;

9.1.5.3. Prova de regularidade com a **Fazenda Estadual** mediante certidão emitida pela Secretaria de Estado da Fazenda, do domicílio ou sede da empresa, ou outra equivalente na forma da Lei;

9.1.5.4. Prova de Regularidade com a **Fazenda Municipal** mediante certidão emitida pela Fazenda do Município, do domicílio ou sede da empresa;



9.1.5.5. Prova de regularidade relativa ao **FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

9.1.5.6. Prova de Inexistência de Débitos Inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Comprovação através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (ou Positiva com efeito de Negativa) podendo ser obtida no seguinte endereço eletrônico: www.tst.jus.br/certidao.

9.1.6. Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

9.1.6.1. Certidão Negativa de Falência e Concordata ou de Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da comarca da sede da proponente.

9.1.7. Relativos à Qualificação Técnica:

9.1.7.1. Comprovação da **CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL** através de atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a proponente executou serviços compatíveis e similares ao objeto desta licitação.

9.1.7.1.1. Entende-se por execução de serviços compatíveis e similares a implantação e a locação de softwares integrados de gestão comercial de saneamento.

9.1.7.2. Declaração formal de disponibilidade dos profissionais indicados na equipe técnica, constando de 01 (um) analista de sistema, 02 (dois) desenvolvedores de sistema, 02 (dois) analistas de suporte, para execução dos serviços objeto da

presente licitação, conforme modelo do anexo IX;

9.2. O Atestado de Capacidade Técnica e a Declaração solicitada deverão ser emitidos em papel timbrado da empresa ou órgão contratante, com a identificação clara do signatário, inclusive com a indicação do cargo que ocupa na empresa emissora dos atestados.

9.3. Os comprovantes de regularidade fiscal exigidos deverão apresentar prazo de validade até a data limite fixada para a abertura da sessão. Não constando à vigência, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias da data da emissão.

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

9.5. Somente será(ão) autenticado(s) documento(s) mediante a apresentação de seu(s) original(is).

9.6. Será(ão) aceito(s) comprovante(s) de regularidade fiscal obtido(s) na rede Internet, condicionado que o(s) mesmo(s) tenha(m) sua autenticidade confirmada na fase de habilitação.

9.7. Sob pena de inabilitação, os documentos a que se refere o subitem 9.2 deste edital deverão constar o nome/razão social da licitante, o número do CNPJ e o respectivo endereço, observado que:

9.7.1. Se a licitante for matriz, os documentos deverão estar em nome da matriz;

9.7.2. Se a licitante for a filial, os documentos deverão estar em nome da filial, salvo situação expressa no documento: válidos para matriz e filiais.



9.8. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, entretanto, ficam obrigadas a apresentar toda documentação exigida no edital, inclusive, as pertinentes à comprovação de regularidade fiscal, mesmo que está presente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.8.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.8.2. A não-regularização da documentação, no prazo estabelecido, implicará na decadência do direito da microempresa ou empresa de pequeno porte à contratação, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis por descumprimento de obrigações contratuais previstas neste edital e na legislação vigente aplicável à matéria (advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração e declaração de inidoneidade), sendo facultada à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato ou revogar a licitação.

10. DA ABERTURA DO ENVELOPE “B” – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1. Sendo considerada aceitável a proposta de preços da licitante que apresentou menor preço, o pregoeiro procederá à abertura do envelope “B” – Documentos de Habilitação da autora da proposta de menor preço, realizando a verificação do atendimento das condições de habilitação fixadas neste Edital;

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

10.3. Em caso da licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro a inabilitará e examinará as ofertas participantes e a qualificação das licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora, sujeitando a empresa inabilitada às penalidades previstas.

10.4. 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;

10.4.1. Os envelopes com os documentos de habilitação das empresas que forem excluídas da fase competitiva do certame, conforme o item 10.1 deste Edital, serão devolvidos imediatamente à interessada.

11. DA ATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

11.1. Da sessão pública do pregão será lavrada ata circunstanciada, contendo o(s) registro(s):

11.1.1. Das licitantes credenciadas;

11.1.2. Das propostas escritas e verbais apresentadas na ordem de classificação;

11.1.3. Da análise da documentação exigida para a habilitação;

11.1.4. Da manifestação imediata e motivada de intenção de recorrer da licitante.

11.2. A ata circunstanciada deverá ser assinada pelo pregoeiro e pelo(s) representante(s) da(s) licitante(s) presente(s), devidamente credenciado(s).

12. DAS ATRIBUIÇÕES DO PREGOEIRO

12.1. O credenciamento dos interessados;

- 12.2. A abertura dos envelopes das propostas de preços, a sua análise e a classificação dos licitantes;
- 12.3. A condução dos procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço;
- 12.4. A adjudicação da proposta de menor preço (quando não houver recursos);
- 12.5. A elaboração de ata;
- 12.6. O recebimento, a análise e o encaminhamento dos recursos à autoridade superior para deliberação; e
- 12.7. O encaminhamento do processo devidamente instruído à autoridade superior, visando à homologação e à contratação.

13. DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

- 13.1. Iniciada a sessão pública do pregão, esta não será suspensa ou transferida, salvo motivo excepcional assim caracterizado pelo pregoeiro.
- 13.2. Verificando-se o adiamento da sessão pública do pregão, o pregoeiro determinará nova data para continuação dos trabalhos, devendo ficar intimadas as licitantes.
- 13.3. O pregoeiro poderá interromper a sessão, temporariamente, para determinar alguma providência administrativa para o bom andamento dos trabalhos.

14. DOS RECURSOS

- 14.1. 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, limitado às razões apresentadas durante a sessão pública, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhe assegurada vista dos autos. A Autoridade Competente manifestará sua decisão no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

14.2. 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.

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

14.4. As impugnações, recursos e contra-razões deverão ser entregues no Setor de Compras e Licitações do SAMAE de Campos Novos-SC.

15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1. A proponente declarada vencedora deverá realizar um teste de homologação do sistema, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis da data da sessão específica. O objetivo do referido teste é verificar se o sistema ofertado possui as funcionalidades solicitadas pelo SAMAE.

15.2. O teste de homologação será realizado por Comissão designada através de portaria específica, expedida em até 05 (cinco) dias após a publicação oficial do aviso de licitação do certame.



15.2.1. A homologação do sistema será realizada com base no atendimento aos critérios listados abaixo:

- a) Demonstrar a arquitetura técnica exigida no item 3.1.2 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- b) Demonstrar a interface de usuário exigida no item 3.1.3 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- c) Demonstrar os requisitos e recursos de banco de dados solicitados no item 3.1.4 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- d) Demonstrar no sistema a gestão de controle de acesso conforme exigência do item 3.2.1 do anexo I – Termo de Referência deste edital;
- e) Realizar no mínimo 10 (dez) cadastros de alguns itens escolhidos pela comissão de homologação do item 3.2.2 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- f) Demonstrar a gestão de hidrômetros conforme o item 3.2.3 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- g) Efetuar em dispositivo móvel no mínimo 10 (dez) leituras e emitir as faturas de água, esgoto e resíduos sólidos conforme as exigências do item 3.2.5 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- h) Importar no sistema as leituras realizadas no teste de homologação e demonstrar as faturas no sistema, com todas as informações conforme exigidos do item 3.2.4 e 3.2.7 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- i) Realizar todos os passos de pelo menos 02 (duas) revisões de consumo conforme exigências do item 3.2.6 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- j) Demonstrar uma baixa de arrecadação conforme exigências no item 3.2.8 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- k) Demonstrar pelo menos 02 (duas) formas de parcelamentos e negociação de débitos conforme exigência do item 3.2.9 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- l) Demonstrar pelo menos 02 (duas) emissão de débitos com notificação de corte conforme exigência do item 3.2.9 do anexo I - Termo de Referência deste edital;



- m) Demonstrar no sistema cadastro e execução de dívida ativa, conforme exigências do item 3.2.9 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- n) Demonstrar no sistema gestão de contabilidade conforme exigências do item 3.2.10 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- o) Emitir em dispositivo móvel no mínimo 10 (dez) ordens de serviços, conforme exigências do item 3.2.12 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- p) Demonstrar a gestão das ordens de serviços solicitadas acima, conforme exigências do item 3.2.11 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- q) Demonstrar no sistema a gestão de atendimento ao cliente conforme exigência do item 3.2.13 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- r) Demonstrar pelo menos 03 (três) serviços solicitados no portal de autoatendimento conforme exigência do item 3.2.14 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- s) Demonstrar no sistema informações e gestão do sistema de informações geográficas conforme exigência do item 3.2.18 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- t) Demonstrar pelo menos 02(dois) mapas temáticos, escolhidos por membros avaliadores conforme exigência do item 3.2.18 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- u) Emitir no sistema pelo menos 10 (dez) relatórios, escolhidos por membros avaliadores do sistema, conforme exigência do item 3.2.19 do anexo I - Termo de Referência deste edital;
- v) Demonstrar pelo menos 02 (dois) painéis de gestão no módulo de BI, conforme exigência do item 3.2.20 do anexo I - Termo de Referência deste edital;

15.3. Considerando que o SAMAE delimitou as funcionalidades que deverão ser analisadas, será considerada apta à contratação, a proponente vencedora que atender no mínimo 90% (noventa por cento) ao final do teste de homologação.

15.4. Os itens serão avaliados obedecendo a seguinte forma:



15.4.1. Atende integralmente: 02 (Dois) Pontos;

15.4.2. Atende parcialmente: 01 (Um) Ponto;

15.4.3. Não atende: 00 (Zero) Ponto;

15.5. A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira: $PT = X 100 = PA$
PM.

Onde:

PT = Pontuação Total;

PM = Pontuação Máxima;

PA = Porcentagem Atingida;

15.6. Caso a proponente vencedora não atinja a pontuação mínima, a Comissão devolverá o processo à Comissão Permanente de Licitação para que esta convoque as proponentes remanescentes nos termos da legislação vigente.

15.7. A aprovação do sistema no teste de homologação será condição para adjudicação do objeto à proponente vencedora.

15.8. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

15.9. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

16. DA CONTRATAÇÃO

16.1. As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por



instrumento de contrato simplificado, nos termos do **Anexo X** deste edital, celebrado e representado pelo SAMAE – SC, denominado Contratante, e a licitante vencedora, denominada Contratada, que observará os termos, deste Edital e anexos, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as suas alterações e demais normas pertinentes.

16.2. Convocação para assinatura do Contrato

16.2.1. Transcorrido o prazo recursal e homologado o processo licitatório, o órgão requisitante, convocará a licitante vencedora, que terá o prazo de **5 (cinco)** dias úteis, contados da data da convocação, para assinar o termo de contrato.

16.2.2. A licitante convocada poderá pedir prorrogação do prazo, por igual período, para assinatura do contrato, desde que formulada no curso do prazo inicial e alegado justo motivo, condicionado o atendimento do requerido, à aceitação dos motivos pela contratante.

16.2.3. Havendo recusa injustificada por parte da licitante vencedora, de assinatura do contrato, o órgão requisitante, cominará multa à licitante no valor equivalente a 20%, calculado sobre o valor anual estimado da contratação, sem prejuízo de outras sanções previstas em Lei e neste edital.

16.2.4. Se a licitante vencedora se recusar, sem justificativa, a assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas neste Edital, convocar as proponentes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, independentemente da cominação prevista no art. 81 da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

16.3. A proponente vencedora deverá, na assinatura do contrato, apresentar um cronograma detalhado de implantação da solução, discriminando todas as etapas e prazos para realização do objeto desta licitação.

16.3.1. Do prazo de vigência do contrato

16.3.2. O prazo de vigência do contrato será de 01 (um) ano, podendo ser prorrogado na forma do art. 57, § 1º da Lei Federal 8.666/93.

16.4. Da rescisão contratual

16.4.1. A rescisão do Contrato de prestação de serviços poderá ocorrer na forma e hipóteses previstas pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006.

16.4.1.1. Da rescisão contratual decorrerá o direito de a contratante, incondicionadamente, reter os créditos relativos ao contrato até o limite do valor dos prejuízos causados ou em face ao cumprimento irregular do avençado, além das demais sanções estabelecidas neste edital, no contrato e em lei, para a plena indenização do erário.

16.4.2. As sanções e penalidades que poderão ser aplicadas à contratante são as previstas na pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006.

16.5. Dos direitos da Administração

16.5.1. Ficam resguardados os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, na forma estabelecida no artigo 77 da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

16.6. Da execução do contrato



16.6.1. São partes integrantes do contrato, como se transcritos estivessem, a presente licitação, seus anexos e quaisquer complementos, os documentos, propostas e informações apresentadas pela licitante vencedora e que deram suporte ao julgamento da licitação.

16.6.2. São de responsabilidade da contratada, eventual demanda judicial de qualquer natureza, contra ela ajuizada, relacionada ao presente edital e/ou à execução do contrato.

16.6.3. 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.

16.6.4. A Contratada é obrigada a pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os materiais ofertados, bem como é responsável por eventuais custos adicionais.

16.6.5. As alterações para fins de revisão contratual poderão ser concedidos, desde que solicitados oportunamente pela contratada, devendo esta respaldar-se em documentação legal de suporte com a respectiva memória de cálculo comprobatória da alteração pretendida, quando relativa à revisão por alteração na composição de custos.

16.7. Das Obrigações da Vencedora

16.7.1. Caberá a vencedora executar o objeto desta licitação de acordo com a proposta apresentada e com todas as exigências constantes no Edital, ficando a seu cargo todos os ônus e encargos decorrentes da execução.



16.7.2. Executar às suas expensas, a implantação, instalação e treinamento do sistema nas dependências do SAMAE, situado na Rua Caetano Carlos, nº 466, Bairro Centro, Campos Novos, Santa Catarina.

16.7.3. O prazo para execução do **Item 01:** implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema comercial, será de até 90 (noventa) dias, contados a partir da data do recebimento da ordem de serviço.

16.7.4. A vencedora deverá disponibilizar por um período de no mínimo 30 (trinta) dias após a implantação do sistema, no mínimo dois técnicos para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema; preferencialmente aqueles que participaram da conversão da base.

16.7.5. O prazo de execução para os **Itens 02 e 03:** serviços de locação, manutenção e suporte técnico e customização do sistema terão início a contar da data de implantação final do sistema, podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, a critério das partes, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do artigo 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93.

16.7.5.1. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser executados conforme os prazos e níveis de prioridade elencados nos itens 3.3, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5 e 3.3.6 do anexo I – Termo de Referência.

16.7.5.2. O serviço de customização deverá ser executado até 30 (trinta) dias a partir da data de recebimento da ordem de serviço e aprovação do responsável do setor de Faturamento do SAMAE de Campos Novos.

17.7.5.3. Aceitar acréscimos ou supressões que o SAMAE solicitar, até o limite permitido pelo § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

17.7.6. Assumir todos os custos ou despesas que se fizerem necessários para o



adimplemento das obrigações decorrentes desta licitação.

17.7.7. Não transferir, total ou parcialmente, o objeto desta licitação.

17.7.8. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de cadastramento e qualificação exigidas nesta licitação.

17.7.9. Sujeitar-se a mais ampla fiscalização por parte do SAMAE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações procedentes, caso ocorram.

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

17.7.11. Responsabilizar-se por todas as despesas, tributos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, taxas, fretes e quaisquer outros que forem devidos.

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

17.7.12.1. O contratante ficará alheio à relação jurídica que se estabelecer entre a vencedora e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.

17.8. Apresentar mensalmente as guias do INSS e FGTS do mês anterior devidamente quitadas mais a cópia da folha de pagamento dos funcionários alocados para este serviço.

17.9. Dos Direitos e Obrigações da Contratante

17.9.1. Caberá ao SAMAÉ efetuar o pagamento pela execução do objeto do presente contrato, de acordo com o estabelecido no Item 03 deste Edital.

17.9.2. Fiscalizar a execução dos serviços, o que em nenhuma hipótese eximirá a contratada das responsabilidades do Código Civil e/ou Penal.

17.10. Da alteração do contrato

17.10.1. O contrato poderá ser alterado, na forma e condições estabelecidas no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

17.10.2. O contratado fica obrigado a aceitar, nos termos do art. 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário até 25% do valor atualizado do contrato, não cabendo nesse caso qualquer tipo de indenização.

18. DAS SANÇÕES

18.1. As empresas que não cumprirem as normas de licitação e as obrigações contratuais assumidas estarão sujeitas às sanções e penalidades estabelecidas Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), quais sejam:

I – Advertência;

II – Multa:

a) 0,33% por dia de atraso, na execução do serviço, calculado sobre o valor



correspondente a parte inadimplente, até o limite de 9,9%;

- b)** 10% em caso da não conclusão dos serviços ou rescisão contratual, por culpa da contratada, calculado sobre a parte inadimplente;
- c)** Até 20% calculado sobre o valor do contrato, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

III – Suspensão:

A licitante ficará impedida de licitar e contratar com este ente municipal e/ou União, Estados, Distrito Federal, por até 5 anos quando a fornecedora convocada dentro do prazo de validade da sua proposta:

- a)** Não celebrar o contrato;
- b)** Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame;
- c)** Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d)** Não mantiver a proposta;
- e)** Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- f)** Comportar-se de modo inidôneo;
- g)** Cometer fraude fiscal;
- h)** Por prazo indeterminado, quando a empresa receber qualquer das multas previstas e não efetuar o pagamento.

IV – Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, em caso de faltas graves apuradas através de processo administrativo.

18.2. Na aplicação das penalidades previstas neste edital, a Administração 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 admitidas às justificativas da licitante ou contratada, nos termos do que dispõe o artigo 87, “caput”, da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

18.3. A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se



enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, conforme previsto no art. 90 da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e implicará na aplicação de sanções e penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, suas alterações posteriores, garantido o direito ao contraditório e ampla defesa.

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

18.5. Nenhum pagamento será efetuado ao contratado, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou decorrente de inadimplência.

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 Departamento de Compras e Licitações do Serviço de Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Campos Novos – SC, mediante requerimento, com antecedência de até 2 (dois) dias úteis anteriores à data marcada para recebimento dos envelopes.

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

19.2.1. 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.

19.3. Não será permitida a subcontratação do objeto deste Edital.



19.4. O SAMAE de Campos Novos-SC 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.

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

19.6. Informações e esclarecimentos sobre a presente licitação serão prestadas pelo Departamento de Compras e Licitações do SAMAE, localizada na Rua Caetano Carlos, nº 466, Centro, no município de Campos Novos-SC, de segunda à sexta-feira, das 08h00min às 11h00min e das 14h00min às 17h00min, em dias úteis, ou através do fone (49) 3541-0844.

19.7. A Administração não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Pregão, senão aquelas que estiverem rubricadas pela autoridade competente, ou sua cópia fiel.

19.8. A participação na presente licitação implica na aceitação plena das condições expressas neste edital e em seus anexos.

19.9. Fica eleito o foro da Comarca de Campos Novos-SC, com a renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para apreciação judicial de quaisquer questões resultantes deste Edital.

Campos Novos-SC, 30 de Julho de 2020.



**CLEITON ONEDA
PREGOEIRO**

Aprovo o Edital
Dê-se-lhe a divulgação prevista no art. 21 da Lei 8666/93.

**LUCIANO CHIAMOLERA ANDONINI
DIRETOR DO SAMAE**



ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada em caráter continuado para prestação de serviços de implantação e locação de softwares integrados de gestão comercial de saneamento, que atenda as unidades do 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 impressa e eletrônica, gestão de hidrômetros, ferramentas de inteligência de negócios, gestão de laboratórios entre outros itens relacionados ao projeto.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

21. O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Campos Novos, denominado de SAMAÉ é uma autarquia municipal, com objetivo de universalizar o acesso ao saneamento, levando os serviços de fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário e coleta e destinação de resíduos sólidos para o município de Campos Novos garantindo assim melhoria nas condições de saúde e qualidade de vida da população Camponovense.

22 O sistema comercial operacional, objeto deste processo é essencial para a administração da autarquia, no instante em que atendem a necessidade de controle e gerenciamento comercial, faturamento e operações, com emissão de faturas simultâneas, controle em ordens de serviço, integração de dados comerciais com geográficos, entre outros itens mencionados neste termo de referência.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Detalhes do objeto:

| Quant | Unidade | Descrição Detalhada |
|-------|---------|---|
| 01 | Serviço | Serviço de Implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional. |
| 12 | Mês | Serviço de Locação, Manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional. Locação - Acesso Google Maps |
| 200 | Horas | Serviço de customização para sistema comercial e operacional |

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

3.1. Disposições Gerais

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.

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 proponente deve apresentar em sua proposta técnica os requisitos de hardwares necessários para que a solução a ser ofertada funcione perfeitamente no ambiente da Autarquia.

3.1.2. Arquitetura Técnica

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

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

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

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

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

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

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

3.1.2.7. A solução ofertada deverá 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:

3.1.2.7.1. Para sistemas baseados em arquitetura Microsoft.NET Framework:



- .NET Framework 4.5 ou superior;
- Internet Information Services (IIS) 7.5;

3.1.2.7.2. Para sistemas baseados em arquitetura Java - J2EE;

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

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

3.1.3. 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:

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

3.1.3.2. Garantir que a camada cliente seja suportada no mínimo pelos navegadores Internet Explorer 11.0 e superiores, Google Chrome 67.0 e superiores, Mozilla Firefox 61.0 e superiores;

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

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

3.1.3.5. Tratar o retorno de informações de consultas on-line efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados com a possibilidade de se

43



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.

3.1.4. Banco de Dados

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

3.1.4.1. 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;

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

3.1.4.3. 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;

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

3.1.4.5. 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

44



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.

3.1.5. Desempenho Esperado

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

3.1.5.1. Possibilitar a execução do processamento em várias CPUs, em um ambiente multiprocessado;

3.1.5.2. Suportar balanceamento de carga entre os servidores;

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

3.1.5.4. Possuir arquitetura que permita paralelismo intraprocessado durante a execução de processos de carga;

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

3.1.5.6. 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 20.000 consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 20 usuários, não poderá ser superior a dez segundos;

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



3.1.6. Monitoramento

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

3.1.6.2. 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;

3.1.6.3. 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.

3.2. Aspectos Funcionais

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

3.2.1. Controle de Acesso

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

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

3.2.1.2. 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;

3.2.1.3. Possibilitar registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.

3.2.1.4. Possuir funcionalidades de expiração de senha (período de validade), bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso;

3.2.1.5. 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;

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

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

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

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

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

3.2.1.11. 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.

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

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

3.2.1.14. 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.

3.2.1.15. 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.

3.2.2. Cadastro

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:

3.2.2.1. Permitir que a solução ofertada possua 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;
E-mail;
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.

3.2.2.2. 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:

3.2.2.2.1. Possibilitar 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;

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

3.2.2.3. O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único

49



do consumidor (matricula);

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

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

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

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

3.2.2.3. 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 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 Críticas;
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 Coleta Leitura;
Cadastro de Tipo Consumo Faturado;
Cadastro de Tipo Consumo Lido;
Cadastro de Tipo de Convênio 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.

3.2.2.4. 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;

3.2.3. Hidrometria

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:

3.2.3.1. 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;

3.2.3.2. 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;

3.2.3.3. Disponibilizar funcionalidade que permita identificar univocamente cada



hidrômetro no sistema e rastrear suas movimentações;

3.2.3.4. 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);

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

3.2.3.6. 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.

3.2.3.7. 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;

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

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

3.2.3.10. 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;

3.2.3.11. Permitir geração automática de Ordem de Serviço para substituição



corretiva de hidrômetro com base nas ocorrências de leitura;

3.2.3.12. 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;

3.2.3.13. 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;

3.2.3.14. 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;

3.2.3.15. 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.

3.2.4. Gestão de Leituras e Consumos

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:

3.2.4.1. Permitir a gestão dos roteiros de leitura através dos quais é definida a sequência correta de leituras;



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

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

3.2.4.4. 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:

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

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

3.2.4.4.3. 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;

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

3.2.4.5. Possibilitar 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;

3.2.4.6. 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;

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

3.2.4.8. Permitir a leitura de imóvel isenta de faturamento;

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

3.2.4.10. Permitir o cadastro de novas rotas de leitura;

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

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

3.2.4.13. Possibilitar 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;

3.2.4.14. 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,

56



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;

3.2.4.15. 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;

3.2.4.16. Possibilitar a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuírem consumo acima de seu limite superior;

3.2.4.17. 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:

3.2.4.17.1. 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;

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

3.2.4.18. 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. Sendo que a solução ofertada deve apresentar diretamente no mapa no mínimo as seguintes informações:

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



3.2.4.18.2. 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;

3.2.4.18.3. 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 geo-referenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações;

3.2.4.18.4. Possibilitar identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada;

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

3.2.4.18.6. 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;

3.2.5. Sistema de Leitura e Faturamento dos Dispositivos Móveis

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, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

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

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

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

3.2.5.4. 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;

3.2.5.5. 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;

3.2.5.6. 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;

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

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

3.2.5.9. A partir da leitura do hidrômetro, o sistema deverá calcular o consumo da unidade, tratando situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo

59



residual em razão de manobra de hidrômetro;

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

3.2.5.11. 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;

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

3.2.5.12. 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:

3.2.5.12.1. 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 anterior, data da 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

60



ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura);

3.2.5.12.2. 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;

3.2.5.12.3. 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;

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

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

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

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

3.2.5.17. Possibilitar geração de avisos ao leiturista no momento da leitura em casos de ocorrências pré-parametrizadas 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.

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

3.2.5.19. Possuir funcionalidade que garanta o envio automático de todas as

61



leituras e faturas emitidas em campo via GPRS, automaticamente ocorrendo a cada grupo de no máximo 10 imóveis faturados;

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

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

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

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

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

3.2.5.25. Permitir ao leiturista ajustar a rota de leitura;

3.2.5.26. Possibilitar ao leiturista corrigir uma leitura errada, e após imprimir a fatura novamente com a informação corrigida;

3.2.6. Gestão de Revisão de Consumo

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

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



3.2.6.2. O processo de revisão deverá conter os seguintes dados mínimos no formulário de adesão:

- 3.2.6.2.1.** Controle por Ano/Numero;
- 3.2.6.2.2.** Mês/Ano referência da revisão;
- 3.2.6.2.3.** Cadastro do Cliente;
- 3.2.6.2.4.** Endereço Completo do Cliente;
- 3.2.6.2.5.** Data da Solicitação;
- 3.2.6.2.6.** Nome do proponente;
- 3.2.6.2.7.** Quantidade de Pessoas que moram na residência;
- 3.2.6.2.8.** Informações de Piscina;
- 3.2.6.2.9.** Máquina de Lavar Roupas;
- 3.2.6.2.10.** Caixa D'Água;
- 3.2.6.2.11.** Fonte alternativa de água;
- 3.2.6.2.12.** Descrição da Ocorrência;

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

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

3.2.6.5. 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;

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



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

3.2.6.8. A solução deverá permitir ao final da revisão, fazer alterações nas faturas revisadas dentro do próprio processo, conforme a permissão do usuário;

3.2.6.9. A solução deverá permitir enviar e-mails para o cliente com a fatura alterada e com o laudo final da revisão;

3.2.7. Gestão de Faturamento

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:

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

3.2.7.2. 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;

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

3.2.7.4. Permitir a gestão dos feriados nacionais e municipais;



3.2.7.5. 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;

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

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

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

3.2.7.8.1. Cadastro de categoria de tarifa;

3.2.7.8.2. Cadastro de tabela tarifária, visando definir a vigência das tarifas de água, esgoto, serviços;

3.2.7.8.3. Cadastro de tipo de tarifa que visa definir uma classificação para cada tarifa cadastrada.

3.2.7.8.4. 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;

3.2.7.8.5. 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;

3.2.7.8.6. 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;

3.2.7.8.7. 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;

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

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

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

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

3.2.7.12.1. Informar percentual de multa de atraso para faturas vencidas;

3.2.7.12.2. Informar percentual de correção de juros diários para faturas vencidas;

3.2.7.12.3. Informar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual;



3.2.7.12.4. Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo;

3.2.7.12.5. Informar número de dias mínimo, para a cobrança inicial de uma determinada unidade de consumo após uma ligação nova ou uma religação;

3.2.7.12.6. Informar a partir de qual mês e ano deve ser impresso histórico de leitura e consumo na fatura;

3.2.7.12.7. Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os clientes que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;

3.2.7.12.8. Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura para os casos de vazamento de água;

3.2.7.12.9. Informar o percentual máximo permitido para o desconto de fatura para os casos de vazamento de esgoto;

3.2.7.12.10. Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses;

3.2.7.12.11. 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;

3.2.7.13. 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:

3.2.7.13.1. Possibilitar a inclusão, manutenção e exclusão de serviços a faturar possibilitando gerenciar parcelas inseridas ou removidas na fatura (rastreadibilidade).



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;

3.2.7.13.2. Possibilitar o cancelamento de faturas, com o registro de um motivo para a operação;

3.2.7.13.3. Possibilitar alterar a data de vencimento da fatura, com o registro de um motivo para a operação;

3.2.7.13.4. Possibilitar alterar a leitura medida da fatura, com o registro de um motivo para a operação;

3.2.7.13.5. Possibilitar alterar o consumo faturado da fatura, com o registro de um motivo para a operação;

3.2.7.13.6. Possibilitar alterar a fatura em função da atualização cadastral da unidade de consumo, possibilitando recalculer a fatura de acordo com situação atual cadastral da unidade;

3.2.7.13.7. Possibilitar 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;

3.2.7.13.7.1. Possibilitar 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;



3.2.7.13.8. Possibilitar alterar a situação de uma fatura para em processo administrativo ou judicial;

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

3.2.7.15. 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.

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

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

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

3.2.7.19. Disponibilizar funcionalidade que possibilite a cobrança de água, esgoto e resíduos sólidos, 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);

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

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



3.2.7.21.1. 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;

3.2.7.21.2. 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;

3.2.7.21.3. Disponibilizar recurso que possibilite realizar a prorrogação de contrato;

3.2.7.21.4. 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.

3.2.7.22. 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:

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

3.2.7.22.2. 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;

3.2.7.22.3. 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;

3.2.7.22.4. 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;

3.2.7.22.5. Possibilitar gerar relatório que demonstre os quantitativos, clientes e valores de fraudes gerados em um determinado período;

3.2.7.23. O sistema deverá permitir a geração de faturas de resíduos sólidos desvinculada da fatura de água e esgoto;

3.2.7.24. O sistema deverá permitir a geração de carnês para resíduos sólidos, onde tenha a possibilidade de ajustar quantas parcelas mensais a ser emitidas, e também a possibilidade de gerar uma parcela anual da tarifa;

3.2.8. Gestão de Arrecadação

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:

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



3282. 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;

3283. Disponibilizar recurso que possibilite a baixa de documentos de cobrança de forma manual (confirmação de pagamentos) com informação dos dados dos pagamentos;

3284. Possibilitar a identificação e correção de registros de pagamentos não vinculados (não encontrados) a matrículas ou documentos de cobrança;

3285. Possibilitar a identificação de Faturas pagas em duplicidade, gerando ocorrência de pagamento e crédito para desconto nas próximas faturas do cliente;

3286. Possibilitar 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;

3287. 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 a quitação de todas as faturas vinculadas ao documento;

3288. Garantir que sempre que o sistema processar um pagamento de documento de cobrança em atraso deve ser gerado juros e multas e correções monetárias conforme prevê o regulamento do SAMAÉ ou conforme a regulação da agência reguladora;



3289. Disponibilizar o cadastro de agentes arrecadadores, agências bancárias, convênio do agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada;

32810. Disponibilizar recurso que possibilite realizar estorno de pagamentos indevidos;

32811. Disponibilizar recurso que possibilite realizar a transferência de pagamentos entre diferentes unidades de consumo;

32812. 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);

32813. 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 de a Autarquia eventualmente contratar o serviço de pagamento em tempo real.

32814. Fornecer recurso que possibilite o registro de pagamentos via depósito bancário;

32815. Fornecer recurso que possibilite tratar pagamento via depósito bancário que estão como não identificados;

32816. Permitir mais de um convênio agente arrecadador do tipo débito em conta para um mesmo agente arrecadador.



3.2.9. Gestão de Cobrança

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:

3291. 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 ofertada para no mínimo as seguintes situações:

3.2.9.1.1. Definir valor mínimo para que seja autorizado realizar parcelamento de débito e número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento do débito;

3.2.9.1.2. Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o parcelamento do débito;

3.2.9.1.3. Definir o valor mínimo da parcela do parcelamento;

3.2.9.1.4. Definir a obrigatoriedade de cobrança de parcela a vista para o parcelamento;

3.2.9.1.5. Definir o número de dias máximo para o pagamento da parcela vista do parcelamento;

3.2.9.1.6. Definir o número de dias para cancelamento automático, de uma negociação que não foi processado o pagamento da parcela à vista.

3.2.9.1.7. Definir o percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para os clientes cadastrados com tarifa social;



3.2.9.1.8. 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;

3.2.9.1.9. Definir a alíquota do percentual de multa para parcelamento de débito;

3.2.9.1.10. Definir a quantidade máxima permitida por cliente, para realizar um reparcelamento;

3.2.9.1.11. Definir o número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

3.2.9.1.12. Definir número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito para clientes que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade);

3.2.9.1.13. 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);

3.2.9.1.14. Permitir o parcelamento da parcela à vista de um serviço no carnê.

3292 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:

3.2.9.2.1. Os juros e multa deverão ser calculados conforme regulamento do SAMAE ou conforme a regulação da agência reguladora;



3.2.9.2.2. Para as parcelas a vencer, deverão ser calculados juros, multas e correções conforme regulamento do SAMAE ou conforme a regulação da agência reguladora;

3.2.9.2.3. O usuário poderá escolher quais faturas abertas, vencidas ou não, serviços a faturar serão incluídas no parcelamento;

3.2.9.2.4. Possibilitar realizar a transferência de débito de uma unidade de consumo a partir da rotina de parcelamento;

3.2.9.2.5. 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;

3.2.9.2.6. As faturas parceladas deverão ter sua situação alterada de pendentes para parceladas;

3.2.9.2.7. Gerar de forma automática nas próximas faturas a serem emitidas para a unidade de consumo a cobrança das parcelas negociadas no parcelamento de débito;

3.2.9.2.8. Disponibilizar recurso que permita realizar o cancelamento de um determinado parcelamento de débito;

3.2.9.3. Disponibilizar funcionalidade que possibilite gerar um parcelamento 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:



3.2.9.3.1. Possibilitar calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando-o para o valor presente e incorporando ao reparcelamento;

3.2.9.3.2. 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;

3.2.9.3.3. Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;

3294. 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;

3295. Possibilitar realizar a simulação de um parcelamento/reparcelamento sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação;

3296. 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;

3297. Garantir o controle da geração das notificações de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

3.2.9.7.1. Definir o número mínimo de faturas vencidas para a geração da notificação de corte;



- 3.2.9.7.2.** Definir o valor mínimo da dívida para a geração da notificação de corte;
- 3.2.9.7.3.** Definir o número mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração da notificação de corte;
- 3.2.9.7.4.** Possibilitar a geração de notificação de débito para faturas que não possuam faturamento de água, mas possuam faturamento de outros serviços;
- 3.2.9.7.5.** Possibilitar definir o número de dias para o vencimento de uma notificação de corte;
- 3.2.9.7.6.** Possibilitar definir qual a mensagem deve ser impressa na notificação de corte;
- 3.2.9.7.7.** Possibilitar definir se irá existir a cobrança para a emissão da notificação de corte e o valor que deverá ser cobrado;
- 3.2.9.7.8.** Possibilitar gerar notificação de corte para clientes que possuam cobranças diversas atrasadas e não somente para faturas;
- 3.2.9.7.9.** Possibilitar definir se será permitido que o mesmo cliente possua uma ou mais notificações de corte pendentes.
- 3.2.9.7.10.** Possibilitar a geração de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada;
- 3.2.9.7.11.** Possibilitar definir se será impresso ou não código de barras padrão FEBRABAN na notificação de corte;
- 3298.** Disponibilizar a funcionalidade que possibilite a geração automática de notificação de corte, conforme parâmetros definidos pelo usuário, sendo que a



funcionalidade deverá estar possibilitando 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;

3299. 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;

32910. 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.

32911. 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;

32912. 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:

3.2.9.12.1. 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).

3.2.9.12.2. Definir a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem



geradas por dia;

3.2.9.12.3. Definir o valor mínimo da notificação de corte para que seja gerada a ordem de serviço de corte;

3.2.9.12.4. Definir qual será o código do serviço que será gerado pelo sistema referente a ordem de corte;

3.2.9.12.5. Definir a mensagem de comunicação do corte ao cliente que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;

3.2.9.12.6. Definir quais serão os dias da semana e respectivos horários que as ordens de corte de primeiro, segundo e terceiro nível devem ser geradas;

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

329.14. A solução ofertada deverá 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;

329.15. A solução ofertada deverá 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;



3.2.9.16. 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:

3.2.9.16.1. Número mínimo de faturas ou parcelas vencidas;

3.2.9.16.2. Valor mínimo da dívida;

3.2.9.16.3. Número mínimo de dias de atraso de uma fatura ou parcela;

3.2.9.16.4. Informar o ciclo, bairro, localidade;

3.2.9.17. 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:

3.2.9.17.1. 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.

3.2.9.17.2. Possuir recurso que possibilitem realizar o acompanhamento dos movimentos das restrições, das inclusões, cancelamentos e exclusões de informações junto ao SPC e SERASA;

3.2.9.17.3. O sistema deverá identificar automaticamente a quitação dos débitos restritos, renegociação e parcelamentos, e proceder instantaneamente a exclusão do registro do cliente junto ao SPC e SERASA;

3.2.9.17.4. Disponibilizar recurso que possibilite realizar uma simulação da geração de um lote de arquivo de negativação para SPC ou SERASA, permitindo desfazer ou

81



efetivar a operação;

3.2.9.18. 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:

3.2.9.18.1. 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;

3.2.9.18.2. Disponibilizar o recurso para a geração automática do livro da dívida ativa que deverá ser por ordem cronológica de cada débito do cliente, e receber a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página;

3.2.9.18.3. 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;

3.2.9.18.4. Funcionalidade para registro da data de recebimento notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa;

3.2.9.18.5. Possibilitar efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, após serem notificados;

3.2.9.18.6. Possibilitar a manipulação de lançamentos inscritos (baixa, 82



cancelamento, abertura, etc);

3.2.9.18.7. Possibilitar realizar o parcelamento de débitos de clientes inscritos em dívida ativa;

3.2.9.18.8. Possibilitar a geração do termo de confissão de dívida ativa para que o cliente possa efetuar o pagamento das faturas registradas em dívida ativa;

3.2.9.18.9. Fornecer relatório de valores inscritos em dívida ativa por período;

3.2.9.18.10. Fornecer relatório de pagamentos de lançamentos inscritos.

3.2.9.18.11. Possibilitar excluir de forma individualizada uma fatura em dívida ativa;

3.2.9.18.12. Possibilitar gerar notificação extrajudicial para faturas em dívida ativa;

3.2.9.18.13. A solução deverá ter a possibilidade de gerar o livro, a notificação e a certidão de dívida ativa, de forma separada, sendo que cada etapa deverá ser realizada conforme a necessidade da autarquia;

3.2.9.18.14. A solução deverá ter um controle de atualização de dívida ativa parcelada, com recursos de atualização de dívida com base nas parcelas geradas a partir da certidão emitida;

3.2.9.18.15. A solução deverá ter um controle onde dívidas ajuizadas não poderão ser inclusas nos livros seguintes, obtendo uma forma de acompanhar a situação dessas dívidas;

3.2.10. Gestão da Contabilidade



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:

32101. Possibilitar o cadastro do plano de contas, permitindo cadastrar todas as contas do passivo, ativo e receitas;

32102. 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);

32103. 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;

32104. Disponibilizar recursos que possibilitem a contabilização e o gerenciamento do saldo das contas a receber referente a dívida ativa de forma específica;

32105. Promover registro contábil automático de tributos retidos na fonte segundo dados da arrecadação;



- 32106.** Promover registro contábil automático da provisão para devedores duvidosos sem afetar saldo comercial, seguindo sistemática própria Autarquia;
- 32107.** Permitir que o histórico textual dos lançamentos contábeis tenha a possibilidade ser pré-configurado;
- 32108.** 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;
- 32109.** Bloquear a utilização de códigos de serviços operacionais que não tenham configuração de conta contábil;
- 321010.** 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 proponente explicar a diferença, a causa do erro e qual ação será tomada para a mitigação do mesmo;
- 321011.** Disponibilizar relatório de contabilização do faturamento sintético, separados por conta contábil;
- 321012.** Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando cliente, valor parcelado, faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de juros a faturar, etc;
- 321013.** Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores duvidosos;
- 321014.** 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);

3.210.15. 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);

3.210.16. Disponibilizar relatório mensal de todas as unidades de consumo clientes do tipo pessoa jurídica que tiveram dedução na fatura, referentes a retenção de impostos, sendo que o relatório deverá apresentar no mínimo os seguintes dados: (matrícula 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);

3.2.11. Gestão de Serviços

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:

3.211.1. 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:



- 3.2.11.1.1.** Definir descrição do Serviço;
- 3.2.11.1.2.** Definir código do Serviço;
- 3.2.11.1.3.** Definir o grupo do Serviço;
- 3.2.11.1.4.** Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);
- 3.2.11.1.5.** Definir o tipo de unidade de medida para o serviço;
- 3.2.11.1.6.** Definir o setor de controle de execução do serviço;
- 3.2.11.1.7.** Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço;
- 3.2.11.1.8.** Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço;
- 3.2.11.1.9.** Definir se existe incidência de imposto para o serviço;
- 3.2.11.1.10.** Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço;
- 3.2.11.1.11.** Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço;
- 3.2.11.1.12.** Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;
- 3.2.11.1.13.** Definir o número de prioridade para execução do serviço;
- 3.2.11.1.14.** Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;
- 3.2.11.1.15.** Definir o número máximo permitido de postergações para executar o



serviço;

3.2.11.1.16. Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;

3.2.11.1.17. Possibilidade de definir a rubrica contábil para o serviço;

3.2.11.1.18. 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.

32112. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para a serem registrado seu uso na execução do serviço;

32113. Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros;

32114. Disponibilizar o cadastro de veículos;

32115. Disponibilizar cadastro de setores de execução de serviço.

32116. 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;

32117. 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

88



dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo.

3211.8. 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;

3211.9. 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;

3211.10. 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.

3211.11. Possibilidade de informar no momento da abertura de uma ordem de serviço o desdobramento de serviços;

3211.12. Possibilitar que para determinadas ordens de serviço após a sua abertura permaneçam em estado de suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução;

3211.13. 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;

3211.14. 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.

3211.15. Disponibilizar recurso que permita realizar a programação da execução das ordens de serviço, informando equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços;

3211.16. Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;

3211.17. Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;

3211.18. Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço;

3211.19. Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado;

3211.20. Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em clientes considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais.

3211.21. Possibilitar a gestão da tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo, onde deverá 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;

3211.22. Possibilitar que no encerramento da ordem de serviço, seja permitido informar mais de um serviço executado;



321123. Disponibilizar funcionalidade para acompanhamento dos prazos de execução das ordens de serviço, definindo prioridades para aquelas com prazos mais curtos ou a vencer;

321124. 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;

321125. Disponibilizar recurso que permita a exibição das ordens de serviço solicitadas, com filtro por endereço e equipe e tipo de serviço;

321126. Disponibilizar recursos que possibilite a gestão de contratos de empreiteiras terceirizadas, com no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.2.11.26.1. Cadastro das empresas, das equipes e dos membros das equipes das empresas terceirizadas;

3.2.11.26.2. 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;

3.2.11.26.3. 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;

3.2.11.26.4. 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.

321127. Disponibilizar recursos que possibilite gerar o faturamento específico de

91



materiais utilizados na execução dos serviços para as unidades consumidoras, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.2.11.27.1. Possibilitar definir quais serviços terá cobrança de materiais;

3.2.11.27.2. Possibilitar cadastrar uma tabela tarifária de materiais, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por material utilizado na execução do serviço;

3.2.11.27.3. Gerar de forma automática a cobrança dos materiais nas faturas dos clientes de acordo com o material e quantidade informados no encerramento da ordem de serviço;

321128. 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;

321129. 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;

321130. Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de corte para ligações de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

321131. Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução da religação de uma ligação de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

321132. Disponibilizar recurso que possibilite registrar cartas de liberação de instalação de esgoto sanitária para as unidades comerciais, onde essa funcionalidade faça o gerenciamento de prazos de execução, e tenha a possibilidade de gerar notificações e multas para quem não cumprir os prazos estipulados;



3.2.12. Sistemas de Ordens de Serviço para Dispositivos Móveis

A solução ofertada deverá possuir um módulo de execução das ordens de serviço, para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrados com a solução ofertada, que deverá 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 a plataforma Android, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

32121. O sistema deverá possuir módulo 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 distâncias, velocidades, tempos de percurso, tempos de paradas no percurso;

32122. 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;

32123. 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 encerrado a partir do dispositivo móvel;

32124. Funcionalidade para que a equipe de campo possa informar a paralisação da execução de um serviço, informando o motivo da paralisação;



32125. Permitir programar e enviar para os dispositivos móveis das equipes de campo ordens de serviço para execução, assim como alterar as suas prioridades.

32126. 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.

32127. 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;

32128. Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las às unidades de consumo cadastradas;

32129. Disponibilizar funcionalidade que permita visualizar em tempo real as fotos capturadas pelos dispositivos móveis das equipes em campo;

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

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

3.2.12.12. Disponibilizar funcionalidade de identificar os funcionários que estão executando o serviço, e que a inserção seja realizada através de códigos de barras do crachá ou por QR code;

3.2.13. Atendimento Clientes



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:

32131. O sistema deverá permitir o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão, telefone (call center) ou chat e deverá ser gerado um número identificador único para identificação do registro de atendimento (RA ou protocolo);

32132. 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;

32133. 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 e-mail ou SMS;

32134. 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;

32135. 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;



3.2.13.6. 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.

3.2.13.7. 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.);

3.2.13.8. 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.

3.2.13.9. 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:

3.2.13.9.1. Possibilitar a pesquisa de faturas para uma determinada unidade de consumo por situação (pendente, quitada, cancelada, parcelada, em processo, em alteração, reparcelada);

3.2.13.9.2. 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;

3.2.13.9.3. 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;



3.2.13.9.4. 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;

3.2.13.9.5. 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;

3.2.13.9.6. 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;

3.2.13.9.7. 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;

3.2.13.9.8. 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.

3.2.13.9.9. 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;

3.2.13.9.10. Permitir atualizar valor da fatura concedendo um desconto por

97



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;

3.2.13.9.11. 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;

3.2.13.9.12. 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;

3.2.13.9.13. 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;

3.2.13.9.14. Permitir o reenvio da fatura para débito automático;

3.2.13.9.15. Permitir a emissão da 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original;

3.2.13.9.16. Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade



de emissão da mesma;

3.2.13.9.17. Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio das mesmas para o cliente através de seu e-mail;

3.2.13.9.18. 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;

3.2.13.9.19. Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada no SPC ou SERASA;

3.2.13.9.20. 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.

3.2.13.10. 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:

3.2.13.10.1. Permitir alterar os dados cadastrais do cliente, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino ou proprietário da unidade de consumo;

3.2.13.10.2. Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos clientes, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema;



3.2.13.10.3. 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).

3.2.13.10.4. 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;

3.2.13.10.5. Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo;

3.2.13.10.6. Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos dados técnicos da ligação;

3.2.13.10.7. Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário;

3.2.13.10.8. Permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo;

3.2.13.10.9. Permitir cadastrar ou excluir uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta;

3.2.13.10.10. 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);

3.2.13.10.11. Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo;



- 3.2.13.10.12.** Permitir atualizar a rota de leitura para determinada unidade;
- 3.2.13.10.13.** Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade;
- 3.2.13.10.14.** 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.
- 3.2.13.10.15.** Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado;
- 3.2.13.10.16.** Possibilidade de atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo.
- 3.2.13.10.17.** Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo;
- 3.2.13.10.18.** Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo;
- 3.2.13.10.19.** Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo;
- 3.2.13.10.20.** Permitir atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo;
- 3.2.13.11.** Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento ao cliente, visando atender diversas situações referente às solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:



3.2.13.11.1. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo;

3.2.13.11.2. Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo;

3.2.13.11.3. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

3.2.13.11.4. Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

3.2.13.11.5. 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;

3.2.13.11.6. 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 possam ser executados 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);

3213.12 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para os clientes eventuais e que não possuem uma unidade de

102



consumo padrão, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

3.2.13.12.1. 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;

3.2.13.12.2. 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);

3.2.13.12.3. 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;

3.2.13.12.4. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes comerciais;

3.2.13.12.5. Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado cliente comercial;

3.2.13.12.6. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

3.2.13.12.7. Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

3.2.13.12.8. 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;



3.2.13.12.9. 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 possam ser executados 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);

3.2.13.12.10. 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;

3.2.13.13. 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:

3.2.13.13.1. 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;

3.2.13.13.2. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para o logradouro;

3.2.13.13.3. Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georeferenciamento do Google mapas;



3.2.13.13.4. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

3.2.13.13.5. Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.

3.2.13.13.6. 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;

3.2.13.13.7. 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 possam ser executados 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);

321314. 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;

321315. 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;



3213.16. Permitir visualizar, reimprimir as faturas centralizadas de forma simples ou detalhada, bem como alterar a data de vencimento da mesma.

3.2.14. Autoatendimento Portal

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 acessar de qualquer lugar as 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:

3214.1. Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular;

3214.2. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente;

3214.3. Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo;

3214.4. Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura;

3214.5. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo;

3214.6. Permitir simular parcelamentos de débitos;

3214.7. Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;



32148. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;

32149. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;

321410. Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia;

321411. 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 autoatendimento não deverá ser automaticamente disponibilizada 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;

321412 Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente;

3.2.15. Autoatendimento Terminais (Totem)

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:

32151. Possibilitar que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular;

32152 Possibilitar a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo;



- 32153.** Possibilitar a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura;
- 32154.** Possibilitar a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo;
- 32155.** Possibilitar simular parcelamentos de débitos;
- 32156.** Possibilitar simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;
- 32157.** Possibilitar a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;
- 32158.** Possibilitar a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;
- 32159.** Possibilitar 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 autoatendimento não deve ser automaticamente disponibilizada 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;
- 321510.** Possibilitar consultar os valores da tabela tarifária vigente;
- 321511.** Possibilitar que o sistema emita senha de atendimento, sendo parametrizável as filas conforme a necessidade da autarquia;
- 3.2.15.11.** Possibilitar chamar a senha, através do sistema comercial, sem a necessidade de abrir outro sistema para executar está função;



3.2.16. Call Center Integração Telefonia Computador (CTI)

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, fornecendo uma solução para automatizar e agilizar os serviços de atendimento. Sendo que a solução ofertada deverá operar totalmente integrado possibilitando automatizar e agilizar os serviços de atendimento e deve fornecer no mínimo as seguintes funcionalidades:

32161. 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;

32162 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;

32163. 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;

32164. 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;

32165. 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;

3.2.17. Gestão da Qualidade de Água

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que possibilite o controle de qualidade de água e efluente, estando totalmente aderente ao Anexo XX da portaria de consolidação nº 05 do ministério da saúde de 28 de setembro de 2017 e Decreto 5440/2005 do ministério da saúde, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3217.1. Deverá ser possível cadastrar, através de parametrizações no sistema, isto é, sem necessidade de qualquer alteração no código fonte, no mínimo os seguintes parâmetros:

3.2.17.1.1. Clientes requisitantes (clientes externos e internos);

3.2.17.1.2. Unidades operacionais (Laboratórios, administrativas e operacionais);

3.2.17.1.3. Usuários (Coletores, Distribuidores, Analistas, Supervisores, Gestores);

3.2.17.1.4. 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);

3.2.17.1.5. Sistemas de distribuição de água tais como: estações de tratamento de água, reservatórios, redes de água, cadastro dos trechos de rede água, cadastro de

110



fonte de água externas, cadastro das elevatórias de água, cadastro de poços de abastecimento de água;

3.2.17.1.6. Órgãos regulamentadores, portarias, licenças ambientais e de operação;

3.2.17.1.7. Inúmeros tipos de amostras;

3.2.17.1.8. 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;

3.2.17.1.9. 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;

32172. A solução ofertada deverá gerenciar todo o trâmite 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.

32173. A solução ofertada deverá 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).

32174. 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;



3.2.17.4. 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, pontos de coleta, parâmetro, método de análise, frasco e quantidade.

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

3.2.17.6. 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;

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

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

3.2.17.9. 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;

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

3.2.17.11. 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;



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

3.2.17.13. 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;

3.2.17.14. A fim de atender à supervisão de resultados equivocados, 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;

3.2.17.15. 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;

3.2.17.16. 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;

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

3.2.17.18. Disponibilizar funcionalidade que permite definir o nível de fechamento (sistema de abastecimento, plano de amostragem ou reservatório) que deverá ser

113



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;

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

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

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

3.2.17.22. 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;

3.2.17.23. A solução deverá atender em até seis meses após a implantação do sistema comercial as exigências da ISSO 17025;

3.2.18. Relatórios Gerenciais

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 disponibilizados no momento da implantação. Dessa forma a solução ofertada deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios:

32181. Disponibilizar relatório detalhado contendo os valores a serem compensados, discriminados por tipo de cliente e tipo de compensação;

32182. Disponibilizar relatório com valores de impostos e faturas já quitadas;



- 32183.** Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma detalhada;
- 32184.** Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido;
- 32185.** Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados;
- 32186.** Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento;
- 32187.** Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram efetuados, porém sem sua identificação correta;
- 32188.** Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa;
- 32189.** Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso;
- 321810.** Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;
- 321811.** Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários;
- 321812.** Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;
- 321813.** Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão



importados;

3218.14. Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados;

3218.15. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;

3218.16. Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente;

3218.17. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período;

3218.18. Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos clientes com relação ao serviço de atendimento da empresa;

3218.19. Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados;

3218.20. Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento;

3218.21. Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de clientes;

3218.22. Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento;

3218.23. Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento;

3218.24. Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de clientes;

3218.25. Disponibilizar relatório detalhado apresentado hidrômetros que se



encontram duplicados no sistema;

321826. Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros;

321827. Disponibilizar relatório de acompanhamento das localizações em duplicadas na própria prefeitura;

321828. Disponibilizar relatório informativo de matrículas de clientes em duplicidade;

321829. Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras;

321830. Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura;

321831. Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com isenção de cobrança;

321832. Disponibilizar relatório detalhado com listagem de moradores que possuem cadastramento já vencido;

321833. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social;

321834. Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas;

321835. Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto;

321836. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já



encaminhados;

321837. Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos;

321838. Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte;

321839. Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixadas de documentos de dívida ativa;

321840. Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa;

321841. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança;

321842. Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças;

321843. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores;

321844. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os clientes;

321845. Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período;

321846. Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas;

321847. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras;

321848. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados;



- 321849.** Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos;
- 321850.** Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança;
- 321851.** Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores;
- 321852.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança;
- 321853.** Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências;
- 321854.** Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis;
- 321855.** Disponibilizar relatório detalhado de faturamento da contábil;
- 321856.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta;
- 321857.** Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança;
- 321858.** Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;
- 321859.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão;
- 321860.** Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;



- 321861.** Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis;
- 321862.** Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas;
- 321863.** Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos clientes;
- 321864.** Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis;
- 321865.** Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fechamento;
- 321866.** Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento;
- 321867.** Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia-a-dia de parcelas quitadas a vista;
- 321868.** Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas;
- 321869.** Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito;
- 321870.** Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os clientes que optaram por esta forma específica de cobrança;
- 321871.** 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 inválida;

3218.72. Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira;

3218.73. Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;

3218.74. Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras;

3218.75. Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento;

3218.76. Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores;

3218.77. Disponibilizar relatório detalhado discriminando os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado;

3218.78. Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade;

3218.79. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos;

3218.80. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;



- 321881.** Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente à água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 321882.** Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 321883.** Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, substituição de hidrômetro;
- 321884.** Disponibilizar relatório detalhado, demonstrando os impostos faturados, dos clientes “federais” que sofrem incidência de impostos;
- 321885.** Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas;
- 321886.** Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 321887.** Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período;
- 321888.** 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;
- 321889.** 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;



- 321890.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período;
- 321891.** Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água, discriminados por cliente e motivo;
- 321892.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo;
- 321893.** Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade;
- 321894.** 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;
- 321895.** Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período;
- 321896.** Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências;
- 321897.** Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude;
- 321898.** Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas;
- 321899.** Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos;



3218.100. Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução;

3218.101. 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;

3218.102. 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;

3218.103. 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;

3218.104. Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo:

Emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, Canceladas, Parceladas, Quitadas;

3218.105. Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

3218.106. 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;

3218.107. Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

3218.108. Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por clientes, a fim

124



de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes;

3218.109. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar a análise dos parâmetros de qualidade de água, antes do fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;

3218.110. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar uma análise dos parâmetros de qualidade de água, após o fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;

3218.111. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de permitir a visualização dos dados anuais de qualidade de água;

3218.112. Disponibilizar relatório detalhado, do cronograma mensal de coleta de material para análises laboratoriais;

3218.113. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das análises laboratoriais;

3218.114. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do parâmetro de qualidade da água “turbidez”;

3218.115. Disponibilizar relatório de acompanhamento de coleta de material para análises laboratoriais;

3218.116. Disponibilizar relatório de acompanhamento das observações associadas às análises laboratoriais;

3218.117. Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade;



- 3218.118.** Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade, divididas por pontos de coleta;
- 3218.119.** Disponibilizar relatório detalhado, de ligações e consumo de água, subdivididos por coleta;
- 3218.120.** Disponibilizar relatório detalhado, mostrando erros ao processar arquivos de terceiros, ao realizar a carga e descarga de coletores;
- 3218.121.** Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizadas dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização;
- 3218.122.** Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista;
- 3218.123.** 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;
- 3218.124.** 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;
- 3218.125.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas;
- 3218.126.** 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;
- 3218.127.** Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual;
- 3218.128.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que



ficaram retidas para verificação por excesso de consumo;

3.218.129. Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise;

3.218.130. Disponibilizar relatório detalhado para que seja revisado as leituras que ficaram retidas para análise;

3.218.131. Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual;

3.218.132. Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao cliente que o consumo do mês atual está acima da média;

3.218.133. Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas;

3.218.134. Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados;

3.218.135. Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento;

3.218.136. Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços;

3.218.137. Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais;

3.218.138. Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe;

3.218.139. Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas;



- 3218.140.** Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas;
- 3218.141.** Disponibilizar relatório detalhado que mostrem de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas;
- 3218.142.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros;
- 3218.143.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro;
- 3218.144.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a reparo de redes;
- 3218.145.** Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos;
- 3218.146.** Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados;
- 3218.147.** Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail;
- 3218.148.** Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica;
- 3218.149.** Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por obra;
- 3218.150.** Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram;
- 3218.151.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código;



- 3.2.18.152.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados;
- 3.2.18.153.** Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência de leitura realizada;
- 3.2.18.154.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados;
- 3.2.18.155.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados; Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução);
- 3.2.18.156.** Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados;
- 3.2.18.157.** Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período;
- 3.2.18.158.** 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;
- 3.2.18.159.** Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial;
- 3.2.18.160.** Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo;

3.2.19. BI (Business Intelligence)

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 proponente e deve ser implantado em conjunto com o os demais módulos do sistema e deverá fornecer no mínimo as seguintes ferramentas:

32191. 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 sub-relatórios, 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;

32192. 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);

32193. Ferramenta para mineração de dados;

32194. Ferramenta para geração de painéis de controle (dashboards);

3.2.20.1. 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:

3.2.20.1.1. 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;

3.2.20.1.2. 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;

3.2.20.1.3. 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;

3.2.20.1.4. 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;

3.2.20.1.5. 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;

3.2.20.1.6. 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;

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

3.2.20.1.8. 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;

3.2.20.2. A ferramenta deverá conter no momento da implantação os seguintes painéis:

3.2.20.2.1. Painel de Arrecadação, com as seguintes informações:

- Classificação Contábil ou Comercial;
- Referência de Arrecadação;
- Ano de Arrecadação;
- Referência de Documentos;
- Ano de Documentos;
- Arrecadação por Bairro;
- Arrecadação por Categoria;
- Arrecadação por Grupo de Faturamento;
- Arrecadação por Setor de Faturamento;
- Evolução de Arrecadação;
- Arrecadação por Tipo de Cobrança;
- Arrecadação por canal;
- Arrecadação por Referência de Faturamento;
- Performance de Arrecadação por Débito Automático;



- Comparativo de Arrecadação;

3.2.20.2.2. Painel de Atendimento com as seguintes informações:

- Referência;
- Grupo de Faturamento;
- Setor de Faturamento;
- Bairro;
- Quantidade de Atendimento por
- Quantidade de Atendimento por Atendente;
- Quantidade de Atendimento por Canal;
- Quantidade de Atendimento por Serviço;
- Serviço por Tempo Total de Espera;
- Quantidade de Serviços;
- Tempo Médio;
- Tempo Médio Atendimento Normal/Prioritário

3.2.20.2.3. Painel de Cobrança o com as seguintes informações:

- Negociação de Débito por Referência;
- Negociação de Débito por Categoria;
- Negociação de Débito por Bairro;
- Negociação de Débito por Tipo de Parcelamento;
- Negociação de Débito por Setor;
- Valor Médio das Parcelas;
- Valor Total Parcelado;
- Comunicado de Débito por Referência;
- Comunicado de Débito por Categoria;
- Comunicado de Débito por Bairro;
- Comunicado de Débito por Tipo de Parcelamento;
- Comunicado de Débito por Setor;



- Quantidade de Avisos;
- Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Valor;
- Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Quantidade;

3.2.20.2.4. Painel de Faturamento o com as seguintes informações:

- Faturamento por Referência;
- Faturamento por Categoria;
- Faturamento por Bairro;
- Faturamento por Tipo de Parcelamento;
- Faturamento por Setor;
- Evolução do Faturamento;
- Faturamento por Tipo de Cliente;
- Faturamento por Faixa de Consumo;
- Quantidade de Clientes;
- Quantidade de Unidades Comerciais;
- Total de Ligações;
- Total de Economias;
- Gráficos de ligações e economias;
- Detalhes de Faturas Emitidas;
- Evolução de Faturamento;

3.2.20.2.5. Painel de Medição o com as seguintes informações:

- Leituras por Referência;
- Leituras por Categoria;
- Leituras por Bairro;
- Leituras por Tipo de Parcelamento;
- Faturamento por Setor;
- Quantidade de Leituras;
- Leituras x Ocorrências;



- Leituras x Referência;
- Erros de Leituras;
- Mapa de Leituras com Crítica;
- Informações de Críticas;
- Críticas por Rota;
- Volume Faturado;
- Análise de Perdas;
- Volume distribuído x Micromedido x perdas
- Consumo Micromedido;
- Consumo Macro medido;

3.2.20.2.6. Painel Operacional o com as seguintes informações:

- Serviços por Referência;
- Serviços por Categoria;
- Serviços por Bairro;
- Serviços por Equipe;
- Serviços por Período;
- Serviços por setor de execução;
- Mapa dos Prazos;
- Serviços Dentro do Prazo e Fora do Prazo;
- Números de Ordem de Serviço;
- Tempos de Deslocamento;
- Tempo de Execução;

3.2.20.2.7. Painel de Indicadores Estratégicos o com as seguintes informações:

- Semáforo Gerencial;
- Eficácia dos Indicadores;
- Indicadores Orçamentários;
- Indicadores Faturamento;



- Indicadores Compras;
- Indicadores de Projetos;
- Indicadores de Produção de Água;
- Indicadores de Operação de Esgoto;
- Indicadores de Recursos Humanos;

3.3. Manutenção e Suporte Técnico

3.3.1. A proponente 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 proponente deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

3.3.1.1. A proponente 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;

3.3.1.2. 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.

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



3.3.1.4. 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;

3.3.1.5. As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas a exigências legais, deverá ser implementada pela proponente mediante aprovação de orçamento por parte da Autarquia. Sendo que neste caso a proponente 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;

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

3.3.1.7. Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela proponente, 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.

3.3.1.8. 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;



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

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

3.3.1.11. 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.

3.3.2. Acordo de Níveis de Serviço Suporte Técnico

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:

3.3.3. Níveis de impacto

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

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 |
|-------------------------|--|
| | Quando há perda de produtividade de um usuário, ou pequeno |



| | |
|-------|--|
| Baixo | 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 proponente.

3.3.4. 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 |

3.3.5. 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 |

3.3.6. Multas redutoras

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 proponente em caso de não aderência ao SLA. |
| SEVERIDADE #2 | 95% para resolução | 5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA. |
| SEVERIDADE #3 | 90% para resolução | 5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA. |
| SEVERIDADE #4 | 80% para resolução | 5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA. |
| SEVERIDADE #5 | 70% para resolução | 5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA. |

3.3.7. Disponibilidade do Sistema



A proponente 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 proponente 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 do sistema | 5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99%. |

3.3.8. Documentação

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

- Documentação específica para administradores e para usuários, no idioma português Brasil;
- Documentação específica para treinamento, no idioma português Brasil;
- Documentação das customizações realizadas, no idioma português Brasil;
- Manual com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma.

3.4. Treinamento

A proponente 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:

3.4.1. A proponente deverá oferecer um ambiente de plataforma web de pré-treinamento, onde durante a implantação deverá estar disponível antes do treinamento presencial para todos os usuários selecionados pela autarquia para realizarem o treinamento virtual de todos os módulos do sistema;

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

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

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

3.4.5. A proponente 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;

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

3.5. Implantação Sistema



A proponente 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:

3.5.1. A proponente 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;

3.5.2. A proponente 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.

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

3.5.4. A proponente 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;



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

3.5.6. 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 90 (noventa) dias, a partir da data da assinatura do contrato.

3.5.7. A proponente 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;

4. LOCAL DE EXECUÇÃO

4.1. A implantação, instalação e treinamento do sistema deverá ser realizado nas dependências do SAMAÉ, situado na Rua Caetano Carlos, nº 466, Centro, Campos Novos, Santa Catarina.

5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

5.1. O prazo de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema comercial, serão de até 90 (noventa) dias, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço.

5.2 Os serviços de Locação, Manutenção e Suporte Técnico e Customização do sistema terão início a contar da data de implantação final e liberação para uso do sistema, podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, a critério das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.



5.2.1. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser executados conforme os prazos e níveis de prioridade elencados nos itens 3.3, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5 e 3.3.6 do deste Termo de Referência.

5.2.2. O serviço de customização deverá ser executado até 30 (trinta) dias após a ordem de serviço e aprovação do responsável do setor de faturamento do SAMAE de Campos Novos.

6. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

6.1. A execução deste contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) ou comissão especial designado(s), que anotarás) em registro próprio todas as ocorrências, participando a contratada e determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

7. ESTIMATIVA DO VALOR

7.1. Demonstrar o valor total estimado da contratação, além de apresentar orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os custos unitários e totais, registrando que os valores se baseiam em pesquisa de preço e que os custos estão de acordo com os praticados no mercado.

| Quant | Unidade | Descrição Detalhada | Valor Unitário | Valor Total |
|-------|---------|---|----------------|----------------------|
| 01 | Serviço | Serviço de Implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional. | R\$ 35.325,00 | R\$ 35.325,00 |
| 12 | Mês | Serviço de Locação, Manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e | R\$ 4.900,00 | R\$ 58.800,00 |



| | | | | |
|--------------------|-------|--|------------|----------------------|
| | | operacional. Locação - Acesso Google Maps | | |
| 200 | Horas | Serviço de customização para sistema comercial e operacional | R\$ 175,00 | R\$ 35.000,00 |
| TOTAL GERAL | | | | 129.125,00 |

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento para o item implantação e conversão do sistema se dará 10 (dez) dias após término da implantação, mediante apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que atendeu as exigências do Edital. O prazo para Certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

8.3.2. O pagamento para o item Locação, manutenção e suporte técnico será mensal 10 (dez) dias após a apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que os serviços atenderam as exigências do Edital. O prazo para Certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

8.2.1. As notas fiscais referentes aos serviços prestados do mês deverão ser entregues dentro do mês de competência, devendo ser entregues no SAMAE sempre até o ultimo dia de cada mês.

8.3. O pagamento para o Item serviço de horas de customização, será efetuado 10 (dez) dias após cada serviço executado, após a apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que os serviços atenderam as exigências do Edital. O prazo para Certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



A proponente vencedora será obrigatoriamente responsável:

- 9.1.** Fornecer imediatamente assim que solicitado pela Autarquia os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, a base de dados será, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da Autarquia;
- 9.2.** 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;
- 9.3.** Manter sigilo absoluto os dados e/ou informações obtidos;
- 9.4.** Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia;
- 9.5.** 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;
- 9.6.** Comunicar a Autarquia, preferencialmente à área de Tecnologia da Informação, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência.
- 9.7.** A contratada deverá disponibilizar por um período de no mínimo 30 (trinta) dias após a implantação do sistema, no mínimo dois técnicos para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema; preferencialmente aqueles que participaram da conversão da base.

10. DA HOMOLOGAÇÃO



10.1. A empresa vencedora deverá realizar um teste de homologação do sistema, sendo que serão avaliados os seguintes itens:

10.1.1. Demonstrar a arquitetura técnica exigida no item 3.1.2 do termo de referência deste edital;

10.1.2. Demonstrar a interface de usuário exigida no item 3.1.3 do termo de referência deste edital;

10.1.3. Demonstrar os requisitos e recursos de banco de dados solicitados no item 3.1.4 do termo de referência deste edital;

10.1.4. Demonstrar no sistema a gestão de controle de acesso conforme exigência do item 3.2.1 do termo de referência deste edital;

10.1.5. Realizar no mínimo 10 (dez) cadastros de alguns itens escolhidos pela comissão de homologação do item 3.2.2 do termo de referência deste edital;

10.1.6. Demonstrar a gestão de hidrômetros conforme o item 3.2.3 do termo de referência deste edital;

10.1.7. Efetuar em dispositivo móvel no mínimo 10 (dez) leituras e emitir as faturas de água, esgoto e resíduos sólidos conforme as exigências do item 3.2.5 do termo de referência deste edital;

10.1.8. Importar no sistema as leituras realizadas no teste de homologação e demonstrar as faturas no sistema, com todas as informações conforme exigidos do item 3.2.4 e 3.2.7 do termo de referência deste edital;

10.1.9. Realizar todos os passos de pelo menos 02 (duas) revisões de consumo conforme exigências do item 3.2.6 do termo de referência deste edital;



- 10.1.10.** Demonstrar uma baixa de arrecadação conforme exigências no item 3.2.8 do termo de referência deste edital;
- 10.1.11.** Demonstrar pelo menos 02 (duas) formas de parcelamentos e negociação de débitos conforme exigência do item 3.2.9 do termo de referência deste edital;
- 10.1.12.** Demonstrar pelo menos 02 (duas) emissão de débitos com notificação de corte conforme exigência do item 3.2.9 do termo de referência deste edital;
- 10.1.13.** Demonstrar no sistema cadastro e execução de dívida ativa, conforme exigências do item 3.2.9 do termo de referência deste edital;
- 10.1.14.** Demonstrar no sistema gestão de contabilidade conforme exigências do item 3.2.10 do termo de referência deste edital;
- 10.1.15.** Emitir em dispositivo móvel no mínimo 10 (dez) ordens de serviços, conforme exigências do item 3.2.12 do termo de referência deste edital;
- 10.1.16.** Demonstrar a gestão das ordens de serviços solicitadas acima, conforme exigências do item 3.2.11 do termo de referência deste edital;
- 10.1.17.** Demonstrar no sistema a gestão de atendimento ao cliente conforme exigência do item 3.2.13 do termo de referência deste edital;
- 10.1.18.** Demonstrar pelo menos 03 (três) serviços solicitados no portal de autoatendimento conforme exigência do item 3.2.14 do termo de referência deste edital;
- 10.1.19.** Demonstrar no sistema informações e gestão do sistema de informações geográficas conforme exigência do item 3.2.18 do termo de referência deste edital;



10.1.20. Demonstrar pelo menos 02(dois) mapas temáticos, escolhidos por membros avaliadores conforme exigência do item 3.2.18 do termo de referência deste edital;

10.1.21. Emitir no sistema pelo menos 10 (dez) relatórios, escolhidos por membros avaliadores do sistema, conforme exigência do item 3.2.19 do termo de referência deste edital;

10.1.22. Demonstrar pelo menos 02 (dois) painéis de gestão no módulo de BI, conforme exigência do item 3.2.20 do termo de referência deste edital;

10.2. Os itens serão avaliados obedecendo a seguinte forma:

10.2.1. Atende integralmente: 02 (Dois) Pontos;

10.2.2. Atende parcialmente: 01 (Um) Ponto;

10.2.3. Não atende: 00 (Zero) Ponto;

10.3. Será considerado aprovado se a empresa atender a no mínimo 90% das solicitações acima;

10.4. A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira: $\frac{PT}{PM} \times 100 = PA$

Onde:

PT = Pontuação Total;

PM = Pontuação Máxima;

PA = Porcentagem Atingida;



PLANILHA DE CUSTOS ORÇAMENTÁRIA, ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

| Item | Especificação | Un. | Quant. | Valor Unitário Máximo | Valor Total Máximo |
|------|---|-------|--------|--------------------------|-----------------------|
| 01 | Serviço de Implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional, conforme Termo de Referência. | SV | 01 | R\$ 35.325,00 | R\$ 35.325,00 |
| 02 | Serviço de locação, Manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional, conforme Termo de Referência. Locação - Acesso Google Maps. | Mês | 12 | R\$ 4.900,00 | R\$ 58.800,00 |
| 03 | Serviço de customização para sistema comercial e operacional, conforme Termo de Referência. | Horas | 200 | R\$ 175,00 | R\$ 35.000,00 |

VALOR GLOBAL MÁXIMO:

R\$ 129.125,00



ANEXO II

MODELO PROPOSTA DE PREÇOS

Objeto: Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Implantação e Locação de Softwares Integrados de Gestão Comercial de Saneamento, que atenda as unidades do comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações.

PRAZO DE EXECUÇÃO:**DATA:****PREGÃO Nº .../2020**

Pelo presente a empresa, CNPJ, estabelecida na Rua CEP, em-....., abaixo assinada por seu representante legal, concorda plenamente com os termos do Pregão Presencial Nº .../2020, bem como compromete-se fornecer na forma propostas durante o certame e ratificada na tabela abaixo, e atendendo plenamente as condições do edital e seus anexos, inclusive quanto a data de entrega estipulada pela administração durante o período de vigência.

| Item | Especificação | Unid. | Quant. | V. Unit. | V. Total |
|------|--|-------|--------|----------|----------|
| 01 | Serviço de Implantação, conversão, configuração e treinamento de sistema comercial e operacional, conforme Termo de Referência anexo I do Edital. | SV | 01 | | |
| 02 | Serviço de locação, manutenção e suporte técnico mensal para sistema comercial e operacional, conforme Termo de Referência anexo I do Edital. Locação - Acesso Google | Mês | 12 | | |



| | | | | | |
|----|---|-------|------------|---------------------|------|
| | Maps. | | | | |
| 03 | Serviço de customização para sistema comercial e operacional, conforme Termo de Referência anexo I do Edital. | Horas | 200 | | |
| | | | | VALOR GLOBAL | |

Valor total por extenso: R\$ (....)

Declaramos que os objetos cotados atendem a todas as especificações do anexo I deste Edital.

Obs.: No preço cotado já estão incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como despesas com transportes e deslocamentos e outras quaisquer que incidam sobre a contratação.

VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL: No mínimo 60 (sessenta) dias, conforme item 8.1 alíneas “d” do Edital.

PAGAMENTO: Conforme item 13 do Edital.

LOCAL DE EXECUÇÃO: Conforme item 17.2 do Edital.

PRAZO PARA EXECUÇÃO: Conforme item 8.1 alínea “h” e 17.2.1, 17.2.2, 17.2.2.1. e 17.2.2.2. do Edital.

DATA:

DADOS DA EMPRESA

Razão Social....



CNPJ:
Endereço:
Cidade:
CEP:
UF
Telefone:
Fax:
E-mail:
Banco:
Agência:....
C/C:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL

Nome:
RG:
CPF:
Telefones:
E-mail:

(Local e data)

(Carimbo e assinatura do responsável)
(Em papel timbrado)



ANEXO III

MODELO DE CARTA CREDENCIAL

(papel timbrado da Empresa)

A/C COMISSÃO DE LICITAÇÃO

A empresa credencia o Sr. (a), Carteira de Identidade nº....., conferindo-lhe todos os poderes necessários à prática de quaisquer atos relacionados com ao Edital nº .../2020, modalidade Pregão Presencial nº .../2020, assim como os poderes específicos para rubricar a documentação e as propostas, apresentar reclamações, impugnações ou recursos, renunciar ao(s) prazo(s) recursal(ais), bem como assinar atas.

....., de de 2020.

(nome e assinatura do representante legal da empresa)

OBS: A CARTA DE CREDENCIAMENTO SOMENTE TERÁ VALOR QUANDO ASSINADA PELO PROPONENTE.



ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE COM OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Prezados Senhores,

A empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal Sr(a):, portador(a) da Carteira de Identidade nº, e do CPF nº

DECLARA, que atende plenamente aos requisitos de habilitação, conforme exigido pelo inciso VII, do art. 4º, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

....., de de 2020.

(Assinatura do Responsável Legal e Carimbo da Empresa)

RG nº

CPF nº

OBS: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da licitante e ser apresentado juntamente com o credenciamento.



ANEXO V

DECLARAÇÃO DE FATO IMPEDITIVO

A empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal Sr(a):, portador(a) da Carteira de Identidade nº, e do CPF nº

Para fins de participação, no **Edital de PREGÃO PRESENCIAL nº/2020.**

DECLARA para todos os fins de direito, que a empresa não foi declarada inidônea em nenhum órgão público, Federal, Estadual ou Municipal, nem está suspensa de participar de licitação no **MUNICÍPIO DE CAMPOS NOVOS/SC**, nos termos do Artigo 32 - Parágrafo 2º, da Lei Federal Nº 8.666/93, e se compromete a informar, a superveniência de decisório que a julgue inidônea, durante a tramitação do procedimento licitatório ou da execução do contrato.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

....., de de 2020.

(Assinatura do Responsável Legal e Carimbo da Empresa)

RG nº

CPF nº

OBS: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da licitante e anexado ao envelope B- DOCUMENTOS.



ANEXO VI

MODELO - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

A empresa, inscrita no CNPJ sob o nº por intermédio de seu representante legal Sr(a) portador(a) da Carteira de Identidade nº, e do CPF nº..... para fins de participação, no **Edital de PREGÃO PRESENCIAL nº .../2020**, em cumprimento com o que determina o Art. 27, inciso V, da Lei 8.666/93.

DECLARA, nos termos do Inciso XXXIII do art. 7º, da Constituição Federal c/c art. 27, V, da Lei nº 8.666, de 21 de Junho de 1.993, sob a nova redação da Lei nº 9.854, de 27 de Outubro de 1.999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menor de dezesseis anos.

RESSALVA

- Emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

DECLARA, ainda, estar ciente das **SANÇÕES** que lhe poderão ser impostas, conforme disposto neste Edital e no art. 299 do Código Penal, na hipótese de falsidade da presente declaração.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

...., de de 2020.

(Assinatura do Responsável Legal e Carimbo da Empresa)

RG nº

CPF nº

OBS: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da licitante e ANEXADO AO ENVELOPE B – DOCUMENTOS.



ANEXO VII

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO E ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO
EDITAL**

Eu,.... RG:, representante legal da empresa,CNPJ nº, interessada em participar no Processo Licitatório (Pregão nº /2020), do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Campos Novos, DECLARO, sob as penas da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores, que a empresa acima mencionada cumpre e aceita todas as condições do Edital e seus Anexos, referente a Pregão nº..../2020.

...., de de 2020.

(Assinatura do Responsável Legal e Carimbo da Empresa)

RG nº

CPF nº

OBS: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da licitante e ANEXADO AO ENVELOPE B – DOCUMENTOS.



ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

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

Eu,, portador do CPF nº e RG nº, representante legal da empresa, CNPJ nº, DECLARO, 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.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

....., de de 2020.

(Assinatura do Responsável Legal e Carimbo da Empresa)

RG nº

CPF nº

OBS: ESTE DOCUMENTO DEVERÁ SER REDIGIDO EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE E ANEXADO AO ENVELOPE B - DOCUMENTOS BEM COMO SER APRESENTADO JUNTAMENTE COM O CREDENCIAMENTO.



ANEXO IX

(Modelo de Declaração Formal de Disponibilidade de Profissional(is) Técnico(s))

A (nome da empresa), inscrita no CNPJ nº, por intermédio de seu representante legal que está subscreve, o(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº, DECLARA, sob as penas da Lei, que dispõe dos profissionais técnicos requeridos pelo SAMAE, para fins de execução dos serviços objeto da licitação.

(Local e Data)

(Identificação e assinatura do representante legal da empresa).

OBS: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da licitante e anexado ao envelope B - DOCUMENTOS.



ANEXO X

MINUTA DE CONTRATO Nº/2020

Termo de Contrato que celebram o SAMAE - Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Campos Novos/SC e a empresa, nos termos da Lei 10.520/2002, 8.666/93, LC nº 123/2006 e demais legislações aplicáveis, objetivando a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação e locação de softwares integrados de gestão comercial de saneamento, que atenda as unidades do comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, obras e operações.

CLÁUSULA PRIMEIRA

PREÂMBULO

1.1. CONTRATANTE:

1.2. CONTRATADO:

ADJUDICAÇÃO: O presente Contrato decorre do Processo de Licitação nº/2020 - Modalidade Pregão Presencial nº/2020.

CLÁUSULA SEGUNDA:

DO OBJETO

| O presente contrato tem por objeto a | Especificação | un. | Quantidade |
|---|---------------|-----|------------|
| CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E LOCAÇÃO DE SOFTWARES INTEGRADOS DE GESTÃO COMERCIAL DE | | | |



| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>SANEAMENTO, QUE ATENDA AS UNIDADES DO COMERCIAL, ATENDIMENTO, FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO, OBRAS E OPERAÇÕES.</p> | | | |
|--|--|--|--|

Integram e completam o presente Termo de Contrato para todos os fins de direito, obrigando as partes em todos os seus termos, as condições do Edital de Licitação nº 12/2020, bem como a proposta da CONTRATADA, anexos e pareceres que formam o procedimento licitatório.

CLÁUSULA TERCEIRA:

DOS PREÇOS, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

3.1. Pela execução do objeto ora avençado, o SAMAE pagará à CONTRATADA o valor GLOBAL total de R\$ (.....).

3.2. O pagamento para o item 01 implantação e conversão do sistema se dará 10 (dez) dias após término da implantação, mediante apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que o serviço atendeu às exigências do Edital. O prazo para Certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

3.3. O pagamento para o item 02 locação, manutenção e suporte técnico será mensal 10 (dez) dias após a apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que os serviços atenderam as exigências do Edital. O prazo para Certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

3.3.1. As notas fiscais referentes aos serviços prestados do mês deverão ser entregues dentro do mês de competência, devendo ser entregues no SAMAE e sempre até o ultimo dia de cada mês.

3.4. O pagamento para o Item 03 serviço de horas de customização, será efetuado



10 (dez) dias após a apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que os serviços atenderam as exigências do Edital. O prazo para Certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.

3.4.1. Os quantitativos referentes ao serviço de customização são meramente estimativos.

3.5. Constatada alguma irregularidade nas notas fiscais/faturas, estas serão devolvidas para a contratada para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.

3.6. No corpo da nota fiscal/fatura deverá constar o número do empenho e da licitação, o número e nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento.

3.7. O pagamento poderá ser susgado, caso ocorra inadimplemento das obrigações assumidas pela contratada.

3.8. Não será concedida antecipação de pagamento dos créditos relativos a este certame, ainda que a requerimento do interessado.

CLÁUSULA QUARTA

DOS RECURSOS FINANCEIROS PARA ATENDER ÀS DESPESAS

4.1. Os pagamentos devidos em razão dos fornecimentos são decorrentes das seguintes fontes de recursos:

DOTAÇÕES:

....



CLAUSULA QUINTA

DO PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5.1. O prazo para execução do Item 01: implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema comercial, será de até 90 (noventa) dias, contados a partir da data de recebimento da ordem de serviço.

5.1.1. A contratada deverá disponibilizar por um período de no mínimo 30 (trinta) dias após a implantação do sistema, no mínimo dois técnicos para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema, preferencialmente aqueles que participaram da conversão da base.

5.2. O prazo de execução para os Itens 02 e 03: serviços de locação, manutenção e suporte técnico e customização do sistema terão início a contar da data de implantação final do sistema, sendo que o prazo de execução será até .../.../..., podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, a critério das partes, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do artigo 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93.

5.2.1. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser executados conforme os prazos e níveis de prioridade elencados nos itens 3.3, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5 e 3.3.6 do anexo I – Termo de Referência.

5.2.2. O serviço de customização deverá ser executado até 30 (trinta) dias a partir da data de recebimento da ordem de serviço e aprovação do responsável pelo setor de faturamento do SAMAE de Campos Novos-SC.

5.3. Qualquer atraso no cumprimento do prazo estabelecido no presente contrato somente será justificado, e não será considerado como inadimplemento contratual, se provocado por atos ou fatos imprevisíveis não imputáveis à CONTRATADA e



devidamente aceitos pelo SAMAE.

CLAUSULA SEXTA

DO REAJUSTE

6.1. Os valores serão fixos e irrealizáveis pelo período de 12 (doze) meses, podendo após este período ser reajustado pelo INPC ou outro índice que venha substituí-lo.

CLÁUSULA SÉTIMA

REGIME DE EXECUÇÃO

7.1. O objeto do presente contrato será realizado sob o regime de execução de empreitada por preço global.

CLÁUSULA OITAVA

DA VIGÊNCIA

8.1. O prazo de vigência do contrato será até .../.../....., com início a partir da sua assinatura, podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do artigo 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA

DA FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

9.1. A execução deste contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor (es) ou comissão especial designado(s), que anotar(ão) em registro próprio todas as

166



ocorrências, participando a contratada e determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

CLÁUSULA DÉCIMA

DAS RESPONSABILIDADES DO SAMAE

10.1. Caberá ao SAMAE efetuar o pagamento pela execução do objeto do presente Contrato, de acordo com o estabelecido na Cláusula Terceira.

10.2. Fiscalizar a execução dos serviços, o que em nenhuma hipótese eximirá a contratada das responsabilidades do Código Civil e/ou Penal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

11.1. A contratada obriga-se a executar o objeto do presente contrato de acordo com a proposta apresentada no procedimento licitatório, nº.../2020, atendendo as exigências descritas no Edital e no Termo de Referência anexo ao mesmo. A proposta apresentada, bem como todos os documentos da licitação e especificações da CONTRATANTE, passam a fazer parte integrante do presente Contrato, independentemente de transcrição.

11.2. Executar às suas expensas, a implantação, instalação e treinamento do sistema nas dependências do SAMAE, situado na Rua Caetano Carlos, nº 466, Centro, Campos Novos, Santa Catarina.

11.3. Aceitar acréscimos ou supressões que o SAMAE solicitar, até o limite permitido pelo § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

11.4. Assumir todos os custos ou despesas que se fizerem necessários para o

167



adimplemento das obrigações decorrentes desta contratação.

11.5. Não transferir, total ou parcialmente, o objeto deste contrato.

11.6. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de cadastramento e qualificação exigidas nesta contratação.

11.7. Sujeitar-se a mais ampla fiscalização por parte do SAMAÉ, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações procedentes, caso ocorram.

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

11.9. Responsabilizar-se por todas as despesas, tributos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, taxas, fretes e quaisquer outros que forem devidos.

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

11.11. O contratante ficará alheio à relação jurídica que se estabelecer entre a contratada e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.

11.12. Apresentar mensalmente as guias do INSS e FGTS do mês anterior devidamente quitadas mais a cópia da folha de pagamento dos funcionários alocados para este serviço.



CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

DA RESCISÃO

12.1. O presente Contrato poderá ser rescindido caso ocorram quaisquer dos fatos elencados no art. 78 e seguintes da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

12.2. A contratada reconhece os direitos do SAMAE, em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

DAS PENALIDADES

13.1. As empresas que não cumprirem as normas de licitação e as obrigações contratuais assumidas estarão sujeitas às sanções e penalidades estabelecidas Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), quais sejam:

I – Advertência;

II – Multa:

- a)** 0,33% por dia de atraso, na execução do serviço, calculado sobre o valor correspondente a parte inadimplente, até o limite de 9,9%;
- b)** 10% em caso da não conclusão dos serviços ou rescisão contratual, por culpa da contratada, calculado sobre a parte inadimplente;
- c)** Até 20% calculado sobre o valor do contrato, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

III – Suspensão:



A licitante ficará impedida de licitar e contratar com este ente municipal e/ou União, Estados, Distrito Federal, por até 5 anos quando a fornecedora convocada dentro do prazo de validade da sua proposta:

- a) Não celebrar o contrato;
- b) Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame;
- c) Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d) Não manter a proposta;
- e) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;
- g) Cometer fraude fiscal;
- h) Por prazo indeterminado, quando a empresa receber qualquer das multas previstas e não efetuar o pagamento.

IV – Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, em caso de faltas graves apuradas através de processo administrativo.

13.2. Na aplicação das penalidades previstas neste edital, a Administração 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 admitidas às justificativas da licitante ou contratada, nos termos do que dispõe o artigo 87, “caput”, da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

13.3. A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, conforme previsto no art. 90 da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e implicará na aplicação de sanções e penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, suas alterações posteriores, garantido o direito ao contraditório e ampla defesa.

13.4. As penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da licitante/contratada.



13.5. Nenhum pagamento será efetuado ao contratado, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou decorrente de inadimplência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

14.1. Este contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

14.1.1. Unilateralmente pela **CONTRATANTE**:

- a) Quando houver modificação dos serviços ou das especificações, para melhor adequação aos seus objetivos;
- b) Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos no Parágrafo 1º. do Artigo 65 da Lei No. 8.666.

14.1.2. Por acordo das partes:

- a) Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- b) Quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- c) Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento com relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação do serviço.



CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações, recorrendo-se à analogia, aos costumes e aos princípios gerais de direito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

16.1. O presente contrato rege-se pelas disposições expressas na Lei 8.666/1993 e suas alterações, e pelos preceitos de direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

DA PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, na imprensa oficial do município, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

FORO

18.1. O Foro do presente Contrato será o da Comarca de Campos Novos, Santa Catarina, excluído qualquer outro.



Para firmeza e validade do que aqui ficou estipulado, foi lavrado o presente termo em 03 (três) vias, que depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes contratantes que a tudo assistiram.

Campos Novos - SC, de de 2020.

CONTRATADO

CONTRATANTE

Testemunhas:

Nome:

CPF



