



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 01/2019

EDITAL N.º 02/2019

PROCESSO N.º. 1582/2019

Data de entrega dos envelopes: 22/07/2019 às 13:00hrs (horário de Brasília)

Data de Abertura: 22/07/2019 às 14:00hrs (horário de Brasília)

Local: Avenida Adhemar de Barros, n.º 496, Centro, Município de Rio das Pedras, Estado de São Paulo, CEP:13390-000 - Sala de Licitações.

Em conformidade com a determinação do Superintendente do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Rio das Pedras – SAAE, torna público que fará realizar-se licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL** visando a contratação de empresa especializada em desenvolvimento de sistema de Gestão Comercial de Saneamento, Gestão Comercial de Saneamento para o fornecimento de limitadas licenças de uso de aplicativos de softwares por modalidade Serviços, compreendendo Softwares, Infraestrutura, Plataforma, Mobilidade, Tecnologia da Informação com Comunicação e Monitoramento, Integração, Administração de Banco de Dados, Atendimento e Suporte Técnico, Serviços de Manutenção que garantam as manutenções legais e corretivas, Serviços de Integração sobre meios de pagamentos por Cartões de Débito e Crédito, Serviços de Integração com o Serviço de Proteção ao Crédito, Serviços de Integração com o Tribunal de Justiça pelo modo automatizado, Serviços de Integrações com Instituições Financeiras por meio de VAN (Rede de Valor agregado), Serviços em Aplicativos moveis para auto atendimento, execução de serviços, recebimento de documento financeiro, Tribunal de Justiça, comunicação rastreamento e segurança, execução de serviços, Gestão de dívida ativa de arrecadação de renegociação de cobrança e de parcelamento de Tributos, Tarifas e Taxas, Serviços de automatização de



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

assinaturas eletrônicas nos certificados digitais do tipo A1 e A3, Serviços de Comunicação pela intranet e suporte técnico pela web. Fazendo parte os Serviços de Suporte Técnico online, a capacitação de pessoas usuárias do sistema de gestão e serviços, as customizações necessárias para migração, compilação e implantação da Base de Dados Cadastral e Financeira em dívida ativa, com atendimento pleno e em conformidade o Termo de Referência – Especificação Técnica e demais Anexos constantes neste edital, que será regido pela Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, Lei Federal nº. 10.520, de 17.07.2002, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

As propostas deverão obedecer às especificações deste Edital e seus Anexos, que dele fazem parte integrante.

Os envelopes contendo a proposta e os documentos de habilitação serão recebidos no endereço acima mencionado, na sessão pública de processamento do Pregão, após o credenciamento dos interessados que se apresentarem para participar do certame.

A sessão de processamento do Pregão será realizada na Sala de Licitações da Autarquia localizada na Avenida Adhemar de Barros, n.º 496, Centro, Município de Rio das Pedras, Estado de São Paulo, CEP: 13.390-000, iniciando-se no dia e horário estabelecidos acima e será conduzido pelo Pregoeiro com o auxílio da Equipe de Apoio.

1 – DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto **a contratação de empresa especializada em desenvolvimento de sistema de Gestão Comercial de Saneamento, Gestão Comercial de Saneamento para o fornecimento de limitadas licenças de uso de aplicativos de softwares por modalidade Serviços, compreendendo Softwares,**



Infraestrutura, Plataforma, Mobilidade, Tecnologia da Informação com Comunicação e Monitoramento, Integração, Administração de Banco de Dados, Atendimento e Suporte Técnico, Serviços de Manutenção que garantam as manutenções legais e corretivas, Serviços de Integração sobre meios de pagamentos por Cartões de Débito e Crédito, Serviços de Integração com o Serviço de Proteção ao Crédito, Serviços de Integração com o Tribunal de Justiça pelo modo automatizado, Serviços de Integrações com Instituições Financeiras por meio de VAN (Rede de Valor agregado), Serviços em Aplicativos moveis para auto atendimento, execução de serviços, recebimento de documento financeiro, Tribunal de Justiça, comunicação rastreamento e segurança, execução de serviços, Gestão de dívida ativa de arrecadação de renegociação de cobrança e de parcelamento de Tributos, Tarifas e Taxas, Serviços de automatização de assinaturas eletrônicas nos certificados digitais do tipo A1 e A3, Serviços de Comunicação pela intranet e suporte técnico pela web. Fazendo parte os Serviços de Suporte Técnico online, a capacitação de pessoas usuárias do sistema de gestão e serviços, as customizações necessárias para migração, compilação e implantação da Base de Dados Cadastral e Financeira em dívida ativa, com atendimento pleno e em conformidade o Termo de Referência – Especificação Técnica e demais Anexos constantes neste edital.

2 - CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. A presente licitação é destinada exclusivamente às empresas enquadradas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme determinação do artigo 48, inciso I da Lei Complementar n. 123/2006.

2.2. Poderão participar do processo licitatório todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação, que preencherem as condições de credenciamento e as exigências e condições contidas neste Edital.



2.3. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo os interessados que se enquadrarem em uma ou mais situações abaixo especificadas:

2.3.1. estejam constituídos sob a forma de consórcio;

2.3.2. estejam cumprindo penalidade de suspensão do direito de licitar com este Município;

2.3.3. tenham sido declaradas inidôneas em qualquer esfera de governo;

2.3.4. estejam sob falência, concordata (recuperação judicial), dissolução ou liquidação.

3 - DO CREDENCIAMENTO

3.1. Por ocasião da fase de credenciamento dos licitantes, deverá ser apresentado o que se segue:

3.1.1. Quanto aos representantes:

a) Tratando-se de **Representante Legal** (sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado), instrumento constitutivo da empresa registrado na Junta Comercial, ou tratando-se de sociedade simples, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;

b) Tratando-se de **Procurador**, instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida do representante legal que o assina, do qual constem poderes específicos para formular ofertas e lances, negociar preço,



interpor recursos e desistir de sua interposição, bem como praticar todos os demais atos pertinentes ao certame. No caso de instrumento particular, o procurador deverá apresentar instrumento constitutivo da empresa na forma estipulada no subitem “a”;

c) O representante (legal ou procurador) da empresa interessada deverá identificar-se exibindo documento oficial que contenha foto.

d) O licitante que não contar com representante presente na sessão ou, ainda que presente, não puder praticar atos em seu nome por conta da apresentação de documentação defeituosa, ficará impedido de participar da fase de lances verbais, de negociar preços, de declarar a intenção de interpor ou de renunciar ao direito de interpor recurso, ficando mantido, portanto, o preço apresentado na proposta escrita, que há de ser considerada para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço.

e) Encerrada a fase de credenciamento pelo Pregoeiro, não serão admitidos credenciamentos de eventuais licitantes retardatários;

f) Será admitido apenas **01 (um) representante** para cada licitante credenciado, sendo que cada um deles poderá representar apenas um licitante credenciado.

3.1.2. No momento do credenciamento as empresas deverão apresentar:

a) Declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação e inexistência de qualquer fato impeditivo à participação, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no Anexo II deste Edital, e apresentada FORA dos Envelopes n.º. 1 (Proposta) e n.º. 2. (Habilitação), no momento do credenciamento.

b. Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar n.º. 123/06, que deverá ser feita



de acordo com o modelo estabelecido no Anexo V deste Edital e documento comprovando essa condição, com data de expedição não superior à 03 (três) meses, sendo que ambos os documentos deverão ser apresentados FORA dos Envelopes n.º. 1 (Proposta) e n.º. 2 (Habilitação), no momento do credenciamento.

3.2. As cópias dos documentos do credenciamento deverão estar devidamente autenticadas por cartório competente (exceto quando expresse no documento a obrigatoriedade da apresentação no original) ou, excepcionalmente, serem autenticadas pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio mediante a apresentação do documento original, ou por publicação em órgão da imprensa oficial.

4 – DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES PROPOSTA E DOCUMENTOS

4.1. A proposta e os documentos para habilitação deverão ser apresentados separadamente, em 02 envelopes fechados e indevassáveis, contendo em sua parte externa, a razão social da empresa licitante, bem como o número do presente Pregão, a saber:

Denominação da empresa: Envelope n° 1 - Proposta Pregão Presencial n° 01/2019 Processo n° 1582/2019	Denominação da empresa: Envelope n° 2 - Habilitação Pregão n° 01/2019 Processo n° 1582/2019
---	---

5 – ENVELOPE N.º. 01 – PROPOSTA

5.1. A proposta deverá ser formulada em uma via, datilografada ou digitada, datada, carimbada e assinada, em papel timbrado da licitante e em português, sem rasuras, emendas, borrões ou ressalvas, contendo:



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

5.1.a. Razão social, endereço completo da licitante, telefone e e-mail para contato, bem como o n.º. do CNPJ e Inscrição Estadual;

5.1.b. Número do Pregão e do processo;

5.1.c. Valor unitário e total por item.

5.1.d. Validade da proposta: 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura desta licitação.

5.1.e. Prazo para pagamento que deverá ser de, no mínimo, 15 (quinze) dias, a contar da emissão da nota fiscal.

OBS. 1. Para efeito de pagamento, deverá ser citado, na proposta, n.º. do CNPJ, nome e n.º. do banco, n.º. da agência e n.º. da conta bancária.

2. Nos preços propostos deverão estar inclusos, além dos lucros, todos os custos diretos e indiretos, tais como: transportes, mão-de-obra para a execução dos serviços, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, salários, materiais, benefícios, custos, estadias, alimentação e tributos diretos e indiretos sobre a prestação dos serviços.

6 – ENVELOPE N.º. 02 – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

6.1. Os documentos exigidos no envelope n.º. 02 – Documentos são:

6.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

a. Registro Comercial, no caso de empresa individual;



b. Estatuto ou Contrato Social consolidado ou constituição e alterações, devidamente registrados na Junta Comercial do Estado ou Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas;

c. Documento de eleição dos atuais administradores;

d. Ato constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedades simples, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

e. Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir.

6.1.2. Os documentos supra relacionados não precisarão constar do envelope nº. 02 – Documentos, caso tenham sido apresentados para o credenciamento no respectivo Pregão.

6.1.3. REGULARIDADE FISCAL, TRABALHISTA E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b. Comprovante de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;



c. Certidão conjunta de Regularidade Relativos a contribuições previdenciárias, tributos federais e a Dívida Ativa da União, da sede ou domicílio da licitante, com validade em vigor;

d. Certidão de Regularidade de tributos mobiliários estaduais inscritos em dívida ativa, da sede ou domicílio do licitante, com validade em vigor.

e. Certidão de Regularidade de Tributos Mobiliários Municipais, na sede ou domicílio da licitante, com validade em vigor;

f. Certificado de Regularidade do FGTS fornecido pela Caixa Econômica Federal, com validade em vigor.

g. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão de regularidade de Débitos Trabalhistas (CNDT);

h. Comprovação de aptidão para desempenho dos serviços, mediante a apresentação de Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, onde a licitante tenha prestado serviços, com características semelhantes e condizentes com o objeto do presente edital.

6.1.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a. Certidão Negativa de falência e concordata (recuperação judicial), expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data não superior a 90 (noventa) dias da data limite para o recebimento das propostas da presente licitação.



b. Quando a certidão for positiva para recuperação judicial, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento pelo juízo competente do plano de recuperação judicial/extrajudicial em vigor.

6.1.5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

a. Declaração da licitante de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregado(s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal e artigo 27, inciso V, da Lei Federal n.º 8.666/93, conforme Anexo III.

b. Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação, na forma do § 2º, do artigo 32, da Lei Federal n.º 8.666/93, conforme Anexo IV.

6.2. DISPOSIÇÕES GERAIS PARA HABILITAÇÃO

6.2.1. Quanto aos documentos solicitados, não havendo validade expressa, os mesmos deverão ser expedidos com data não superior a 03 (três) meses anteriores a data limite para o recebimento das propostas da presente licitação.

6.2.2. Os documentos solicitados para habilitação poderão ser apresentados em seus originais, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente (exceto quando expresse no documento, a obrigatoriedade da apresentação no original) ou, por publicação em órgão da imprensa oficial ou, excepcionalmente, serem autenticados pelo pregoeiro e equipe de apoio.



6.2.3. Em todas as hipóteses referidas no subitem 6.1., não serão aceitos protocolos e nem documentos com prazo de validade vencido.

6.2.4. Se houver impossibilidade de apresentação de qualquer documento por motivo de greve do órgão emissor, apresentar declaração em papel timbrado da licitante, assinado por seu representante legal, de que não está em débito com o referido órgão e que, finda a greve, se compromete a apresentar o documento atualizado, para fins de direito, independentemente da fase em que se encontrar o processo licitatório, sujeitando-se, no caso de não apresentação, às penalidades legais.

6.2.5. Em todos os casos das certidões solicitadas nos subítemes acima, sempre serão aceitas certidões positivas com efeitos de negativa.

7 – DO PROCEDIMENTO E DO JULGAMENTO

7.1. No horário e local indicados no preâmbulo, será aberta a sessão pública de processamento do Pregão, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame.

7.2. Iniciada a abertura do primeiro envelope - Proposta estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame.

7.3. A análise das propostas pelo Pregoeiro visará o atendimento das condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo desclassificadas as propostas:

a. cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Edital;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

b. que apresentarem qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, bem como proposta alternativa;

c. que apresentarem preços excessivos em relação aos praticados no mercado ou manifestamente inexequíveis, conforme artigo 48, da Lei Federal nº. 8.666/93 e suas alterações.

d. Para efeitos do disposto no subitem anterior, o Pregoeiro promoverá diligência para verificação da compatibilidade do preço proposto com os de mercado, mediante análise da pesquisa de preços constante no processo.

7.4. Com referência aos preços, as propostas serão verificadas quanto à exatidão das operações aritméticas que conduziram ao valor total orçado, procedendo-se às correções necessárias, no caso de eventuais erros, tomando-se como corretos os preços unitários. As correções efetuadas serão consideradas para a apuração do valor da proposta.

7.5. As propostas classificadas serão selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

a. seleção da proposta de menor preço e as demais com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela;

b. não havendo pelo menos 03 (três) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 3 (três). No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

c. Para efeito de seleção será considerado o **menor valor global.**



7.6. O Pregoeiro convidará individualmente as licitantes autoras das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir da licitante autora da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

7.6.1. A licitante sorteada com o maior número poderá escolher a posição na ordenação dos lances em relação às demais empatadas e, assim sucessivamente, até a definição completa da ordem de lances.

7.7. A etapa de lances será considerada encerrada quando os participantes declinarem da formulação dos lances, restando o licitante mais bem colocado, que no momento será classificado provisoriamente em primeiro lugar.

7.8. Após a etapa de lances, serão classificadas todas as propostas, inclusive aquelas que não participaram da etapa de lances verbais, considerando para as que participaram o último preço ofertado.

7.9. O Pregoeiro poderá negociar com a licitante autora da oferta de menor valor para a redução do preço.

7.10. Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

7.11. Considerada aceitável a oferta de menor preço, será aberto o envelope nº. 02, contendo os documentos de habilitação da licitante.

7.12. Aberto o envelope de nº. 02 será inabilitada da presente licitação a licitante que não apresentar todos os documentos exigidos no item 6 ou que não atenda as exigências mínimas estabelecidas nos anexos deste Edital.



7.13. Eventuais falhas ou outras irregularidades nos documentos de habilitação poderão ser sanadas na sessão pública de processamento do pregão, até a decisão sobre a habilitação, inclusive mediante verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

7.14. A verificação dos documentos emitidos pela Internet será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados nos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

7.15. A Administração não se responsabilizará por eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

7.16. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar no ato da sessão pública do pregão.

7.17. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

7.18. Se a oferta não for aceitável, ou se a licitante desatender as exigências e condições para habilitação, o Pregoeiro 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 cuja autora atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarada vencedora.



8 – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL, RECURSOS, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

8.1. Até **02 (dois) dias úteis** antes da data fixada para o recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão.

8.2. No final da sessão pública, a licitante que quiser recorrer deverá manifestar-se imediatamente e motivadamente a sua intenção, abrindo-se então o prazo de 03 (três) dias para a apresentação de memoriais, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar as contra-razões em igual número de dias, que começarão a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

8.3. A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante importará: na decadência do direito de recurso e consequente, adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro à licitante considerada vencedora e o encaminhamento do processo à autoridade competente para homologação.

8.4. Interposto o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar sua decisão ou encaminhá-lo devidamente com as informações à autoridade competente.

8.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento.

8.6. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará na invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento, ou seja, nulos.



8.7. A adjudicação será feita de acordo com os critérios de julgamento estabelecidos neste Edital.

9 - DO RECEBIMENTO

9.1. O objeto desta licitação será recebido por servidor a ser designado para o ato do recebimento, da seguinte forma:

9.1.a. Provisoriamente, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data de conclusão dos serviços, para efeito de posterior verificação do objeto com a especificação.

9.1.b. Definitivamente, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do último recebimento provisório, após a verificação do objeto e consequente aceitação.

9.2. O recebimento de que trata este item far-se-á mediante recibo.

9.3. Fica facultada à CONTRATADA a indicação de um representante para, conjuntamente, com o do órgão licitador, proceder ao recebimento do objeto desta licitação.

10 - DA FORMALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

10.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, a CONTRATANTE firmará contrato específico com a ADJUDICATÁRIA visando à execução do objeto desta licitação.

10.2. A ADJUDICATÁRIA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da convocação, para assinar o respectivo contrato. Este prazo poderá ser prorrogado uma



única vez, por igual período, quando solicitado pela ADJUDICATÁRIA durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE.

10.3. A recusa injustificada da ADJUDICATÁRIA em confirmar seu recebimento via fax, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a sujeitará na aplicação da (s) penalidade (s) prevista (s) neste Edital.

10.4. No ato da contratação, a ADJUDICATÁRIA deverá apresentar procuração com firma devidamente reconhecida por cartório competente, outorgando poderes ao seu representante para assinar o contrato seu nome.

10.5. Se no ato da assinatura do contrato, as certidões apresentadas na licitação estiverem vencidas, a ADJUDICATÁRIA deverá reapresentar novas, com validade em vigor.

11 – DOS PAGAMENTOS

11.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente mediante a apresentação da nota fiscal eletrônica condizente aos serviços efetivamente prestados, acompanhada do atestado de recebimento emitido pela Superintendência da Autarquia, no prazo de 15 (quinze) dias contados da data de emissão da nota fiscal e serão depositados em banco e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

11.1.1. Conforme o protocolo ICMS 42/09, ficam obrigados a emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, modelo 55, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, a partir de 1º de dezembro de 2010, os contribuintes (Exceto MEI) que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta.

11.2. Com a nota fiscal a CONTRATADA deverá apresentar ainda:



11.2.1. Certidão de Regularidade relativa aos tributos e contribuições federais, com validade em vigor;

11.2.2. Certidão de Regularidade do FGTS fornecido pela Caixa Econômica Federal, com validade em vigor;

11.2.3. Certidão de Regularidade de Tributos Mobiliários Municipal, do domicílio ou da sua sede, com validade em vigor, e;

11.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

11.3. As cópias serão conferidas com os seus originais e autenticadas por servidor designado, que após sua conferência as anexará no processo licitatório.

11.4. Caso o dia do pagamento coincida aos sábados, domingos, feriados ou pontos facultativos, o mesmo deverá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente sem qualquer incidência de correção monetária.

11.5. Caso o órgão licitante, eventualmente, atrase os pagamentos, estes deverão ser corrigidos com base no INPC/IBGE, conforme legislação pertinente.

12 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Quem convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

cadastro de fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º desta Lei, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

12.2. O atraso na execução do objeto deste Edital poderá sujeitar a CONTRATADA à multa de mora, garantida sua defesa prévia, na seguinte forma:

12.3.a. Atraso na realização dos serviços, multa de 1% sobre o valor total do contrato.

12.3. As multas especificadas neste edital não impedem que a Prefeitura rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas neste Edital.

12.4. A inexecução total ou parcial do objeto deste Edital poderá acarretar a aplicação das seguintes penalidades:

12.4.1. Pela inexecução total:

12.4.1.a. Advertência;

12.4.1.b. Multa de 20% calculada sobre o valor do contrato;

12.4.1.c. Suspensão temporária do direito de licitar, de contratar com a Administração por período não superior a 02 (dois) anos;

12.4.1.d. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos



prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior.

12.4.2. Pela inexecução parcial:

12.4.2.a. Advertência;

12.4.2.b. Multa de 10% calculada sobre o valor do contrato;

12.4.2.c. Suspensão temporária do direito de licitar, de contratar com a Administração por período não superior a 02 (dois) anos;

12.4.2.d. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior.

12.5. Os prazos para defesa prévia serão de 05 (cinco) dias úteis, nas hipóteses de advertência, multa ou suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração e de 10 (dez) dias úteis na hipótese de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

12.6. As penalidades aqui previstas são autônomas e suas aplicações cumulativas e serão regidas pelo artigo 87, parágrafos 2º e 3º, da Lei Federal nº. 8.666/93.



12.7. O valor das multas aplicadas será devidamente corrigido utilizando-se o INPC/IBGE, conforme legislação pertinente, até a data de seu efetivo pagamento e recolhido aos cofres da Autarquia, dentro do prazo de 03 (três) dias úteis da data de sua cominação, mediante guia de recolhimento oficial.

12.8. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe facultado vista ao processo.

12.9. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do contrato, as multas e penalidade serão elevadas em dobro, em caso de reincidência.

13 – RECURSOS FINANCEIROS

13.1. A despesa supra será atendida pelas dotações orçamentárias abaixo especificadas: 3.3.90.39.99 para o exercício de 2019, e subsequente para o exercício de 2020.

14 - FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

14.1. Os interessados poderão formalizar consultas pelo email saaerdp@yahoo.com.br.

14.2. Em caso de não solicitação, pelas licitantes, de esclarecimentos ou informações, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo, posteriormente, o direito a qualquer reclamação.

15 – DOS ANEXOS

15.1. Fazem parte integrante e indissociável deste Edital, como se nele estivessem transcritos, os seguintes Anexos:



- * Anexo I - Especificações técnicas;
- * Anexo II – Modelo de Declaração de Pleno atendimento aos Requisitos de Habilitação;
- * Anexo III– Modelo de Declaração de Regularidade perante o Ministério do Trabalho;
- * Anexo IV – Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Superveniente;
- * Anexo V - Modelo de Declaração de Enquadramento como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP);
- * Anexo VI – Minuta de Contrato.
- * Anexo VII - Dados da Empresa;

16 – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

16.1. O contrato a ser firmado terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações.

17 – DA RESCISÃO

17.1. Independentemente de interpelação judicial, o contrato será rescindido nas hipóteses previstas na Lei Federal nº. 8.666/93 e suas alterações.

18 – DAS MEDIDAS ANTICORRUPÇÃO

18.1. Na execução do contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de



outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

18 - DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. A presente licitação não importará necessariamente em contratação, podendo o SAAE de Rio das Pedras, revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado para o conhecimento de todos os participantes da licitação. A Autarquia poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

18.2. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Autarquia não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

18.3. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, na rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

18.4. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

18.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e encerram os prazos em dias de expediente no SAAE do Município de Rio das Pedras/SP.



18.6. É facultado ao Pregoeiro, ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar no ato da sessão pública do pregão.

18.7. As licitantes intimadas para prestar qualquer esclarecimento adicional deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação / inabilitação.

18.8. O desatendimento das exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

18.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

18.10. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas as licitantes por qualquer meio que comprovem o seu recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

18.11. A participação da licitante nesta licitação implicará na aceitação de todos os termos e condições deste Edital.

18.12. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação ao contrário do Pregoeiro.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

18.13. O Edital encontra-se disponível junto ao site da Autarquia, através do endereço, www.saaerdp.com.br.

18.14. Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos deverá ser dirigido ao Pregoeiro e protocolado junto ao Departamento de Compras, no endereço acima, dentro dos prazos estipulados por este Edital.

18.15. Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes do presente Edital e legislação pertinente.

18.16. Para todas as questões suscitadas na execução deste certame, que não forem resolvidas administrativamente, fica eleito o foro da Comarca de Rio das Pedras/SP, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rio das Pedras, 02 de julho de 2019.

DANIEL GONÇALVES
Superintendente



ANEXO I

**TERMO DE REFERENCIA
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

1 - OBJETO

A contratação de empresa especializada em desenvolvimento de sistema de Gestão Comercial de Saneamento, Gestão Comercial de Saneamento para o fornecimento de limitadas licenças de uso de aplicativos de softwares por modalidade Serviços, compreendendo Softwares, Infraestrutura, Plataforma, Mobilidade, Tecnologia da Informação com Comunicação e Monitoramento, Integração, Administração de Banco de Dados, Atendimento e Suporte Técnico, Serviços de Manutenção que garantam as manutenções legais e corretivas, Serviços de Integração sobre meios de pagamentos por Cartões de Débito e Crédito, Serviços de Integração com o Serviço de Proteção ao Crédito, Serviços de Integração com o Tribunal de Justiça pelo modo automatizado, Serviços de Integrações com Instituições Financeiras por meio de VAN (Rede de Valor agregado), Serviços em Aplicativos moveis para auto atendimento, execução de serviços, recebimento de documento financeiro, Tribunal de Justiça, comunicação rastreamento e segurança, execução de serviços, Gestão de dívida ativa de arrecadação de renegociação de cobrança e de parcelamento de Tributos, Tarifas e Taxas, Serviços de automatização de assinaturas eletrônicas nos certificados digitais do tipo A1 e A3, Serviços de Comunicação pela intranet e suporte técnico pela web. Fazendo parte os Serviços de Suporte Técnico online, a capacitação de pessoas usuárias do sistema de gestão e serviços, as customizações necessárias para migração, compilação e implantação da Base de Dados Cadastral e Financeira em dívida ativa, com atendimento pleno e em conformidade a este Termo de Referência – Especificação Técnica e demais Anexos constantes no Edital.

2 - REQUISITOS TÉCNICOS.



2.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá estar desenvolvido em linguagem de programação para 100% WEB em sistema integrado de Processamento de Dados com Banco de Dados Relacional que opere em Sistema Operacional baseado em Software Livre LINUX 64 BITS, com recursos de restauração automática do backup e consulta de dados alterados no período de 72 horas.

2.2. Os softwares e serviços disponíveis na WEB deverão possuir recursos para interagir com software de terceiros por meio de webservice, XML, JSON (Notação de Objetos JavaScript), CSV e acessar a rede intranet por meios de Plug-ins e ou drivers.

3 - ESTRUTURAS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

3.1. O ambiente da Tecnologia da Informação e Comunicação compreende softwares, equipamentos e serviços de WEBSITES e Serviços sobre Administração do Banco de Dados e da base de dados disponíveis na WEB.

3.1. A licença de uso do sistema gerenciador de banco de dados será de responsabilidade da contratada durante a execução do contrato.

3.2. A contratada será responsável em prover todas as manutenções corretivas no sistema gerenciador de banco de dados durante a execução do contrato.

3.3. A contratada será responsável em prover todas as rotinas para o controle e realização do backup do sistema gerenciador de banco de dados durante a execução do contrato.

3.4. A Contratada deverá ser responsável pelo fornecimento dos Softwares, da Infraestrutura, da Plataforma, do Banco de Dados, da Tecnologia da Informação, dos serviços de integração e Monitoramento, da conectividade móvel, utilizando de protocolo SSL (Secure Sockets Layer) e TLS (Transport Layer Security) e Certificado SSL com raiz internacional e reconhecimento mundial e ainda com Criptografia mínima de 128 bits e RSA de 2048 bits, garantindo acessibilidade segura a todas as operacionalizações realizadas no Site.



3.5. A Contratada, sob qualquer aspecto, não poderá subcontratar total e ou parcial a infraestrutura da tecnologia da informação e comunicação e os serviços descritos no item anterior.

3.6. Devera possuir integração embasada em serviço de *WebService* acessado por meio de conexões SOAP (Simple Object Access Protocol), pela internet, fazendo uso de arquivos de dados nos formatos XML e PDF para troca de informações.

3.7. Possuir recursos para trafegar arquivos em formato PDF compactados e codificados em base 64 dentro das requisições de consumo da conexão SOAP.

4 - AMBIENTE DE EXECUÇÃO

3.8. O software de Gestão Comercial de Saneamento deverá possibilitar a execução de todos os seus módulos em ambiente 100% 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 da Gestão Comercial de Saneamento e Gestão da Dívida Ativa, pois a execução do software em ambiente web vai agregar inúmeras vantagens, tais como:

4.1.2. Possibilitar a integração “on-line” de todos os utilizadores do software, através de uma simples conexão na Internet independentemente de sua distribuição geográfica;

4.1.3. Redução dos custos de implantação do sistema, pois os requisitos de hardware e software serão mínimos;

4.1.4. Não existe a necessidade de implantação do sistema em cada máquina cliente. Basta apenas que a máquina esteja conectada na Internet. Assim é necessário apenas o apontamento da máquina para o servidor na WEB;

4.1.5. A manutenção do sistema de Gestão para Saneamento deverá ser ágil, a aplicação ficará centralizada no servidor e ao se fazer à manutenção diretamente no servidor refletirá automaticamente para todos os usuários do sistema, não sendo necessário atualizar os computadores de todos os usuários do sistema;



4.1.6. Para processos que necessitem de operacionalização diretamente na rede local da Licitante, tais como, chamada de senha para atendimento, autenticação de pagamento, leitura de dispositivos pela porta USB do desktop, leitura e publicação em diretórios sobre arquivos de integração, ler cartão Token, o software de gestão da dívida ativa da contratada deverá possuir mecanismos de Plug-in (drivers) para efetuar interconexão entre os softwares instalados na Plataforma WEB com a rede Intranet (local) da Licitante automaticamente.

4.1.7. A integração padronizada com os órgãos de ajuizamento eletrônico, restrição de crédito, cartórios, meios de pagamentos por cartões, de forma interativa e conectiva, irão reduzir os trabalhos manuais, os custos administrativos e operacionais, os consumo de materiais, garantindo resultados com agilidade e eficiência nos processos automatizados.

5. REQUISITOS OPERACIONAIS, FUNCIONAIS E DE SEGURANÇA.

5.1. O software de Gestão Comercial de Saneamento proposto deve possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

5.2. Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha em ambiente seguro.

5.3. Possibilidade de definir as funcionalidades que podem ser acessadas por um perfil de acesso.

5.4. Possibilidade delegar um perfil de acesso a um determinado usuário.

5.5. Garantir que o usuário tenha acesso somente às funcionalidades que compõem o seu perfil.

5.6. Possibilitar que o usuário visualize todas as aplicações do sistema e seu respectivo perfil de acesso.

5.7. Garantir que o usuário atualize sua senha no seu primeiro acesso ao sistema.

5.8. Possuir controle de alteração de senha dos usuários por meio de abertura de ordem de serviço automático nas recusas de acesso pelo login.

5.9. Deverá registrar as tarefas executadas por cada usuário.

5.10. Permitir que por meio da abertura automática de ordens de serviço, estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois qualquer atividade executada pelos



usuários do sistema deve ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.

5.11. O software de gestão da dívida ativa deve obrigatoriamente possibilitar sua execução diretamente na web pelos navegadores de internet disponíveis e compatíveis tais como Firefox e Google Chrome.

5.12. Permitir substituir individualmente o aplicativo em situação de ajustamento por manutenção de forma a refletir de pronto os ajustes realizados.

5.13. Permitir requisitar e atualizar dados sem a necessidade de recarregar o aplicativo ou página WEB.

5.14. Permitir efetuar impressão direta na porta serial do computador (Autenticadoras, Impressoras Térmicas, Impressoras de Etiquetas, Matricial, leitura USB entre outros) por meio de Plug-in e ou drivers desenvolvidos pela própria contratada.

5.15. Permitir enviar dados para a porta serial do computador (Painéis de senhas, autenticações e assinaturas digitais), dispositivos eletrônicos, arquivos em formato XML TXT e JSON, entre outros.

5.16. Permitir o envio de E-MAIL aos clientes e usuários da Licitante e Mensagens e avisos aos aplicativos de mobilidade desenvolvidos pela contratada.

5.17. Possuir ambiente seguro, não permitindo que um aplicativo seja executado pelo mesmo usuário em dois navegadores ao mesmo tempo.

5.18. Possuir integração com qualquer sistema próprio da Licitante e ou de terceiros apenas por meio de webservice.

5.19. Permitir trabalhar com módulos, sendo que a atualização da aplicação possa ser em tempo real, mesmo que o sistema esteja em uso, atualizando somente o aplicativo necessário.

5.20. A instalação e atualização dos aplicativos nos dispositivos eletrônicos Smartphone e Tablets para execução e monitoramento dos serviços, deverá obrigatoriamente ser feito baixando automaticamente da WEB sem a intervenção de operadores e usos de conexão por cabos.

5.21. Os aplicativos de mobilidade para Rastreamento, Recebimento de Contas, Medição, Operações TJ, Gerador e Chamador de Senhas, Autoatendimento Móvel,



execução das ordens de serviços, deverão obrigatoriamente estar desenvolvidos para sistema operacional para Android ou similar.

5.22. Deverá possuir serviços de comunicação para envio de mensagens instantâneas entre os usuários logados no sistema entre os computadores Desktope fazendo parte os dispositivos moveis Smartphones e Tablets, e ainda, permitir que tais mensagem sejam disponibilizadas como agendamento ao usuário desconectado do sistema e que ao se conectar ao sistema seja avisado de pronto, as notificações deverão estender-se aos processos programados em segundo plano para notificar os usuários imediatamente após sua execução.

5.23. Deverá possuir recursos para acessar computadores instalados na rede intranet ou locais em qualquer região geográfica permitindo transformar o acesso local no modo online para buscar e ou publicar informações.

6. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

6.1. O software de Gestão Comercial de Saneamentodeve obrigatoriamente ser 100% gerenciado por ordem de serviço e contemplar todas as funcionalidades em 100% WEB, contemplar processos automatizados em segundo plano (Background, Robôs) para geração automática de processos backups e relatórios, envio de mensagens e e-mails, conexões de webservices, embasado em serie histórica e aprendizado eletrônico, exceto os drivers e plug-in, quando necessários, serem instalados nos desktops e notebooksconectados a Internet em localizados em qualquer região geográfica para ler e publicar arquivos.

6.2. O software de gestão comercial de saneamento deve armazenar e controlar a política de acesso por seus usuários autorizados, mediante senhas e respectivos perfis de acesso, registrando as tarefas executadas por cada usuário, através da abertura automática de ordens de serviço, registro de atividades, logs, eventos e registros de acesso nas tabelas de dados, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas e ou agendadas.

7. CONTROLE, REGISTRO DAS INFORMAÇÕES.

7.1. Visando garantir a integridade das informações cadastrais e financeiras manuseadaspelos usuários, o software de Gestão Comercial de Saneamentodeverá



obrigatoriamente possuir registro e controle de todas as informações operacionalizadas na base de dados.

7.2. Para todos os módulos do sistema e sua abrangência conectiva, a ação sobre cada processo, quer seja, de forma manual ou automática deverá ser registrado em ordem de serviço e contemplado como se escrito estivesse em todas as funcionalidades especificadas em cada item deste termo de referencia.

7.3. Deverá possuir em todos os registros cadastrais de todas as tabelas do sistema a data, hora e usuário responsável pela inclusão da informação.

7.4. Deverá possuir em todos os registros cadastrais de todas as tabelas do sistema a data, hora e usuário responsável pela ultima alteração da informação.

7.5. 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, disponibilizando a visualização pelo módulo de atendimento do sistema.

7.6. Deverá efetuar a inserção de registro de atendimento de forma manual ou automática em todas as ordens de serviços, e que estes registros de atendimento possam ser pesquisados pelo código do cliente e ou código da unidade consumidora e ou ordem de serviço e ou pelo código do usuário.

7.7. Deverá efetuar a geração de ordem de serviço para todos os processos executados pelo sistema de forma automática e ou manual, fazendo parte os processos internos sobre todos os módulos do sistema e os externos para execução de serviços em campo.

7.8. Deverá efetuar para todas as ordens de serviços a inserção de registro de atendimento de forma manual ou automática e em qualquer fase da execução da ordem de serviço.

7.9. Deverá possuir visualizadores e gráficos das ordens de serviços e seus registros de atendimento.

7.10. Para cada registro cadastral ou financeiro o sistema devera permitir inserir inúmeros registros de atendimento e tantos itens de registro de atendimento para cada registro de atendimento que forem necessários.



7.11. Deverá existir no módulo de atendimento consulta por qualquer informação inserida nos itens e registros de atendimento.

7.12. O sistema deverá possuir um módulo que permita o cadastramento de aplicativos, e-mails, parâmetros, dias e horários de programação para execuções de processos em segundo plano. Ao término de cada processo realizado, E-mails e ou mensagens deverão ser enviados aos responsáveis que aguardam o resultado da operação informando o sucesso ou insucesso da execução, quer seja processos em banco de dados e ou geração de relatórios em arquivos. Deverá possuir aplicativos de gerenciamento e monitoramento das solicitações cadastradas pelos usuários.

7.13. Deverá contemplar a Lei de Inquilinato que trata sobre a responsabilidade do debito pelo cliente usuário da unidade consumidora, e de forma a refletir em todos os módulos do sistema a aplicabilidade sobre as regras de faturamento, renegociação, cobrança e de serviços de forma parametrizada.

7.14. Deverá permitir o cadastramento sobre as regras de negócios praticadas pela Licitante e utilizadas nos módulos do sistema.

4. GESTÃO DE SENHAS DE ATENDIMENTO AO PUBLICO E AFINS

4.1. O software de gestão comercial, deverá disponibilizar de forma integrada um módulo de gestão de senhas que proporcione os recursos tecnológicos necessários a um atendimento presencial confortável, rápido e eficaz aos clientes consumidores que se dirigirem a loja de atendimento.

4.2. Deverá permitir que o usuário, a qualquer tempo, registre o tipo de atividade que ira realizar, ou seja, alternar entre as opções de Atendimento Normal ou Atendimento por Senha ou Atendimento Call Center.

4.3. O software deverá possibilitar monitorar e gerenciar o atendimento para garantir agilidade, efetividade, pontualidade e padronização do atendimento presencial e estar dentro das legislações aplicáveis, devendo ser disponibilizado diretamente na WEB e possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:



4.4. O software Deverá disponibilizar no mínimo duas opções para a emissão de senhas, conforme segue:

a) Emissor de Senhas por meio de dispositivo móvel Smartphone e ou Tablet, a senha é solicitada pelo próprio cliente através de uma interface simples e intuitiva, onde, ao apertar o botão em uma tela TouchScreen correspondente à assunto de atendimento desejada, a senha é impressa em uma impressora térmica por meio de conexão bluetooth;

b) Emissor de senha via desktop pelo software de gestão comercial, a senha é solicitada pelo usuário e impressa em uma impressora térmica conectada ao desktop e entregue ao cliente.

4.5. O software também Deverá prever uma interface para painel de chamada de senhas, que Deverá dispor de sinalização visual e sonora que possa ser exibido vídeos institucionais e conteúdo de entretenimento, visando atender à necessidade de manter a atenção dos clientes concentrada no painel de chamada de senhas. A sinalização sonora e visual das senhas Deverá ser emitida em televisão com tecnologia LED/LCD de no mínimo 39” (polegadas) e a reprodução do vídeo devera permitir a substituição de forma programada.

4.6. Deverá permitir que na realização do pre-atendimento esteja disponível para Consulta os seguintes itens:

- a) Número do documento;
- b) Unidade Consumidora;
- c) Cadastro de Número de Imóvel e logradouro;
- d) Número de Fatura;



- e) Código de Barras da fatura;
- f) Leitura de QR CODE;
- g) Número de Ordem de serviço.

4.7. Deverá permitir que na realização do cadastro do solicitante pelo atendimento esteja disponível os seguintes itens:

- a) Nome;
- b) Documentos;
- c) Endereço;
- d) Ponto de Referência;
- e) Telefones;
- f) E-mail;
- g) Data de Nascimento;

4.8. Deverá apresentar a indicação das chamadas, informando a senha a ser atendida e seu ponto de atendimento, últimas senhas chamadas, exibindo, simultaneamente, imagens oriundas de sinais de vídeo (filmes, propagandas).

4.9. Deverá exibir próxima senha (com indicação da assunto) e ponto de atendimento disponível para atendimento, chamada de senha em ordem cronológica de chegada conforme assuntos de atendimento e prioridades e previamente definidas.

4.10. O painel deverá suportar até 999 senhas sendo chamadas simultaneamente por local de atendimento.

4.11. O painel deverá apresentar as últimas cinco senhas chamadas.

4.12. Deverá estar totalmente integrado ao módulo de atendimento do software de gestão comercial, pois a atendente Deverá chamar as senhas para atendimento a partir da tela inicial do módulo de atendimento do software de gestão comercial.

4.13. Deverá garantir o registro das informações de cada atendimento tais como o horário de chegada, senhas solicitadas e não atendidas.



- 4.14. Deverá possibilitar que durante o atendimento o operador registra as atividades realizadas de acordo com as classes de serviço previamente configuradas, o que permite verificar não apenas quais serviços estão sendo mais demandados como também quais serviços consomem mais tempo de atendimento, subsidiando possíveis investimentos na automação dos serviços.
- 4.15. Deverá possibilitar a transferência de atendimento para outro assunto ou ponto de atendimento específico, dentro da mesma área ou para outra área, quer seja, antes ou após o atendimento, tratando as informações de tempo de atendimento e de espera.
- 4.16. Deverá permitir que o operador informe o status de pausa com a indicação de motivo do afastamento do ponto de atendimento para eventuais atividades não relacionadas ao atendimento, impedindo que novos atendimentos sejam direcionados para aquele ponto de atendimento.
- 4.17. Deverá permitir o acompanhamento dos serviços internos do funcionário através das classes de serviço configuradas de modo a mapear as rotinas de operações internas com a devida quantificação dos serviços executados para aferição e comparação da performance dos operadores.
- 4.18. Deverá possibilitar a chamada e re-chamada de senhas.
- 4.19. Deverá disponibilizar para o atendente a Indicação da senha chamada com indicação do horário da emissão.
- 4.20. Deverá possibilitar devolver a senha que está sendo chamada.
- 4.21. Deverá permitir o redirecionamento da senha para outro assunto ou ponto de atendimento.
- 4.22. Deverá permitir exibir as listas de senhas com alertas de atraso e ocorrências da fila e da senha individualmente.
- 4.23. Deverá permitir acessar o histórico de registo de atendimento para cada senha.
- 4.24. Deverá permitir a troca de assunto de uma senha específica mediante o preenchimento de justificativa.
- 4.25. Deverá permitir visualizar os detalhes do atendimento da senha que está na fila de atendimento.



- 4.26. Devera permitir alterar a prioridade de atendimento de uma senha específica mediante o preenchimento de justificativa.
- 4.27. Deverá permitir a transferência e redirecionamento de atendimento de uma senha específica para um outro usuário mediante o preenchimento de justificativa.
- 4.28. Devera permitir visualizar os tempos de atendimento de uma senha específica.
- 4.29. Deverá permitir visualizar os tempos de atendimento de um usuário específico.
- 4.30. Deverá permitir visualizar os tempos de atendimento por tipo de atendimento.
- 4.31. Devera permitir visualizar os tempos de atendimento por situação.
- 4.32. Deverá permitir visualizar as quantidades de atendimento por situação:
- a) Aberto;
 - b) Chamando;
 - c) Em Andamento;
 - d) Cancelado;
 - e) Pausado;
 - f) Concluído.
- 4.33. Deverá permitir ao atendente ao ser exibido a senha que será chamada visualizar os dados gerados no pré-atendimento.
- 4.34. Deverá permitir que ao iniciar o atendimento sejam carregados automaticamente os dados gerados no pré-atendimento, agilizando a consulta.
- 4.35. Deverá permitir ao atendente cadastrar o solicitante ao iniciar um atendimento que não tenha sido informado de forma completa os dados no pre-atendimento.
- 4.36. Deverá permitir que o usuário no momento do atendimento possa ajustar os dados realizados pelo pre-atendimento.



- 4.37. Deverá Indicar nas listas de senhas para atendimento com cores personalizadas por ponto de atendimento a situação de cada senha.
- 4.38. Deverá permitir exibir a quantidade de senhas com tempo médio de espera ultrapassado.
- 4.39. Deverá permitir exibir a quantidade de senhas com tempo médio de atendimento ultrapassado.
- 4.40. Deverá permitir exibir a quantidade de senhas com tempo médio de pausa ultrapassado.
- 4.41. Deverá permitir exibir os pontos de atendimento com as cores de identificação e a situação de cada um.
- 4.42. Deverá possibilitar a inserção de senhas preferenciais com geração automática de numeração.
- 4.43. Deverá possibilitar o estabelecimento de pausa manual do atendente com registro do motivo da suspensão.
- 4.44. Deverá também possibilitar a pausa pré-configurada ao final de um atendimento antes de chamar nova senha.
- 4.45. Deverá fornecer a indicação do estado de atendente (disponível, chamando, atendendo e em pausa).
- 4.46. Deverá fornecer para a atendente a indicação do tempo atual do atendimento.



4.47. Deverá possibilitar que a próxima senha é chamada automaticamente após tempo configurado.

4.48. Deverá possibilitar a criação de um assunto de atendimento.

4.49. Deverá possibilitar que se atribua prioridades distintas para um assunto, garantindo a aplicação da legislação vigente quanto a prioridades sem a reserva de ponto de atendimentos específicos.

4.50. Deverá permitir a configuração dos tempos limites de atendimento, de espera e de ausência.

4.51. Deverá permitir criar, alterar e configurar atendentes.

4.52. Deverá permitir criar, alterar e configurar assuntos de atendimento.

4.53. Deverá permitir criar, alterar e configurar pontos de atendimentos.

4.54. Deverá permitir o gerenciamento dos pontos de atendimento, permitindo a abertura e fechamento dos pontos de atendimento, a atribuição de atendentes e filas de atendimento a serem atendidas pelo ponto de atendimento através de prioridades de atendimento, a obtenção de informações sobre o ponto de atendimento.

4.55. Deverá possuir recursos para que seja enviada uma mensagem diretamente para o aplicativo de autoatendimento instalado no dispositivo móvel do cliente, para auferir a qualidade sobre o atendimento realizado.

4.56. O software Deverá possibilitar a gestão de múltiplas lojas de atendimento, ou seja, cada loja terá seus equipamentos impressora, painel de senha e tv. No entanto, o



software Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos de gestão de atendimento de forma individualizada por loja.

4.57. A geração das senhas de atendimento deverão estar previsto para ocorrerem em computadores destinados ao pre-atendimento como também por meio de aplicativo instalado em dispositivo Tablet ou Smartphones garantindo os mesmos resultados.

4.58. Deverá suportar por loja de atendimento inúmeros televisores conectados e reproduzindo a chamada das mesmas senhas e permitindo a reprodução de vídeos independentes.

4.59. Deverá permitir que a reprodução dos vídeos possam ser alteradas a qualquer momento.

4.60. Deverá ser possível configurar um assunto de atendimento, que pode ser associada a um grupo de ponto de atendimentos e cada ponto de atendimento pode ser vinculado a mais de um assunto. Pode-se garantir, por exemplo, que o atendimento a clientes preferenciais seja direcionado exclusivamente a ponto de atendimentos com acessibilidade adequada.

4.61. As interfaces de uso dos atendentes, impressão de senhas e chamador de senha deverão ser feitos diretamente em ambiente Web e estar em conformidade para funcionar em ambiente Windows ou Linux.

4.62. A licitante deverá informar quais devem ser as configurações necessárias referentes aos equipamentos impressora de senha, painel de senha e TV, para que os mesmos sejam adquiridos pela Licitante.



4.63. Deverá possuir um modulo supervisor e estar totalmente integrado ao software de gestão comercial, pois o supervisor deverá gerenciar os atendimentos a partir da tela inicial do módulo de atendimento do software.

4.64. Deverá disponibilizar na interface de gerenciamento e supervisão em tempo real o status completo de todos os ponto de atendimentos de atendimento por loja de atendimento, com informações atualizadas em tempo real, referentes à situação atual das filas em termos de tempos máximo, mínimo e médio de espera, de atendimento e de ociosidade para cada assunto e para ponto de atendimento de atendimento.

4.65. Deverá disponibiliza informações gerenciais e estatísticas em forma de consultas (telas do sistema), gráficos e relatórios sobre todo movimento de atendimento.

4.66. Deverá possibilitar o acompanhamento dos atendimentos realizados pela Licitante para cada fila de atendimento, através da visualização de dados coletados até o presente instante, tais como: tamanho da fila de espera atual, tempo de espera estimado, média de tempo de atendimento com base na serie histórica dos atendimentos por assunto.

4.67. Deverá possibilitar a atualização em tempo real das estatísticas sobre cada assunto de atendimento, tempo de espera, tempo de atendimento, senhas perdidas.

4.68. Deverá atualizar em tempo real o status e as informações sobre os atendimentos sendo realizados em cada ponto de atendimento para os seguintes itens:

a) Quantidade de clientes atendidos, com tempo de espera em fila, por no mínimo três intervalos de tempo (parametrizável). Horário (hh/mm/ss) previsto para atendimento do último cliente.



b) Quantidade de ponto de atendimentos ativos necessários para realizar o atendimento aos clientes em espera, respeitando o tempo máximo de espera estipulado como objetivo. Fornecer alertas (forma visual e sonora na interface do supervisor) configuráveis quando:

c) O número de usuários na fila de espera for maior que X pessoas;

d) O tempo de espera previsto for maior que Y minutos;

e) O tempo de atendimento do cliente (senha) for maior que W minutos;

f) O tempo de atendimento do serviço for maior que Z minutos (Alarmes para todos os tipos, de forma independente);

g) O tempo de ausência do atendente for maior que K minutos (Alarmes para todos os tipos, de forma independente);

h) Os parâmetros X, Y, Z e K devem ser configuráveis;

4.69. Deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios e gráficos gerenciais:

a) Emissão de estatísticas de atendimento;

b) Histórico de atendimento para aferições quantitativas e qualitativas;

c) Gráficos de acompanhamento;

d) Todos os relatórios deveram ter a opção de serem exportados nos principais formatos de intercâmbio de informações: pdf, xml.

8. **ATENDIMENTO**



- 8.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá obrigatoriamente possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos “on-line” aos clientes usuários contribuintes, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente/solicitante, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela, permitir integrar os serviços de Atendimento e serviços de Call Center dependendo do perfil de atividade e de acesso cadastrado para cada usuário. Esta exigência visa o aperfeiçoamento e o alto aproveitamento sobre a qualificação e instrução dos mesmos usuários nas três camadas de atendimento ao Público, garantindo a excelência na prestação do serviço.
- 8.2. Deverá permitir que o atendimento seja conforme opção do usuário, ou seja, efetuar a atividade de atendimento normal ou atendimento por senha ou atendimento por Call Center.
- 8.3. Deverá efetuar geração de Ordem de Serviço de Atendimento em Agencias e Call Center, registrando os respectivos tempos para cada atendimento efetuado pelo usuário.
- 8.4. Deverá permitir que se faça o encaminhamento de uma ordem de serviço com opção de escolha para um posto de serviço, ou para uma equipe de serviço, para um veículo ou para um técnico.
- 8.5. Permitir efetuar pesquisa de atendimento por vários itens de seleção, visualizando informações cadastrais e financeiras das unidades consumidoras do cliente.
- 8.6. Permitir registrar e visualizar todos os registros de atendimento e o histórico das manutenções cadastrais efetuadas nas informações do cliente anterior e atual.
- 8.7. Permitir consultar históricos de faturas emitidas inclusive as substituídas e canceladas em uma única tela.
- 8.8. Permitir a visualização de todos os dados da fatura emitida (Dados de Faturamento, Débito em Conta, Rateio do Consumo, Histórico de Consumo de Leitura e de liga/desliga, Tabela Tarifária Praticada, Serviços Faturados, Pagamentos Efetuados, arrecadadores).
- 8.9. Permitir a emissão da segunda via de fatura registrando o motivo de sua emissão e com possibilidade de agrupar em guia de recolhimento.



- 8.10. Permitir efetuar alteração de faturas, de forma que sejam, por motivos de integridade, segmentadas em funcionalidades distintas para alterar a data de vencimento, alterar a data de leitura, alterar a leitura, alterar o consumo, atualizar os dados cadastrais e de faturamento, atualizar valores a compensar, alteração por vazamentos, atualizar serviços faturados, atualização da situação da fatura para processos administrativos e judiciais, atualização da situação da fatura para bloqueio de envio de pagamento bancário.
- 8.11. Permitir visualizar em tela a fatura detalhada com a composição de medição, datas, valores e históricos de leitura e consumo.
- 8.12. Permitir visualizar e efetuar a impressão da totalização de débitos possibilitando selecionar por clientes, por unidade consumidora, agrupamento operacional, por faturas vencidas a vencer ou ambas e as lançadas em dívida ativa ou do exercício.
- 8.13. Permitir selecionar lançamentos de valores a receber com origens em taxas de serviços, pendências de arrecadação, parcelas de renegociação correspondentes a recebimentos futuros.
- 8.14. Deverá demonstrar a avaliação do cliente referente à quitação de débitos pelo período de 12 meses.
- 8.15. Permitir consultar a série histórica das leituras dos hidrômetros e seus respectivos consumos por cliente.
- 8.16. Permitir consultar a série histórica das faturas do cliente.
- 8.17. Permitir consultar a série histórica das ordens de serviços do cliente.
- 8.18. Permitir a visualização do cadastro do cliente proprietário e do cliente usuário independentes, bem como realizar a manutenção cadastral.
- 8.19. Permitir visualizar a localização da unidade consumidora no mapa.
- 8.20. Permitir efetuar o cadastro de habitantes que residem na unidade consumidora.
- 8.21. Permitir efetuar a digitalização de fotos/ imagens da unidade consumidora.
- 8.22. O sistema deverá, durante a realização da manutenção da fatura, demonstrar o resultado de cada operação que for ocorrendo e de forma assistir a composição da nova fatura. A fatura substituída deverá permanecer inalterada por tempo indeterminado no sistema.



8.23. O sistema devera permitir a simulação sobre a renegociação dos débitos e podendo ser abandonado em qualquer fase do processo.

9. GESTÃO DE SUPORTE TECNICO.

9.1. O sistema de gestão comercial de saneamento da contratada deverá possuir um modulo para registrar por ordem de serviço todos os pedidos de suporte técnico solicitados, contemplando recursos de conversação via chat o relacionamento com o solicitante para atendimento pleno e exclusivo a solicitação em andamento, permitindo que o atendimento seja feito de pronto.

9.2. Este modulo de suporte técnico com conversação via chat deverá ser desenvolvido pela contratada, de forma a assegurar que todas as tratativas sejam registradas dentro do sistema por segurança e posterior auditoria.

9.3. Os usuários deverão ser apresentados na tela de conversação via chat agrupados em suas respectivas áreas.

9.4. O sistema deverá permitir que o solicitante tenha conhecimento pleno sobre o andamento de sua solicitação.

9.5. O sistema deverá permitir que a comunicação via chat seja extensivo a todos os computadores e dispositivos moveis cadastrados no sistema, possibilitando por meio de perfis a conversação de uma respectiva área, de varias áreas e independente de áreas.

9.6. Possibilitar que apenas os usuários da área de saneamento relacionados com os usuários do suporte técnico da contratada possam solicitar serviços e efetuar conversação via chat.

9.7. O sistema deverá de forma obrigatória realizar a vinculação da ordem de serviço com a conversação via chat.

9.8. O sistema devera permitir a troca de usuários do suporte técnico controlando seus respectivos atendimentos.

9.9. As conversações via chat vinculadas as ordens de serviços deverão estar disponíveis para visualização pelo solicitante a qualquer tempo.

9.10. A conversação via chat devera ser sempre realizada sob uma ordem de serviço gerada, quer seja, para dirimir duvidas, relatar uma inconformidade, solicitar auxilio ou qualquer outra.



- 9.11. A conversação entre usuários de diversas áreas que não com o suporte técnico da contratada deverão estar livres de geração de ordem de serviço.
- 9.12. A ordem de serviço gerada sobre o pedido de suporte técnico deverá permitir o acompanhamento pelo solicitante e possibilitar que seja adicionado registro de atendimento na ordem de serviço em andamento e na mesma área.
- 9.13. O sistema devera permitir e envio de mensagens para vários usuários instantaneamente
- 9.14. A comunicação com todos os computadores ligados a rede intranet da Licitante e com todos os dispositivos moveis deverão ser feito por sistema de comunicação controlado pela contratada, de forma que nenhuma informação seja acessada, capturada por softwares invasores.
- 9.15. O sistema devera permitir que pela conversação via chat com o usuário esteja disponível a visualização do rastreo no mapa, caso o usuário possua um dispositivo móvel com software de rastreamento da contratada instalado.
- 9.16. Deverá permitir que o rastreamento do usuário pela mobilidade esteja contemplado a visualização da localização do movimento de leitura e seus respectivos trajetos.
- 9.17. Devera permitir que seja visualizado junto ao rastreamento as funções realizadas no dispositivo eletrônico, demonstrando, entre outras, conexões de dados ativadas e desativadas, conexões de GPS ativadas e desativadas, operadora do chip, consumo de bateria, conexões de WI-FI. Etc...
- 9.18. Deverá permitir que o rastreamento visível no mapa esteja contemplado todos os dias e seus respectivos horários para pesquisa.
- 9.19. Na conclusão da ordem de serviço deverá ser disponibilizada ao solicitante os processos realizados, registros de atendimentos e os respectivos tempos.
- 9.20. Devera permitir a captura de qualquer região da Tela do Computador com envio para outro usuário.
- 9.21. Devera permitir que qualquer arquivo possa ser anexado e transferido para outro usuário.



9.22. Deverá obrigatoriamente possuir recursos de conversação via áudio com outro usuário e de forma que os arquivos de áudio sejam armazenados idênticos ao armazenamento do chat, no respectivo tempo, para reprodução do áudio de qualquer tempo em qualquer momento.

9.23. Permitir que os usuários do sistema com dispositivos moveis e agentes de leitura executando serviços pertinentes a coleta de leitura enviem arquivos de dados, fotos, áudios e chat para o suporte técnico.

9.24. Permitir a visualização dos roteiros sobre os livros de leitura diretamente no mapa e todo rastreamento do agente de leitura para a realização das coletas de leituras, possibilitando a visualização de vários movimentos de leitura simultaneamente.

9.25. Permitir visualizar o rastreamento do agente de leitura em determinado período do dia, sobre qualquer dia na linha do tempo.

10. GESTÃO DE DOCUMENTOS.

10.1. Características mínimas específicas para atender os Serviços de Protocolo e afins.

10.2. Deverá ter como objetivo básico o registro e acompanhamento de Processos, Protocolos ou Documentos Gerais, dos mais diversos tipos.

10.3. Deverá permitir que o usuário cadastre as seguintes informações:

a) Tipos de processos: tabela de qualificação dos processos e protocolos a serem acompanhados.

b) Departamentos: setores pelos quais podem transitar os diversos processos.

c) Situação de Processos ou Protocolo: em andamento, encerrado ou quaisquer outras condições definidas pelo usuário.

d) Motivo de Encerramento: arquivado, concluído, deferido, deferido em parte, indeferido, reabertura, falta de documentos, outros (em aberto para modificar e acrescentar com no mínimo 45 caracteres) ou quaisquer outras condições de encerramento definidas pelo usuário.

e) Informações referentes a Processos Ajuizados.

f) Interessados: pessoas que têm alguma relação com processos em andamento.



- g) Roteiros ou cronogramas: não só dos departamentos ou setores pelos quais transitam os processos, mas também a seqüência em que o fazem. Os roteiros terão como objetivo orientar o usuário no encaminhamento dos processos entre os diversos departamentos.
- h) Os processos deverão ser qualificados por Tipo de Processo.
- i) Para cada departamento ou setor para o qual o documento é encaminhado, o sistema deverá permitir que o usuário estabeleça a quantidade de dias (ou horas) máxima de duração da mesma. Esta informação será utilizada para estatísticas de atraso por departamento, incluindo um alerta no Sistema de Protocolo quando os prazos estiverem vencidos, até que se mude o status.
- j) Processos: o módulo deverá permitir que o usuário, ou setor de protocolo, cadastre os diversos processos Contendo: número, ano, data de abertura, origem (interno ou externo), tipo de processo, assunto, interessado e descrição.
- k) Despesas com o processo, tais como honorários advocatícios, taxas de autenticação e outras.

10.4. Possuir os seguintes recursos:

- a) Permitir a definição de volumes diferentes para um mesmo processo, registrando a sua numeração de página, localização de armazenamento e seu conteúdo correspondentes separados por tipos e subtipos de protocolo.
- b) Permitir que, a partir de um protocolo seja gerado um processo.
- c) Permitir o registro de cada uma das fases pelas quais o processo ou o protocolo tramita, informando: departamento; data de início; data de fim; observações gerais.
- d) Possibilitar o recebimento ou encaminhamento de vários processos ou protocolos em um único procedimento.
- e) Permitir a abertura de processo auxiliar com numero próprio designado pelo usuário do sistema.
- f) Permitir o “Apensamento” de processos entre si, a partir de uma etapa qualquer.



- g) Permitir o “Desapensamento” de processos, a partir de uma etapa qualquer.
 - h) Possibilitar o encaminhamento do processo para outro departamento ou setor, sob orientação do cronograma correspondente. Este encaminhamento poderá ser realizado para um volume ou todos os volumes do processo em questão.
 - i) Possibilitar que usuários autorizados incluam observações nos processos.
 - j) Possibilitar que sejam anexados documentos nos processos.
 - k) Disponibilizar procedimento de encerramento de processo ou protocolo.
 - l) Permitir o registro de despesas geradas pelo processo.
 - m) Possibilitar o armazenamento de informações fornecidas pelo fórum referentes a processos jurídicos.
 - n) Permitir ao usuário solicitar abertura de protocolo/processo/filhote.
 - o) Permitir a criação de filhotes a partir do processo principal.
 - p) Possibilitar o encaminhamento do processo para o departamento ou setor, sob orientação do cronograma correspondente. Este encaminhamento poderá ser realizado para um volume ou todos os volumes do processo em questão.
 - q) Possibilitar listagem geral de todos os processos da Prefeitura / Autarquia cadastrados no sistema (por ordem numérica e ano) que permita a abertura do processo na mesma tela da listagem, com acesso à impressão da listagem.
- 10.5. Permitir pesquisa em relatório ou em tela através de:
- a) Numero do processo.
 - b) Nome do interessado.
 - c) Tipo do processo.
 - d) Código de ligação.
 - e) Endereço ou parte do mesmo.
 - f) Assunto.
 - g) Localização.



- h) Data de Abertura.
 - i) Data de Encerramento.
 - j) Número do processo auxiliar.
 - k) Outros interessados.
- 10.6. Fornecerem suas pesquisas ou relatórios, informações tais como:
- a) Andamento de um processo: condição atual e histórico.
 - b) Processos em atraso geral ou por departamento.
 - c) Processo aberto ou encerrado no período.
 - d) Estatísticas de atraso por departamento ou tipo de processo.
 - e) Solicitações de aberturas de processo, protocolo ou documentos gerais.
 - f) Processo por ordem numérica crescente e sua localidade.
 - g) Diário de protocolo/processo. (publicação nos moldes do diário oficial)
 - h) Diário de protocolo/processo encerrados. (publicação nos moldes do diário oficial)
- 10.7. Deverá alertar aos usuários quanto aos processos ou protocolos pendentes para recebimento por meio de agendamento, mensagem para dispositivo móvel e e-mail.
- 10.8. Deverá alertar os usuários da existência de processos ou protocolos encaminhados e ainda não recebidos pelo departamento.
- 10.9. Permitir o controle de recebimento e trâmite de documentos diversos.
- 10.10. Permitir a geração do processo a partir de um protocolo ou de uma solicitação de abertura emitida pelo próprio sistema.
- 10.11. Permitir anexar vários protocolos a um mesmo processo.
- 10.12. Efetuar o encaminhamento em conjunto de processos anexados juntamente como processo correspondente automaticamente no envio do processo.
- 10.13. Permitir criar sub processos a partir de um processo já existente. (filhotes volumes e auxiliar)



- 10.14. Emitir etiqueta com a identificação dos processos em código de barras.
- 10.15. Emitir protocolo/recibo da abertura do processo.
- 10.16. Emitir Guias de Recolhimento quando da solicitação de cópias reprográficas.
- 10.17. Permitir o envio de e-mail com os dados do protocolo aberto para que seja dado o atendimento.

11. CADASTRO, OPERAÇÕES, funcionalidades.

11.1. O software de gestão comercial de saneamento deve compreender todos os processos que envolvem os cadastros necessários para manter a funcionalidade do produto. Os procedimentos devem interagir automaticamente com a metodologia de atendimento aos clientes.

11.2. O sistema deverá possuir cadastro das aplicações em um menu que permite navegar pelas aplicações selecionadas pela disposição em árvore ou selecionadas na lista de pesquisa pelo nome da aplicação ou pela descrição do nome da aplicação ou por funcionalidades da aplicação ou ainda pelo histórico das últimas 20 aplicações mais acessadas e direcionando automaticamente para a execução da aplicação selecionada.

11.3. O sistema deverá permitir que pelo menu de aplicações seja feito o registro de atividades futuras para o próprio usuário ou para outros usuários e ainda, que seja mostrada as tarefas agendadas pelo próprio usuário, de outros usuários e ou geradas automaticamente pelos módulos do sistema.

11.4. O módulo de agendamento de tarefas deverá informar automaticamente os usuários no momento do acesso ao menu do sistema sobre os processos gerados automaticamente pelo sistema e ou agendado por outro usuário, quer seja, processos a serem concluídos, relatórios a serem impressos, e-mails a serem enviados, entre outros, permitir navegar diretamente para o aplicativo pelo modo de atalho.

11.5. Possibilitar a administração dos registros relacionados à ligação de água e esgotos, mantendo um histórico dos possíveis estados das ligações (ativa, interrompida, cancelada);



11.6. Permitir o cadastramento das pessoas físicas e jurídicas que estarão disponíveis para todas as áreas de negócios, sendo, empresas, almoxarifados, intermediários financeiros, proprietários de materiais, prestadores de serviços, fornecedores de materiais, laboratórios, destinatários de entrega alternativa, emitente de instrumento financeiro não liquidado, clientes entre outros.

11.7. O sistema deverá possuir contrato de fornecimento de produto para que seja estabelecido entre o poder público municipal para serviços de saneamento e seus clientes as regras sobre fornecimento, prestação de serviços e consumo, pactuando os direitos e deveres entre as partes.

11.8. O sistema deverá assegurar que todos os módulos cadastrais e financeiros, serviços, reaviso, corte, parcelamentos, atendimentos, dívida ativa, execução fiscal, gráficos e relatórios, publiquem e reproduzam as informações de acordo com o modelo de cobrança parametrizado, ou seja, cobrança pela unidade consumidora, pelo cliente ou ambas.

11.9. O sistema deverá garantir que quando parametrizado para a cobrança ser pelos débitos do cliente, todos os módulos cadastrais e financeiros, relatórios, operações e todos os registros se ajustem automaticamente a este modelo de cobrança.

11.10. O sistema deverá utilizar um conceito de contabilização ativa, na mesma transação lógica em que o cálculo de uma fatura sai do ambiente de simulação, para integrar a área de contas a receber como nota de água ou mesmo como documento de cobrança. Seus valores deverão ser contabilizados e disponibilizados em qualquer um dos gráficos e relatórios ou análises do fechamento. Deverá contemplar que todo valor ou documento considerado como contas a receber que está disponível para consulta pelo atendimento já deverá ter seus valores integrados ao do movimento de fechamento, sendo visível em qualquer pesquisa, gráfico ou relatório. Este mesmo conceito de contabilização ativa deverá ser utilizado nas operações de cancelamento, faturamento, eventual, refaturamentos, alteração de vencimento, arrecadação e renegociação.

11.11. O módulo de cobrança obrigatoriamente deverá ter procedimentos extremamente regulamentados, em que o principal instrumento de combate à inadimplência, tais como emissão de reaviso de contas vencidas, o corte, a notificação e



execução da dívida ativa, comunicação digital com o cliente, facilidades sobre meios de pagamentos e parcelamentos com cartões de débito e crédito tenha um rigoroso planejamento conforme realidade, capacidade, logística e estratégia.

11.12. O módulo da dívida ativa deverá fazer a geração do movimento de todos os débitos individuais por unidade consumidora do cliente que não efetuou o pagamento no período que compreende o exercício de lançadora dos débitos na dívida ativa. A geração consiste em criar um arquivamento fiel ao documento impresso por livro página e sequência e não podendo sofrer qualquer alteração ficando a disposição dos órgãos de fiscalização para notificação e execução fiscal.

11.13. O Agrupamento de faturas deverá possibilitar a emissão de documentos de arrecadação único, equivalente a todo um grupo de faturas de unidades consumidoras pré-definidas. Com utilização plena na gestão de grandes clientes e Poderes Públicos em geral. Nesta funcionalidade deverá existir toda a parte de controle e gerenciamento dos agrupamentos, bem como dos faturamentos efetuados, que podem até mesmo sofrer manutenções em suas faturas como refaturamentos e alterações de vencimento. Deverá também possibilitar a emissão de mais de uma fatura para o mesmo agrupamento na mesma referência.

11.14. O sistema deverá possuir processos automatizados sobre agrupamentos de clientes especiais, tais como, poderes públicos, secretarias entre outros, de forma a controlar o armazenamento de suas faturas até que todas as unidades consumidoras agrupadas estejam faturadas e efetuando a geração de relatórios com as respectivas faturas, enviando por meio de e-mail ao responsável pagador.

11.15. O sistema deve possibilitar o controle de todas as ocorrências encontradas durante um determinado processo desde o retorno das ordens de serviço e de seu redirecionamento entre diferentes áreas permitindo o registro de tudo que foi solicitado pelo cliente tais como reclamações, informações ou serviços, fazendo com que estas sejam encaminhadas para diferentes áreas.

11.16. O totalizador de débitos na renegociação deve contemplar o agrupamento de todos os débitos em aberto do cliente, faturas, pendências de arrecadação,



parcelamento, serviços, materiais, taxas entre outros, possibilitando a seleção de todos os documentos ou parte deles.

11.17. O totalizador de débitos para clientes distintos deverá possibilitar o agrupamento das faturas de vários clientes permitindo a renegociação, arrecadação e ou apenas a visualizações dos totais.

11.18. Controlar e manter um calendário com processos de geração com base em informações parametrizadas para manipulação de datas, que compreende inclusive as datas de leituras, reaviso, corte e vencimento de faturas.

11.19. Permitir a simulação de qualquer renegociação de débitos dos clientes, com emissão de aceite e geração de contratos.

11.20. Permitir a renegociação e parcelamentos de faturas com emissão por documento de cobrança ou com possibilidades de lançamento das parcelas na próxima fatura do cliente.

11.21. Permitir efetuar a emissão de notificação, certidão e execução da dívida ativa.

11.22. Permitir registrar e controlar histórico dos resultados das análises da água realizada periodicamente, segundo critérios estabelecidos pelo ministério das cidades.

11.23. Permitir o cadastramento de contratos de fornecimento e faturamento das mais variadas formas, desde a mais simples conta de água residencial até os mais complexos cálculos e tratamentos de parcelamento, renegociação e emissão de documentos de cobranças de outros produtos ou serviços.

11.24. O sistema deverá possuir processos para agrupamento de valores e consumos para sistemas de distribuição isolada e ou interligada agrupadas por logradouros, redes, reservatórios e fontes.

11.25. Possuir cadastro para cliente proprietário e cliente usuário do imóvel, responsável pelo débito, permitindo agrupar inúmeras unidades consumidoras para um cliente.

11.26. Permitir por meio de aplicativos de monitoramento pela WEB possa controlar todas as atividades de serviços por prestadores de serviços (leituras, corte, liga / desliga / religa, arrecadadores, atendedores e outros).



- 11.27. Permitir que a entrega alternativa de documento financeiro possa ser feita em outra unidade consumidora do cliente ou em outro endereço do cliente, no “e-mail” do Cliente ou em um destinatário de correspondência responsável pelo débito da fatura.
- 11.28. O sistema deverá obrigatoriamente realizar a impressão das faturas, que não foram contempladas pelo processo de faturamento On Site, por meio de dispositivos moveis diretamente no ponto da entrega para todos os clientes situados no território do município com geração e baixa da respectiva ordem de serviço para acompanhamento.
- 11.29. Permitir que faturas, reaviso, documentos e outros sejam impressos de forma automatizada no endereço da entrega alternativa no momento da leitura e faturamento da unidade correspondente ao endereço alternativo de forma a registrar a confirmação da entrega.
- 11.30. O sistema deverá registrar a entrega das faturas enviadas por e-mail quando o cliente efetuar a busca da fatura por meio de link contido no e-mail.
- 11.31. Permitir arquivar inúmeras imagens referentes ao cliente e ao imóvel, ou seja, documentos, plantas, fotos, hidrômetros e outros.
- 11.32. O sistema deverá realizar o processo de faturamento, manutenção em fatura, renegociação e parcelamento em ambiente exclusivo de simulação de forma a não afetar o desempenho dos demais processos.
- 11.33. Permitir o cadastramento do bloqueio da fatura a pedido do cliente com a finalidade de ficar indisponível para emissão de reaviso e corte e desbloqueando automaticamente na data correspondente ou no pagamento considerando a cobrança de todos os encargos originados pelo pagamento após o vencimento.
- 11.34. O sistema deverá permitir o cadastro individual e em lote de hidrômetro, o cadastro de modelo, fabricante e capacidade, bem como permitir registrar as movimentações de retirada, instalação, troca e respectiva aferição, identificando a existência de resíduos de consumo para posterior faturamento e cobrança.
- 11.35. Deverá possuir regras de cadastro único de CPF, RG, CNPJ de pessoas físicas e jurídicas.
- 11.36. Permitir o cadastro de diversos endereços para um mesmo cliente.



11.37. Permitir o agrupamento das unidades consumidoras por logradouros, bairros e reservatório para gerar indicadores de perdas de distribuição e qualidade da Água por agrupamento de reservatório.

11.38. Permitir o cadastramento e geração de históricos dos itens da qualidade da água e seus respectivos valores a qualquer tempo, possibilitando a impressão e consulta destes itens por período.

11.39. O sistema deverá possuir módulo de geração automática de calendários de leitura com base em tipos de eventos e eventos de início e final de período, dias úteis e corridos, evento anterior e posterior. Permitindo criar modelos de calendário para cada etapa e mês de leitura com datas definidas automaticamente para prorrogar, manter ou antecipar conforme o evento.

11.40. O sistema deverá realizar a troca de titularidade da unidade consumidora e permitir a transferência dos dados financeiros, quer seja, as faturas, os contratos de renegociação, os contratos de serviços, os contratos de matérias e demais valores a receber e ou a devolver, com recursos para fazer e desfazer, transferir em sua totalidade ou em partes.

11.41. O sistema deverá permitir que seja realizado o cancelamento de contratos de renegociação, contrato de serviços e contrato de materiais, de forma que a qualquer tempo possa ser visualizado o detalhamento sobre os contratos cancelados e ou substituídos.

11.42. O sistema deverá gerar de forma detalhada e disponibilizar para acompanhamento de cada fatura todos os eventos que constituíram os valores da fatura, quer seja, pelos aplicativos residentes na web e aplicativos de mobilidade, permitindo ao gestor o conhecimento plenos sobre a geração de cada fatura.

11.43. O sistema devesa permitir o cadastramento de dados inerentes a cada unidade consumidora em massa, fazendo parte a geração de relacionamentos com a rede de distribuição, calendários, equipamentos de medição, modelagens de leitura com roteirização, entregas alternativas, rotinas de faturamento, condição de comercialização sobre arrecadação e demais procedimentos pertinentes de forma automatizada.

12. FONTES, RESERVATORIOS, REDE DE DISTRIBUIÇÃO



- 12.1. O sistema de gestão comercial de saneamento deverá possuir um módulo sobre as fontes de Água, os reservatórios e a rede de distribuição isolada ou interligada permitindo o agrupamento das unidades consumidoras por logradouros, redes de distribuição, reservatórios e fontes.
- 12.2. Deverá possuir cadastros das fontes de Água e seus atributos, cadastros dos reservatórios e seus atributos, cadastro da rede de distribuição e seus atributos para a região geográfica do município e seus distritos.
- 12.3. Deverá permitir o cadastramento de várias fontes de Água para um reservatório.
- 12.4. Deverá permitir o cadastramento de vários reservatórios para uma fonte de Água.
- 12.5. Deverá permitir o cadastramento de uma rede de distribuição para um ou vários reservatórios ou uma ou várias fontes de Água.
- 12.6. Deverá possuir recursos para identificar as redes de distribuição isoladas e as interligadas.
- 12.7. Deverá permitir o cadastro de hidrômetros para as Fontes de Água, para os reservatórios e redes de distribuições pontuais para a coleta das leituras, armazenamento e comparativos de perdas.
- 12.8. Deverá possuir recursos para registrar as coordenadas geográficas para as fontes de água, reservatórios e rede de distribuição.
- 12.9. Deverá permitir o cadastro das análises de água para as fontes de água, reservatórios, rede de distribuição e pontuais.
- 12.10. Deverá apresentar as unidades consumidoras em seus respectivos logradouros, rede de distribuição, reservatórios e fontes de água.
- 12.11. Deverá permitir a visualização no mapa de uma única unidade consumidora.
- 12.12. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por logradouro.
- 12.13. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por rede de distribuição.



12.14. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por reservatório.

12.15. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por Fontes de Água.

12.16. Deverá permitir a visualização no mapa a localização das fontes de Água e seus respectivos reservatórios.

12.17. Deverá permitir a visualização no mapa a localização dos reservatórios.

13. GESTÃO DIVIDA ATIVA

13.1. O sistema de gestão comercial devesse possuir módulos que permita inscrever em dívida ativa os clientes que não liquidaram seus débitos durante o exercício que compreende o período fiscal da dívida ativa.

13.2. A Contratada devesse disponibilizar os movimentos de dívida ativa sobre contas de Água e Esgoto e Tributos em uma base de dados única, permitindo realizar a gestão completa sobre recebíveis, conciliação contábil, parcelamentos, relatórios cobranças entre outros, sem fazer uso de processos de integração entre bases de dados sobre dívida ativa.

13.3. O módulo de dívida ativa e execução fiscal devesse atender a todos os débitos dos usuários contribuintes do poder público municipal, fazendo parte as contas de consumo de Água e esgotamento sanitário, taxas, tarifas e tributos, compreendendo IPTU, ISS, ITBI e demais.

13.4. O sistema devesse realizar a seleção de todos os débitos dos clientes que tiveram seus débitos vencidos e não quitados no período fiscal da dívida ativa gerando o respectivo livro da dívida ativa com abertura e encerramento do movimento.

13.5. A geração do livro da dívida ativa devesse 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. Estas informações devessem ficar gravadas como atributos de cada débito e visualizadas nos gráficos e relatórios do sistema.

13.6. O sistema devesse analisar automaticamente todos os lançamentos existentes em cada fatura e proceder a geração na dívida ativa somente dos lançamentos pertinentes.



- 13.7. O sistema devera possuir eficiência para demonstrar os valores da divida ativa e seus respectivos encargos para qualquer idade de forma instantânea.
- 13.8. O sistema deverá preservar a qualquer tempo o conteúdo original do livro da divida ativa.
- 13.9. O sistema devera efetuar a geração da notificação de débitos ao cliente inscritos na divida ativa. Permitir também a reconstituição da notificação para atualização dos valores.
- 13.10. O sistema deverá controlar a entrega da notificação pela baixa da ordem de serviço correspondente. Deverá permitir a inserção de registros de atendimento sobre as ações desde a abertura ate o encerramento da ordem de serviço.
- 13.11. O sistema devera efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na divida ativa, após serem notificados.
- 13.12. O sistema deverá controlar a emissão da certidão da divida ativa do cliente. Deverá permitir a inserção de registros de atendimento sobre as ações desde a abertura ate o encerramento da ordem de serviço.
- 13.13. O sistema deverá efetuar a geração da execução da divida ativa após a emissão da certidão da divida e disponibilizar para ajuizamento os arquivos referentes a CDAs, petição inicial, procuração.
- 13.14. O sistema deverá controlar e permitir a manutenção do processo em execução fiscal sobre o numero do protocolo, numero de ordem e do advogado e custas processuais.
- 13.15. O sistema deverá possibilitar o acompanhamento sobre as execuções fiscais permitindo consultar por Data de protocolo, Número de protocolo, Número de Ordem, Advogado, Fórum, número da Unidade Consumidora e número do Cliente.
- 13.16. O sistema deverá permitir a simulação da quitação dos débitos com recálculo dos encargos sobre o valor de emissão das faturas e sobre o valor executado.
- 13.17. O sistema deverá permitir a simulação sobre a quitação da divida com possibilidade de parcelamento em conformidade a leis especificas.
- 13.18. O sistema deverá efetuar o cadastro, geração e emissão da Gare.



- 13.19. O sistema deverá permitir a geração de relatório de confirmação do pagamento da dívida em dívida ativa.
- 13.20. O sistema deverá efetuar a geração de relatório de encerramento da execução fiscal.
- 13.21. O sistema deverá possuir rotinas para prescrição de faturas em dívida ativa com emissão de relatório.
- 13.22. Permitir a visualização de todos os processos lançados em dívida ativa com suas respectivas, notificações, certidões e execuções fiscais em uma base de dados única.
- 13.23. Permitir que todas as faturas estejam contidas em um mesmo ambiente de armazenamento para que possam compor a qualquer tempo os processos de renegociação consolidando as normais e ou em dívida ativa mesmo em processo de ajuizamento.
- 13.24. Permitir a qualquer tempo e instantaneamente efetuar a simulação sobre a quitação da execução fiscal por seleção de contribuinte.
- 13.25. Permitir que as publicações das distribuições e citações das execuções fiscais da dívida ativa sejam capturadas pelo método manual e pelo método de captura de recortes.
- 13.26. Permitir que as ordens de serviços de todas as fases do processo da dívida ativa e ajuizamentos sejam visualizados e manuseados pelo departamento jurídico.
- 13.27. Permitir a geração de ordens de serviços para cada fase do processo da dívida ativa, iniciando na notificação e finalizando na quitação do débito.
- 13.28. Possuir geração de processos da dívida ativa que permitam gerar um ou vários livros fiscais dentro de uma competência de dívida ativa definidas por quantidade de páginas.
- 13.29. Possuir espelhamento fiel das informações impressas no livro fiscal da dívida ativa com as informações arquivadas no sistema.
- 13.30. Permitir a geração e acompanhamento por visualizadores sobre os vencimentos das emissões de certidões, notificações e execuções da dívida ativa.



13.31. Permitir constituir instantaneamente e a qualquer momento a carteira da dívida ativa.

13.32. Permitir apurar a inadimplência da dívida ativa sobre arrecadações e renegociações efetuadas com base em um ano fiscal.

13.33. Permitir lançar em dívida ativa os débitos referente ao exercício do ano corrente constituindo a geração do respectivo livro da dívida ativa.

14. AJUIZAMENTO TRIBUNAL DE JUSTICA

14.1. O sistema de Gestão da Dívida Ativa deverá possuir telas amigáveis, ser intuitivo, ser de fácil compreensão e navegação e permitir a construção automatizada de processos.

14.2. O sistema deverá permitir o cadastramento de SMS, E-MAIL e DISPOSITIVOS MOVEIS (Smartphones) dos procuradores e advogados para receberem instantaneamente e de forma automática as mensagens transacionadas no Tribunal de Justiça.

14.3. O sistema deverá possuir recursos para higienizar, se necessário, os dados cadastrais em processo de ajuizamento, de forma integrada a base de dados confiável pelo modo online, visando a correção de informações faltantes e ou irregulares, para que o ajuizamento ocorra sem a necessidade de refazimento de processos.

14.4. O sistema deverá possuir integração com o Tribunal de Justiça de forma automatizada para os Ajuizamentos das petições por meio de webservice, utilizando o CERTIFICADO DIGITAL A3 instalados nos computadores de responsabilidade do procurador, permitindo que o sistema faça o ajuizamento das petições automaticamente e sem a necessidade de efetuar o acesso por meio de usuário e senha do procurador, possibilitando que as assinaturas do procurador e advogados sejam feitas tanto pelo sistema, como também pelo aplicativo instalado no dispositivo móvel (Smartphone) do procurador, disponibilizando a visualização dos documentos que serão assinados.

14.5. O sistema de gestão da dívida ativa deverá possuir parametrização para permitir que as assinaturas das petições pelo certificado digital A3 possa ser efetuado de forma automatizada ou manual.



14.6. O sistema deverá possuir integração com o Tribunal de Justiça de forma automatizada para as consultas aos processos por meio de webservice, utilizando o CERTIFICADO DIGITAL A1, permitindo que o sistema faça a consulta dos processos automaticamente e sem a necessidade de comandar a consulta manualmente, disponibilizando os resultados no sistema e publicando aos usuários do sistema, advogados e procuradores por meio de SMS, E-MAIL e preferencialmente nos dispositivos móveis dos procuradores e advogados.

14.7. O sistema deverá efetuar a geração da petição inicial e a procuração embasada na Certidão da Dívida Ativa já constituída, disponibilizando para assinatura e encaminhamento ao Tribunal de Justiça.

14.8. O sistema deverá possuir recursos para o cadastramento prévio dos modelos de procurações e para todos os tipos de petições iniciais e intermediárias e programadas para a construção automática dos relatórios sobre os conteúdos variáveis e específicos a cada petição.

14.9. A contratada deverá ser responsável pelo cadastramento dos modelos elaborados pela Licitante que não estão contemplados no fornecimento do sistema, visando agilidade na execução dos processos.

14.10. O sistema deverá assegurar que qualquer inconformidade ocorrida no envio do movimento, como também no retorno destes movimentos, seja enviada ao gestor mensagem e e-mail relatando o ocorrido.

14.11. Deverá possuir rotina que reproduza a simulação da respectiva cobrança do cliente usuário contribuinte, permitindo desfazer ou efetivar a operação.

14.12. Os procedimentos para integração com o Tribunal de Justiça deverão ter suas funcionalidades desenvolvidas rigorosamente em conformidade com as instruções definidas pelo Tribunal de Justiça.

14.13. Os modelos utilizados de Certidão de Dívida Ativa e Petições deverão ser parametrizáveis de acordo com layout fornecido pela Autarquia, apresentando as fundamentações legais e dados dos Executados necessários para a boa confecção da Inicial e suas conseqüentes Petições.



14.14. Deverá permitir que o ajuizamento em lote no Tribunal de Justiça seja feita com apenas a realização de uma única assinatura pelo Certificado Digital A3.

14.15. A integração com o Tribunal de Justiça deverá permitir o envio individual ou em Lotes das Petições iniciais e Petições intermediárias com comunicação eletrônica de forma segura, com o objetivo de reduzir os trabalhos manuais e uso de papel, e assim aumentando a celeridade na tramitação dos processos.

14.16. A integração deverá ocorrer no modelo de Web Services, isto é, conjunto de serviços disponibilizados no sistema SAJ do Tribunal de Justiça, que deverão ser acessados através de chamadas SOAP (SimpleObject Access Protocol), conectando pela Internet com troca de informações utilizando documentos no formato XML e PDF. Os documentos no formato PDF deverão ser compactados em formato ZIP e codificados em base 64 para trafegar dentro da requisição SOAP de forma automatizada e livre de ações manuais de operadores.

14.17. A utilização desta integração deverá estar vinculada a um convênio firmado entre o Tribunal de Justiça e a Autarquia, sendo que a instituição deverá possuir um certificado ICP-Brasil para assinar os XMLs. Este certificado deverá ser do CNPJ informado no ato da habilitação do convênio entre o Tribunal de Justiça e a Autarquia. Também é necessário que cada usuário da Autarquia, que assine os documentos PDF que compõem o pacote de envio na integração, possua seu certificado digital ICP-Brasil. Por via de regra, os certificados dos procuradores usuários são do tipo A3, enquanto o certificado da Autarquia é do tipo A1.

14.18. O sistema deverá permitir que, com base nos processos gerados os mesmos sejam distribuídos entre os Procuradores do município, sendo que o usuáriadistribuidor pode realizar esta ação por quantidade específica, isto é, um número fechado de processos por Procurador ou mesmo vincular processos específicos para cada Procurador, de acordo com o grau de complexidade do mesmo.

14.19. O Procurador deverá ter acesso aos processos de sua responsabilidade, efetuando a assinatura digital do mesmo, utilizando-se de seu Certificado Digital A3.

14.20. Após efetuada a assinatura digital, a petição inicial ou petição intermediária deverá ficar disponível a ser enviada para o TJ de forma automatizada.



14.21. O sistema devera disponibilizar aos Procuradores e de forma obrigatória todas as consultas ao Tribunal de Justiça que utiliza o Certificado Digital A1 por meio de Dispositivo Móvel Smartphone e ou Tablet de forma automatizada, ou seja, sem a interferência de operadores, como também o acompanhamento de todos os processos pela internet, disponível 24 horas por dia e 7 dias da semana, permitindo ser feito a qualquer tempo e de qualquer lugar.

14.22. O sistema deverá possuir recursos para informar o Procurador por meio de dispositivo móvel Smartphone e ou Tablet os eventos relacionados a prazos, consultas, calendários dentre outros, automaticamente e no momento que elas ocorrem, incluindo recursos de envio também por SMS e E-MAIL.

14.23. O sistema de execução fiscal da dívida ativa devera fazer gestão completa sobre os documentos inscritos em dívida ativa de todos os períodos fiscais, permitindo realizar desde a notificação, execução, a baixa por pagamentos, renegociações e controle dos parcelamentos.

14.24. O sistema de gestão sobre execução fiscal Tribunal de Justiça devera dar continuidade aos ajuizamentos feitos manualmente no Fórum convertendo para o processo automatizado.

14.25. A licitante será responsável pela instalação e configuração do ambiente de integração com o sistema do Tribunal de Justiça e ao serviço.

14.26. A Contratada devera contemplar os movimentos de dívida ativa sobre contas de Água e Esgoto e Tributos em uma base de dados única, permitindo realizar a gestão completa sobre recebíveis, conciliação contábil, parcelamentos, relatórios cobranças entre outros, sem fazer uso de processos de integração entre bases de dados sobre dívida ativa.

14.27. Devera possuir recursos para que de forma automática faça a geração da petição de encerramento e deixar disponível para assinatura ou envio automático, caso, esteja parametrizado, para extinção do processo no Tribunal de Justiça sobre a quitação do débito a vista ou quando identificado o pagamento das parcelas renegociadas.

14.28. Devera possuir recursos para que de forma automática faça a geração da petição de sobrestamento e deixar disponível para assinatura ou envio automático, caso,



esteja parametrizado, para suspender o processo no Tribunal de Justiça devido a renegociação do débito.

14.29. Devera possuir recursos para que de forma automática faça a geração da petição de continuidade e deixar disponível para assinatura ou envio automático, caso, esteja parametrizado, para cancelar o sobrestamento e efetivar a continuidade do ajuizamento do processo no Tribunal de Justiça devido a inadimplência do pagamento do parcelamento identificado por processos automatizados sobre a parametrização de uma determinada quantidade de parcelas contínuas ou alternadas não pagas.

14.30. A contratada, de forma obrigatória, devera disponibilizar pela internet a documentação completa sobre todas as funcionalidades constantes no sistema de gestão da dívida ativa e execução fiscal automatizada, ou seja, demonstrando as telas, relatórios, navegabilidade, funcionalidades de forma minuciosa e detalhada e permitindo realizar buscas por índices, pesquisas de informações, dentre outras.

15. MOBILIDADE TRIBUNAL DE JUSTICA

15.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá, de forma obrigatória, possuir um aplicativo de mobilidade para ser instalado em dispositivo Smartphone ou Tablet com sistema operacional para Android ou similar, para ser utilizado pelos usuários do sistema, procuradores e advogados com a finalidade de interagir com o sistema de retaguarda instalado na web e integrar por meio de Webservice com o site do Tribunal de Justiça, em conformidade aos seguintes itens.

15.2. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Notificação** sejam acessada as notificações geradas, demonstrando em calendário o dia do mês e ano da geração e o respectivo dia do mês e ano da vigência da notificação, possuindo recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar todos os clientes usuários contribuintes totalizados por dia do calendário e no mínimo as informações, tais como, data e hora da inclusão, número da ordem de serviço, número do cadastro e nome do cliente, documento como CPF e CNPJ, valor do débito e endereço do cliente devem ser apresentados para todos os clientes.

15.3. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Assinar Petições** sejam acessadas todas as Petições, quer sejam, iniciais ou Intermediárias que



aguardam assinaturas, as informações apresentadas deverão conter no mínimo o número da ordem de serviço, a data da petição, nome, documento, valor, fórum, quantidade de CDAs, endereço, descrição da petição e status de aguardando assinatura e por meio da seleção da Petição o aplicativo móvel deverá fornecer opção para visualizar os arquivos em anexo que serão enviados para ajuizamento no formato PDF sobre a Petição Iniciais ou Intermediárias, Petição, CDA, Procuração, Recibo entre outros arquivos de documentos, a opção de assinar deverá ser feita de forma segura e automatizada utilizando os Certificados digitais A3 e A1.

15.4. O aplicativo móvel ao realizar a assinatura da Petição deverá informar a indisponibilidade e validade dos certificados digitais A3 e A1, e acusar o sucesso ou insucesso da operação para outras inconformidades.

15.5. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Distribuição** sejam acessadas todas as Petições, quer sejam, iniciais ou Intermediárias que aguardam a distribuição, as informações apresentadas deverão conter no mínimo o número da ordem de serviço, a data da petição, nome, documento, valor, fórum, quantidade de CDAs, endereço, descrição da petição e status de aguardando distribuição, pela seleção da Petição o aplicativo móvel deverá automaticamente visualizar os arquivos anexados a petição Inicial ou Intermediária no formato PDF, tais como, Petição, CDA, Procuração, Recibo entre outros arquivos de documentos.

15.6. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Ajuizados** sejam acessadas todas as Petições ajuizadas, as informações apresentadas deverão conter no mínimo o número da ordem de serviço, a data da petição, nome, documento, valor, fórum, vara, quantidade de CDAs, endereço, descrição da petição e status de transmitido ao Tribunal de Justiça, status da situação do processo ativo ou suspenso e se encontra finalizado, pela seleção da Petição o aplicativo móvel deverá automaticamente visualizar os arquivos anexados a petição Inicial ou Intermediária no formato PDF, tais como, Petição, CDA, Procuração, Recibo entre outros arquivos de documentos.

15.7. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Intimações** sejam acessada as intimações recebidas do Tribunal de Justiça agrupadas por instâncias, demonstrando em calendário o dia do mês e ano da intimação e totalizando as intimações



para cada dia do mês e agrupando os atos com e sem eventos, para os atos com eventos totalizar para o respectivo dia do mês e ano do ato com evento, possuindo recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar todos as intimações, permitir que ao selecionar um dia do calendário com intimações possam ser apresentadas no geral ou por instancias com no mínimo as informações, tais como, data e hora da intimação, numero da ordem de serviço, nome do cliente, documento como CPF e CNPJ, valor do débito, quantidade de CDAs, foro, vara, e endereço do cliente, data do prazo, numero do ato, processo, competência, movimentos, complemento, responsável jurídico, ciência e origem de forma resumida, possibilitando selecionar para visualizar em detalhes com também visualizar os documentos do processo em formato PDF, tais como, termo de ciência, documentos diversos, permitindo ainda visualizar todo o movimento do processo em ordem cronológica em que ocorreram.

15.8. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Prazo** sejam acessada as intimações recebidas do Tribunal de Justiça agrupadas por instancias, demonstrando em calendário o dia do mês e ano da intimação e totalizando as intimações para cada dia do mês e agrupando os atos com e sem eventos, para os atos com eventos totalizar para o respectivo dia do mês e ano do ato com evento, possuindo recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar os prazos de todos as intimações, permitir que ao selecionar um dia do calendário com o prazo das intimações possam ser apresentadas no geral ou por instancias com no mínimo as informações, tais como, data e hora da intimação, numero da ordem de serviço, nome do cliente, documento como CPF e CNPJ, valor do débito, quantidade de CDAs, foro, vara, e endereço do cliente, data do prazo, numero do ato, processo, competência, movimentos, complemento, responsável jurídico, ciência e origem de forma resumida, possibilitando selecionar para visualizar em detalhes com também visualizar os documentos do processo em formato PDF, tais como, termo de ciência, documentos diversos, permitindo ainda visualizar todo o movimento do processo em ordem cronológica em que ocorreram.

15.9. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Petições** sejam acessada todas as petições ajuizadas no Tribunal de Justiça agrupadas por instancias, demonstrando em calendário o agrupamento das petições por data, possuindo



recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar todas as petições e permitir que ao selecionar um dia do calendário possam ser apresentadas no geral ou por instancias todas as petições e seus respectivos arquivos em formato PDF.

15.10. O aplicativo de mobilidade devera possuir recursos para o recebimento de mensagens e avisos originados de forma automatizada pelo sistema da divida ativa e execução fiscal instalados na web como também de forma manual pelos usuários do sistema. As mensagens deverão contemplar todas as ações ocorridas desde a notificação, ajuizamento ate a extinção do processo, permitindo informar os procuradores, advogados e usuários a disponibilidade sobre os feitos. Possuir recursos para visualizar a movimentação por meio do código do processo incluso na mensagem.

16. RESTRIÇÃO AO CREDITO (SPC)

16.1. O sistema deverá possuir módulo de combate a inadimplência efetuando a geração dos movimentos de cobrança de forma única e automática, permitindo a integração com o serviço de proteção ao crédito de Forma Online por meio de serviços sobre a web.

16.2. Deverá permitir a geração instantânea do movimento de inadimplência dos clientes com faturas vencidas por seleção de período e controlar o envio, recebimento e arrecadação das faturas, parcelamentos e débitos diversos.

16.3. O Aplicativo deverá realizar o acompanhamento dos movimentos das cobranças, das inclusões, cancelamentos e exclusões de informações junto ao Serviço de proteção ao crédito.

16.4. O sistema deverá identificar automaticamente a quitação dos débitos restritos e proceder instantaneamente a baixa do processo nos respectivos órgão de forma automatizada.

16.5. O sistema deverá assegurar que qualquer inconformidade ocorrida no envio do movimento de cobrança como também no retorno destes movimentos, seja enviada ao gestor mensagem e e-mail relatando o ocorrido.

16.6. O sistema deverá proceder de forma automática a regularização da situação do cliente quando identificado a normalização dos resultados esperados por estes tipos de cobrança.



16.7. Deverá possuir rotina que reproduza a simulação da respectiva cobrança do cliente, permitindo desfazer ou efetivar a operação.

16.8. O sistema deverá validar operações de alterações cadastrais dos clientes inseridos nestes movimentos de cobrança.

16.9. O sistema deverá possuir recursos de higienização dos dados, tais como, nome, documento, endereço e demais conforme necessidade para envio ao serviço de proteção de crédito.

16.10. O sistema deverá publicar nos principais aplicativos sobre manutenções de fatura, renegociação, atendimento e dívida ativa a situação do cliente quanto a negativação junto ao SPC.

16.11. Os procedimentos para integração com o Serviço de Proteção ao Crédito deverá ter suas funcionalidades desenvolvidas rigorosamente em conformidade com as instruções destes órgãos.

16.12. A integração com o serviço de proteção ao crédito deverá permitir o envio individual ou em Lotes sobre os clientes inadimplentes. Objetivando eliminar os controles e trabalhos manuais, os custos operacionais e administrativos aumentando a celeridade de integração de forma eficiente e eficaz.

16.13. A integração com o serviço de proteção ao crédito deverá ocorrer no modelo de Web Services e ficar disponível na internet 24 horas por dia e 7 dias da semana, permitindo ser feito a qualquer tempo e de qualquer lugar.

16.14. A utilização desta integração deverá estar vinculada a um convênio firmado entre a licitante e o serviço de proteção ao crédito.

16.15. O sistema do serviço de proteção ao crédito deverá ser abrangente a todos os documentos financeiros inscritos ou não em dívida ativa, quer seja, Contas de Água e Esgoto, Taxas e Tributos (IPTU, ISS, ITBI, Etc...)

16.16. A licitante será responsável pelo custeio das negativações registradas no serviço de proteção ao crédito, pelos custos de encerramento e baixa dos registros, pela higienização cadastral e por cancelamento de registro indevido, exceto se o cancelamento do registro ocorrer por outros motivos.



16.17. A Contratada devesse disponibilizar os movimentos de dívida ativa sobre contas de Água e Esgoto e Tributos em uma base de dados única, permitindo realizar a gestão completa sobre recebíveis, conciliação contábil, parcelamentos, relatórios cobranças entre outros, sem fazer uso de processos de integração entre bases de dados sobre dívida ativa.

17. MOBILIDADE (COMUNICAÇÃO e RASTREAMENTO).

17.1. O sistema de gestão comercial deverá possuir um aplicativo de mobilidade com a finalidade de efetuar a comunicação entre os usuários do sistema de retaguarda com os usuários que utilizam dispositivos móveis, estar disponível para download por meio de sites automaticamente.

17.2. A instalação do Aplicativo deverá ser simples e rápida, possuindo instruções de uso dentro do próprio aplicativo.

17.3. O aplicativo deverá disponibilizar os seguintes recursos:

- a) Deverá se conectar e se autenticar automaticamente com o sistema de gestão comercial residente na web,
- b) Por meio de perfil de acesso, deverá possuir recursos para se comunicar com todos os usuários do sistema de retaguarda e com os usuários da mobilidade, fazendo parte a transferência de vídeo, áudio, arquivos, coordenadas e trajetos,
- c) Deverá permitir o rastreamento de todos os usuários com monitoramento em tempo real, fazendo parte a visualização do rastreio, dos pontos de parada, distancia da base, velocidades, cercas eletrônicas, agrupamentos de usuários, distancias entre usuários e trajetos realizados diariamente e seus respectivos intervalos,
- d) Deverá permitir que a serie histórica sobre todos os rastreios sejam por tempo indeterminado.
- e) Deverá possuir funções para envio de ilimitados SMS integrado ao sistema de gestão comercial, bastando apenas o apontamento do equipamento móvel relacionado com o usuário do sistema de gestão e de forma que possa ser cadastrado tantos quanto for a necessidade de envio por vários equipamentos.
- f) Controlar as instalações e atualizações dos aplicativos para medição dos hidrômetros, das execuções de serviços, dos recebimentos por credenciados,



Ajuizamento Tribunal de Justiça, geração de senhas de atendimento, chamador de senhas de atendimento de forma automatizada.

18. MOBILIDADE MEIOS DE PAGAMENTOS.

18.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento devesse possuir um módulo sobre Meios de Pagamentos e estar desenvolvido para dispositivo eletrônico Smartphone ou Tablet com sistema operacional Android ou similar e estar integrado com o sistema de Gestão Comercial de Saneamento e Gestão da Dívida Ativa e Tributária da Licitante, disponibilizar recursos para acompanhamento, recebimentos e monitoramento de forma online sobre os recebimentos dos pagamentos referente aos documentos financeiros com leitura do código de barras e ou QR-Code.

18.2. A contratada deverá realizar através do módulo de meios de pagamentos o cadastramento das informações cadastrais e financeiras da Licitante como credenciado no adquirente de cartão e executando de forma obrigatória a transferência de todos os valores recebidos por cartão de débito e crédito nos módulos de arrecadação e pelos aplicativos de mobilidade diretamente na conta corrente da Licitante.

18.3. A contratada deverá possuir convênios para arrecadação em agentes credenciados no comércio do município da Licitante e com as operadoras de cartão de débito e cartão de crédito por meio de Gateway ou Adquirente, com no mínimo para as bandeiras Visa, Mastercard e Elo para cartão de débito e cartões de crédito a vista e parcelado, possibilitando lançar em até o limite de 12 vezes em uma única transação.

18.4. Devesse realizar o recebimento efetuando a consulta online no sistema de retaguarda de forma a consistir a disponibilidade do documento a ser pago.

18.5. Devesse efetuar para cada recebimento a impressão do comprovante de pagamento.

18.6. Devesse possuir recursos para que os usuários do sistema, acessando pela web, possam visualizar em tempo real todos os recebimentos pagos com cartão e suas respectivas datas de repasses.

18.7. Os pagamentos realizados por meio de cartão de débito, de crédito a vista ou parcelado devesse associar a cada fatura paga com os dados do cartão que consiste no Nome parcial do Cartão, os quatro primeiros e os quatro últimos dígitos do número do cartão, de



forma que, ao realizar os serviços sobre a WEB, seja possível identificar possíveis falhas de crédito e as faturas relacionadas.

18.8. O sistema deverá efetuar em horários pré-definidos a abertura e fechamento do movimento diário de recebimento nos agentes credenciados de forma automatizada.

18.9. O sistema deverá proceder a arrecadação das faturas pagas por cartão de crédito e débito e programando o crédito dos valores a receber nas respectivas datas de repasses pré-definidos, permitindo refletir nas operações contábeis e movimentação financeira.

18.10. O aplicativo de mobilidade para o recebimento de documentos financeiros deverá estar integrado de forma obrigatória com os dispositivos móveis de cartões denominados PinPad para envio do valor para ser pago e não permitindo que o valor seja informado.

19. CONVENIOS

19.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá possuir um módulo de Convênio para cadastrar, controlar e nortear as funcionalidades dos módulos do sistema sobre faturamento, meios de pagamentos, prestação de serviços, arrecadadores, produtos de terceiros entre outros.

19.2. O módulo deverá permitir o cadastro para os seguintes convênios:

a) Instituições financeiras

✓ Para envio dos arquivos relacionados a débito automático dos documentos financeiros.

✓ Para recebimento de arquivos relacionados ao pagamento dos documentos financeiros.

b) Arrecadadores por meio de cartões.

c) Agentes arrecadadores credenciados para recebimento pelo comércio.



- d) Instituições beneficentes.
- ✓ Doação voluntaria para Santa Casa, Asilo e outros.
- e) Cobrança de terceiros
- ✓ Tributos da Prefeitura Municipal.
- ✓ Lixo.
- f) Repasse de credito Água para Todos.
- g) Integração para troca de arquivos com terceiros.

20. FATURAMENTO E FUNCIONALIDADES

20.1. O ciclo do faturamento deverá ser composto basicamente pelo processo de geração das faturas mensais dos clientes consumidores, que também poderá ser efetivado de forma instantânea no momento da coleta da leitura, com coletores específicos para tal.

20.2. O cálculo dos valores de água e esgotos deverão ser obtidos das tabelas tarifárias vigentes para o consumo medido/mínimo/médio do cliente, sempre preservando para posterior consulta os dados históricos de consumo e leitura, bem como o tipo de consumo e leitura faturados para o cliente.

20.3. A média mensal e anual, o modo de faturamento, as datas de leitura e outras informações pertinentes ao processo de faturamento também deverão ser preservados.

20.4. A garantia sobre os resultados das operações de cálculo das faturas, composição tarifaria, demais valores em cobrança na fatura, critérios sobre dependências de cada lançamento deverão possuir procedimentos idênticos aos realizados no ambiente WEB e realizados na mobilidade.



20.5. O sistema deverá obrigatoriamente gerar e controlar em conta específica e individualizada cada valor que compõem a fatura.

20.6. Todas as faturas emitidas no processo do faturamento, inclusive aquelas faturas geradas pelo coletor de leitura com emissão instantânea, deverão ser devidamente reconhecidas pelos processos do módulo de arrecadação, tanto para o pagamento em balcão dos agentes arrecadadores conveniados, quanto para débito em conta.

20.7. As etapas do cronograma do ciclo de faturamento deverá obedecer a dados pré-estabelecidos e cada processo deverá ser executado na data agendada, pautando-se no conjunto de funcionalidade para obter informações e realizar ações referentes as tarifas executadas e descritos a seguir:

- a. Permitir cadastrar grupos de tarifas distintas.
- b. Permitir a proporcionalização entre tarifas.
- c. Permitir o cadastro de tarifas por cliente.
- d. Permitir efetuar descontos de percentuais e valores nas faixas de consumo.

20.8. Permitir calcular os valores que irão compor a fatura do cliente com regras de isenções, descontos e outros, desde que parametrizados e autorizados pela legislação vigente. Os valores ora apurados destes favorecimentos serão registrados para estudos de impactos na arrecadação.

20.9. Permitir o lançamento de qualquer débito ou crédito para compor a fatura de água quer seja de taxas de serviços ou encargos sobre débitos.

20.10. Permitir que todo o processo operacional do faturamento seja executado em ambiente de simulação isolado da área de contas a receber consolidado.

20.11. Possibilitar o processamento individual para cada unidade consumidora e permitir a integração em tempo real com a leitura e impressão da fatura em campo.

20.12. Permitir que todo valor ou documento considerado como contas a receber esteja disponível para consulta pelo atendimento com seus valores já integrados no movimento de fechamento e possibilitando a visualização em qualquer pesquisa ou relatório.

20.13. Permitir que após a consolidação dos valores e constituição da nova fatura, estes estejam disponíveis nos relatórios de fechamento.



- 20.14. Permitir que todos os lançamentos possam ser cancelados e ou substituídos mantendo todos os históricos.
- 20.15. Permitir a geração de documentos de cobrança oriundos de várias origens como parcelamento de débitos, cobranças de valores diversos, venda de produtos e serviços, cobranças de outros impostos.
- 20.16. Permitir a geração de parcelas de vendas de produtos e serviços diversos gerando documentos de cobrança para tal venda ou mesmo incorporar tal valor a uma fatura de Água.
- 20.17. Permitir a geração dos contratos de convênios que podem ser vinculados e inseridos na fatura como assinatura de jornais, revistas, doações, entidades beneficentes, prestações de eletrodomésticos, possibilitando a cobrança que poderá ser parcelada dentro de regras de cálculo e padrões previamente definidos e cadastrados.
- 20.18. Permitir que a anuência do cliente para doações, débitos, cobranças, convênios e outros afins, sejam digitalizados e vinculados automaticamente a unidade consumidora e ou ao cliente para futuras pesquisas e confirmações. Permitindo realizar a impressão destes documentos.
- 20.19. Permitir efetuar manutenção de faturas com visualização da própria fatura em tela para inclusão e exclusão de débitos, alterar ou retirar medições, incluir ou excluir isenções, outras receitas, incluir ou excluir contrato, atualizar atividade e economias, alteração de cliente proprietário, endereços, percentual de esgoto, tipo de entrega e arrecadação, datas de vencimento, período inicial e final de consumo, reaviso e corte. A substituição devera funcionar como um cancelamento, seguido de uma única fatura eventual somada as suas contabilizações em uma única transação lógica.
- 20.20. O sistema deverá possuir relatórios sobre as manutenções de faturas informando todos os valores da fatura original e todos os valores da fatura substituída apresentados como DE PARA com resumo final dos totais agrupados e discriminados por lançamentos originais e substituídos apurando resultados que indiquem aumento ou diminuição de receita e consumos.
- 20.21. Permitir o faturamento plurimestral que tem como objetivo principal efetuar o faturamento e a cobrança mensalmente, porém respeitando parametrizações



para um universo pré-determinado de unidades consumidoras, que permitem que a fatura para efetivo pagamento seja emitida apenas quando se atingir um determinado valor de fatura ou quantidade de meses faturados previamente definidos. Utilizado como medida de contenção de despesas com arrecadação, reaviso, corte e possuir todas as regras de contabilização ativa como um faturamento regular.

20.22. Permitir que consumos e débitos/ créditos pendentes (consumo final) sejam faturados quando a unidade consumidora é desligada por solicitação do cliente ou por falta de pagamento.

20.23. Permitir que após a detecção do desligamento seja criada uma fatura onde serão lançados os valores referentes aos resíduos de consumo e débitos e créditos da unidade consumidora, que deverá ser enviada ao consumidor, respeitando-se a data de vencimento onde a unidade consumidora está cadastrada.

20.24. O sistema deverá obrigatoriamente possibilitar o ajustamento do faturamento permitindo procedimento para criação de cobranças ou devoluções de valores sobre faturamentos errados (dados de leitura incorretos, por exemplo) e que por já terem sido arrecadadas, não possam sofrer refaturamentos. O sistema deverá fazer todo o acerto e contabilização de faturamento sem interferir nos valores arrecadados, gerando crédito ou débito para o cliente.

20.25. O sistema deverá obrigatoriamente possuir recursos sobre processamento em segundo plano que efetue automaticamente a geração de ordem de serviço quando identificado a ausência de pagamentos sobre os contratos de parcelamento que ocorrerem de forma contínua ou alternada em um número de vezes definidos e parametrizados previamente, enviando a ordem de serviço para o visualizador de tarefas. O Cancelamento do contrato do parcelamento do débito deverá permitir que seja feito de forma automática ou pelo gestor com base na ordem de serviço gerada. Em ambos os processos deverá ser constituindo crédito sobre o montante de faturas pagas e reconstituindo as faturas originais com status de renegociadas. Permitindo ainda que o crédito constituído arrecade as faturas mais antigas até o seu montante ou ainda que o crédito sirva como entrada em uma nova renegociação.

20.26. Permitir a renegociação de uma única fatura.



- 20.27. Permitir a renegociação agrupando todas as faturas do consumidor.
- 20.28. Permitir a renegociação agrupando todos os débitos de um cliente.
- 20.29. Permitir a renegociação das faturas que compõem um período.
- 20.30. Permitir a renegociação de todos os débitos atualizados até a data escolhida para pagamento.
- 20.31. Permitir a renegociação de todos os débitos com parcelamento impresso das faturas.
- 20.32. Permitir a renegociação de todos os débitos com parcelamento lançados nas próximas faturas do consumidor.
- 20.33. Permitir a renegociação agrupando por Agrupador de débitos.
- 20.34. Permitir a renegociação somente das faturas que não constam na dívida ativa ou somente das faturas que compõem a dívida ativa ou ambas.
- 20.35. Permitir a emissão de guia de recolhimento por modelo de segunda via agrupando todos os débitos do cliente.
- 20.36. O sistema devera possibilitar a emissão de documento de arrecadação único, equivalente a todo um grupo de faturas de unidades consumidoras pré-definidas. Nesta funcionalidade existe toda a parte de controle e gerenciamento dos agrupamentos, bem como dos faturamentos efetuados, que podem até mesmo sofrer manutenções em suas faturas como refaturamento e alterações de vencimento. Permitir também que se possa emitir mais de uma fatura para o mesmo agrupamento na mesma referência.
- 20.37. O sistema deverá possibilitar a emissão de relatórios agrupando as faturas das unidades consumidoras dos clientes nos clientes Secretarias do Poder Público Municipal pré-definidas.
- 20.38. O sistema deverá possuir varias formas de impressão das faturas, tais como, emissão em massa no formato A3, A4, duas faturas por folha A4 geradas em arquivos no formato do Acrobat Reader nos padrões FEBRABAN CICAP e SICOB (ficha de compensação bancaria) simultaneamente inclusive nos faturamentos On Site realizados pela Mobilidade, Deverá possuir recurso para impressão da imagem digital relacionada à fatura.



- 20.39. O sistema deverá possuir recursos para armazenar de forma digitalizada todos os documentos impressos pela mobilidade, ou seja, faturas, reaviso, notificação, informativo, ordem de serviço e qualquer outro, vinculadas a fatura.
- 20.40. Permitir que na renegociação seja possível visualizar todos os débitos do cliente, desde faturas vencidas ou a vencer, taxas, parcelas em aberto, dívida ativa e os respectivos encargos apurados, com opção ao usuário do que se quer renegociar e ainda permitir entrar com valores e percentuais para dedução ou outros acréscimos.
- 20.41. Permitir a cobrança das parcelas de renegociação nas futuras faturas mensais do cliente usuário.
- 20.42. Permitir gerar faturas de documentos de cobrança para cada parcela de renegociação ou em uma única parcela para pagamento a vista.
- 20.43. Permitir o cancelamento da fatura com resgate da parcela de renegociação inclusa.
- 20.44. Permitir a renegociação de valores renegociados de forma que o contrato existente seja substituído pelo novo contrato mantendo as origens das faturas.
- 20.45. Permitir visualizar o contrato de renegociação, os débitos que compõem o contrato e suas respectivas parcelas.
- 20.46. Possuir relatório que demonstra todos os contratos de renegociação e suas respectivas parcelas, permitindo selecionar por período, pela unidade consumidora ou pelo próprio número do contrato.
- 20.47. Possuir relatório dos contratos de renegociações com opções de seleção das informações pelo número do contrato, por período ou pela unidade consumidora mostrando se o contrato está fechado ou aberto com suas respectivas informações.
- 20.48. Possuir relatório dos contratos de renegociações que não foram liquidados mostrando a situação de cada parcela do contrato com históricos de pendência de faturamento, pendência de arrecadação, número da fatura que tratou a parcela, número da fatura que excluiu a parcela.
- 20.49. Permitir efetuar por ordem de serviço a renegociação de débitos para clientes com classificação social de forma a garantir a quitação dos débitos pela prestação de serviços específicos as áreas do departamento de Água.



- 20.50. Permitir a transformação e contabilização de valores em espécies por horas trabalhadas em atendimento a classificação social.
- 20.51. Permitir a geração de parcelas de valores renegociados pela classificação social com vencimento das parcelas correspondente a cada dia de trabalho
- 20.52. Permitir a geração de contratos de renegociação de débitos tendo como pagamento os serviços prestados pelo cliente com debito junto ao Poder Público.
- 20.53. Permitir o cadastro de parâmetros relacionados as leis de Refis e parcelamentos de débitos pela renegociação de forma a não haver manutenções em aplicativos.
- 20.54. Permitir efetuar simulações de débitos com base nos parâmetros cadastrados das leis de renegociação.
- 20.55. Permitir a restrição a novos parcelamentos de debito aos clientes que já tiveram contratos cancelados por inadimplência.
- 20.56. Permitir a simulação de cancelamento em contratos vigentes para analise a elaborações de leis de renegociação com benefícios.
- 20.57. Permitir que as parcelas da renegociação possam ser programadas para serem arrecadadas dentro das faturas mensais e controladas pelo contrato e tipo de lançamento.
- 20.58. O sistema devera obrigatoriamente demonstrar os contratos de renegociação com as respectivas faturas e parcelas, percentual de cada fatura e de cada parcela que compõem o contrato e informações de percentuais pagos, vencidos e a vencer por parcela.
- 20.59. Possuir relatório de renegociação que mostre os valores de carteira e ou divida ativa transformados em valores a receber.
- 20.60. Permitir que o sistema efetue a geração automática da renegociação com simulação dos débitos e encargos, regras e quantidade de parcelas, pedido de parcelamento, confissão da divida e contrato da renegociação para envio por correspondência ao cliente.
- 20.61. O sistema deverá efetuar automaticamente a exclusão dos lançamentos de origem de parcelamento existentes nas faturas quando o contrato de parcelamento /



renegociação for cancelado em conformidade com os critérios legais sobre leis de parcelamento, dívida ativa e execução fiscal vigente e cadastrada.

20.62. Deverá possuir perfil de usuários para a renegociação dos débitos, onde deverá ser definida a quantidade mínima do valor da parcela, a quantidade máxima de parcelas, o valor máximo para parcela, percentual mínimo da parcela, percentual mínimo de juros, percentual máximo de juros, permissão de desconto.

20.63. Deverá possuir cadastro das regras e leis de parcelamentos, possibilitando dar permissão por usuário para estas regras e leis.

20.64. Permitir a visualização das regras e leis de parcelamentos quando o usuário iniciar o processo de renegociação dos débitos.

20.65. Permitir a renegociação dos débitos por cliente proprietário, ou por cliente usuário, ou por unidade consumidora ou por contas a receber.

20.66. Possuir totalização dos débitos do ano, débitos da dívida ativa ou débitos em execução fiscal visualizadas em um único processo.

20.67. Possibilitar que a visualização e renegociação dos débitos seja feita em uma única tela,

20.68. Possibilitar a renegociação dos débitos em execução fiscal, onde poderão ser renegociados os débitos pelo valor de emissão das faturas ou pelo valor executado.

20.69. Possibilitar a cobrança das parcelas do contrato de renegociação nas faturas mensais do cliente / unidade consumidora.

20.70. Possuir relatórios sobre o termo de acordo de pagamento, termo de suspensão da execução fiscal, honorários advocatícios.

20.71. O sistema deverá constituir e contabilizar os lançamentos de encargos de multa, juros e correção monetária para cada lançamento existente na composição dos valores das faturas e para cada parcela gerada pelo parcelamento.

20.72. Permitir o parcelamento dos valores de honorários advocatícios junto com o parcelamento do débito porem em contrato separados.

20.73. Permitir informar na renegociação a data de vencimento da entrada e data de vencimento da primeira parcela de forma separada.



- 20.74. Permitir enviar por e-mail as parcelas de contratos de materiais, serviços e renegociação com as faturas de débitos e créditos.
- 20.75. Permitir a impressão de assinatura digital nos relatórios dos documentos que deverão ser assinados junto com o cliente no momento de firmar o contrato de renegociação.
- 20.76. Permitir desfazer o cancelamento de um contrato de renegociação.
- 20.77. Permitir gerar e contabilizar as parcelas de uma renegociação como fatura.
- 20.78. Permitir cancelar as faturas de origem de parcelamento voltando a situação de cobrança futura para inclusão na próxima fatura de consumo mensal.
- 20.79. O sistema deverá permitir que uma fatura de cobrança possa ser gerada a partir de lançamentos dos débitos e créditos vencidos e a vencer de qualquer origens, quer seja de encargos, parcelamentos taxas e demais.
- 20.80. O sistema devera permitir que por meio de parametrização, que as parcelas de renegociação à vencer em exercícios futuros possam sofrer correções no início de cada exercício.
- 20.81. Permitir efetuar a regeneração dos arquivos de débito automático para envio aos convênios de arrecadação para atualização das datas de Vencimento de cada Lançamento na ocorrência de eventual atraso.

21. MACRO x MICRO MEDIÇÃO WEB / MOBILIDADE

21.1. O sistema deverá possuir cadastro de rotinas de calculo e de unidades consumidoras agrupadora denominada de Macro medição e unidades consumidoras agrupadas denominadas de Micro medição, utilizadas nos condomínios, edifícios ou qualquer outro faturamento agrupado. Permitindo disponibilizar no mínimo 05 (cinco) modelos de regras de negócios a serem aplicadas no calculo de faturamento, específico a cada modelo de regra de negócio predefinidas.

21.2. Primeiro Modelo de Regra de Negócio

21.2.2. Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente a unidade consumidora Macro, distribuindo o



consumo igual para as unidades consumidoras Macro e Micro, gerando fatura para as unidades consumidoras Macro e Micro.

21.3. Segundo Modelo de Regra de Negócio

21.3.2. Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente a unidade consumidora Macro, distribuindo o consumo para as unidades consumidoras Micro, gerando fatura somente para as unidades consumidoras Micro.

21.4. Terceiro Modelo de Regra de Negócio

21.4.2. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros.

21.5. Quarto Modelo de Regra de Negócio

21.5.2. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar consumo para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro.

21.6. Quinto Modelo de Regra de Negócio

21.6.2. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na



fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro. O respectivo valor proporcionalizado deverá ser lançado na próxima referência de faturamento das unidades consumidora Micro.

21.7. Sexto Modelo de Regra de Negócio

21.7.2. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro.

21.8. Devera permitir que para todas as regras seja possível coletar as leituras dos hidrômetros das micros em qualquer ordem e com calculo e impressão das contas de consumo e demais notificações de forma individual ou agrupado.

21.9. Deverá permitir que para todas as regras o faturamento realizado por media seja pelo método de consumo a compensar quer seja para as macros ou micros e para ambas.

21.10. Deverá possuir relatório das unidades consumidoras Macro e Micro Medição, por referência de faturamento, informando os endereços, sequência de leitura, consumo medido e faturado das unidades consumidoras micro, bem como a regra de cálculo aplicada.

21.11. O sistema de Gestão de Medição residente na WEB deverá possuir as seguintes funcionalidades.

a) Devera ser possível que os usuários acessando os aplicativos pela WEB possam interagir com cada agente de leitura em campo, enviando mensagens do desktop diretamente para o dispositivo do usuário em campo.



- b) Permitir a interiorização dos dados de leitura, carregando, por meio do aplicativo instalado na WEB, os arquivos de dados disponíveis diretamente no diretório do computador local.
- c) Permitir a exteriorização dos dados de leitura, descarregando, por meio do aplicativo instalado na WEB, os arquivos de dados, referente a execução da leitura, diretamente no diretório do computador local.
- d) Permitir quantificar, visualizar e emitir relatórios dos registros referentes aos eventos ocorridos durante a coleta de cada leitura efetuada nos hidrômetros, possibilitando a realização de auditoria completa nos processos de leitura.
- e) O monitoramento dos serviços em execução em campo.
- f) Permitir a emissão de relatórios sobre quantitativos de processos realizados e por tipos de documentos impressos.
- g) Permitir o registro do deslocamento do percurso percorrido pelo agente de leitura durante o processo de coleta de leitura por meio de coordenadas geográficas, compondo o tempo, velocidade e distancias percorrida.
- h) Efetuar a exteriorização dos dados de medição e financeiros para o sistema de retaguarda.
- i) Possuir a visualização de gráficos sobre diversos filtros de pesquisa e possibilitando que o resultado de uma célula do gráfico possa ser gerado outros gráficos e relatórios.
- j) Permitir o acompanhamento em tempo real sobre a realização das leituras em campo fazendo parte as informações sobre a leitura, mensagem e imagens coletadas, faturamento e roteirização.
- k) Permitir realizar critica das leituras que não foram faturadas em campo por motivo de excesso de consumo e ou qualquer inconformidade identificada ou não autorizada.
- l) Possuir relatórios sobre as leituras, consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por referencia de leitura.
- m) Deverá demonstrar o agrupamento por tipo de ocorrência sobre as mensagens informadas durante a coleta da leitura sobre ocorrências, incidências e inconformidades.



- n) Permitir relacionar as unidades consumidoras que nos últimos meses tiveram as mesmas incidências, ocorrências ou inconformidades na coleta da leitura dos hidrômetros.
- o) Permitir a geração de relatório para análise sobre o tempo médio de cada leitura realizada por agente de leitura.
- p) Possuir relatório que demonstre o roteiro da leitura original do livro de leitura e o roteiro da leitura efetivada.
- q) Possuir relatório das leituras que foram confirmadas pelo agente de leitura durante o processo de coleta das leituras dos hidrômetros por apresentarem fora da faixa esperada, irregulares e ou erros na digitação.
- r) O sistema devera registrar e deixar disponíveis para consulta das fatura no sistema de retaguarda todos os eventos que deram origem a fatura, com detalhamento das regras de negócios aplicadas individualmente a cada fatura, utilização de leitura, tarifas, regras de calculo e rotinas utilizadas no processo de calculo da Unidade Macro e Unidades Micros.

22. DÉBITO AUTOMÁTICO

22.1. O sistema deverá possuir processo automatizado com troca de arquivos entre bancos e o Poder Publico Municipal no padrão Febraban de clientes que possuem esta opção.

22.2. Deverá permitir o cadastro da conta corrente bancaria dos clientes para envio ao debito automático.

22.3. Deverá proceder o envio as instituições financeiras dos cadastros de contas correntes efetivados no sistema com validação da inclusão.

22.4. O sistema deverá notificar o cliente por meio de E-mail, e dispositivos moveis sobre o sucesso ou insucesso do cadastramento da conta corrente para debito automático.

22.5. Permitir efetuar a geração e envio de arquivos de clientes que estejam cadastrados como débito automático.

22.6. Permitir efetuar a carga de arquivos recebidos do Banco.



22.7. Permitir efetuar a geração do movimento de arrecadação com todos os dados enviados no arquivo e de forma que seja conferido e consolidado, bem como proceder às inclusões e exclusões no débito automático e troca de agência bancária, atualizando todos os dados pertinentes ao cliente no sistema.

22.8. Para débitos em conta corrente do cliente que não foram realizados no banco, as faturas deverão ser atualizadas de forma a ficar disponível para reaviso e corte.

22.9. O sistema deve efetuar o controle de remessa sobre arquivos enviados e retornados do banco. Deverá possuir consistência nas sequências dos arquivos de retorno gerando ordem de serviço automática sobre esta inconsistência para monitoração no acompanhamento de serviços. Esta ordem de serviço deverá ser baixada automaticamente somente quando ocorrer a normalização desta inconsistência.

22.10. O sistema deverá permitir a realização de forma automatizada o estorno do Débito Automático, efetuando o cancelamento de faturas que sofreram alguma alteração e tiveram seus valores alterados, para que seja debitado o valor correto na conta do cliente, bem como inclusões, este procedimento deverá ocorrer até três dias antes do vencimento da fatura.

22.11. O sistema deverá permitir a regeneração de remessa para banco que permite o reenvio de arquivos para o banco em caso de extravio de arquivos.

22.12. O sistema deverá permitir o cancelamento de remessas / arquivos gerados, utilizado para casos em que os arquivos foram gerados indevidamente, porém não devem ser encaminhados ao banco. As faturas deverão ficar disponíveis para serem inseridas em outro arquivo.

22.13. O sistema deverá excluir do débito automático os clientes que efetuaram o cancelamento dos débitos em suas contas correntes, identificado nos arquivos de remessas recebidos do banco.

22.14. O Incentivo ao débito automático deverá permitir a geração de arquivo com dados cadastrais de unidades consumidoras que não possuem a opção de débito automático, para que o banco possa oferecer ao cliente esta opção.



22.15. Permitir o gerenciamento da Receita sobre a atualização do valor contido nos arquivos enviados pelos bancos para as empresas durante o dia, para que a empresa acompanhe a receita por modalidade de arrecadação.

22.16. Possuir previsão de arrecadação por vencimento, que permite consulta de previsão de arrecadação por data de vencimento.

22.17. Permitir o cadastro da cobrança em débito automático por meio de aplicativos de autoatendimento móvel.

23. REAVISO.

23.1. O sistema deverá permitir a simulação sobre a geração de reaviso por diversos itens de seleção, sendo, local, etapa, movimento de leitura, quantidade de faturas, por valor, período, disponibilizando para impressão em lote com os respectivos protocolos de entrega como também ser gerado para impressão em dispositivos eletrônicos na mobilidade e de forma a ser sempre impresso após a impressão da fatura correspondente a mesma unidade consumidora.

23.2. O reaviso deverá ser sempre um documento financeiro arrecadável e que ao ser arrecadado efetua automaticamente a arrecadação de todos os débitos nele contido e constituindo a geração dos encargos individuais de cada documento para cobrança automática em faturamento futuro.

23.3. O sistema deverá possuir recursos para envio do reaviso por e-mail principalmente nos casos de entrega alternativa e automaticamente quando já existir ativo o envio de faturas no e-mail do cliente.

23.4. O sistema devera obrigatoriamente proceder a geração de ordem de serviço específico sobre cada reaviso a ser impresso.

23.5. Deverá proceder de forma automática a baixa da ordem de serviço do reaviso quando registrado que o reaviso foi impresso pelo sistema de mobilidade.

23.6. Deverá proceder de forma automática a baixa da ordem de serviço do reaviso quando registrado que o reaviso foi impresso pelo método convencional.

23.7. Permitir a visualização dos reaviso gerados e a evolução da arrecadação e suas pendências.



- 23.8. Possuir relatórios gerenciais sobre a quantidade de reaviso gerados, arrecadados, vencidos, e faturas que compõem o reaviso e que foram arrecadadas pelo processo normal.
- 23.9. Possuir relatórios gerenciais sobre geração e impressão de reaviso que não foram entregues ao cliente.
- 23.10. Possuir relatórios de clientes que foram reavisados com registro das datas de emissão, notificação e vencimento.
- 23.11. Permitir o cancelamento da geração do movimento de reaviso sobre débitos vencidos.
- 23.12. Permitir a emissão de protocolos de entrega para registrar os clientes notificados.
- 23.13. Permitir o cadastramento de solicitações de reaviso com as respectivas seleções de parâmetros, possibilitando a geração automática de movimentos de reaviso para cada solicitação cadastrada.
- 23.14. Permitir o controle e acompanhamento da geração do movimento de reaviso com vencimento não inferior a 30 dias, conforme exigência legal.
- 23.15. Permitir que o movimento do reaviso contenha somente faturas vencidas e não bloqueadas.
- 23.16. Possuir controle sobre os documentos reavisados e não vencidos que não sejam cortados, notificados e incluídos em avisos de débitos pendentes.
- 23.17. Permitir a emissão de reaviso de conta vencida pelo valor de emissão do documento ou emitir com o valor da emissão corrigido com os respectivos encargos.
- 23.18. Possuir controle sobre os reaviso emitidos de forma a não ser reavisado até que esteja vencido mesmo que ocorra o vencimento de outros débitos.
- 23.19. Permitir o cadastramento dos protocolos de entrega que foram assinados pelos clientes.
- 23.20. Permitir a geração de reaviso pelos critérios de vencidos, a vencer, por cliente, por unidade consumidora, por fatura e agrupamentos de faturas.
- 23.21. Permitir a geração do reaviso filtrando por quantidade de documentos, por período, por valores, por grupo, região, por disponibilidade de entrega.



23.22. Deverá possuir recursos para efetuar a geração do reaviso de forma automatizada, permitindo a antecipação do corte conforme critérios estabelecidos na Lei de Saneamento.

24. CORTE

24.1. O sistema deverá controlar as rotinas do ciclo do corte que devem compreender rotinas parametrizadas para emissão de comunicados de débito (avisos de débito) bem como o desdobramento em ordens de serviço de corte se o cliente não der a devida atenção ao comunicado de débito.

24.2. Através de relatórios gerenciais, o sistema deverá possibilitar o acompanhamento da execução das ordens de serviço de corte e supressão, bem como manter todo o controle sobre as ligações e religações a serem feitas, para que toda cobrança dos serviços de corte e religação, sejam devidamente registradas ao cliente que teve sua ligação de água cortada.

24.3. O sistema deverá possuir diversos tipos de corte para execuções independentes como também possuir um calendário sobre tipos de cortes dependentes, ou seja, que se permita efetuar um planejamento de calendários para cada tipo de corte e serem gerados e controlados por ordens de serviços que orientem automaticamente a geração do próximo corte a ser realizado quando não constatado a religação e quitação do débito.

24.4. O sistema deverá possuir simulação de corte com base nos reaviso entregues.

24.5. O sistema deverá permitir a geração do corte utilizando os mesmos critérios utilizados na seleção para geração do reaviso.

24.6. O sistema deverá permitir efetuar tipos de cortes diferentes e sucessivos embasados no tipo de corte efetuado anteriormente.

24.7. As ordens de serviços de corte deverão ser executadas por meio de dispositivos eletrônicos (Smartphones, Tablets), permitindo a baixa da ordem de serviço diretamente pelo dispositivo.

24.8. A execução das ordens de serviços de corte, assim, como qualquer outra realizada em campo, devera preferencialmente ter seu roteiro de execução com base em coordenadas geográficas, facilitando o deslocamento para execução da próxima ordem de serviço mais próxima, permitindo a visualização das ordens de serviços no mapa.



- 24.9. Permitir visualizar as fotos do corte no momento da religação.
- 24.10. Permitir gerar ordem de serviço pós-corte de fiscalização com base em cortes realizados e processados pelo sistema.
- 24.11. Permitir a geração do corte embasado nos reavisos gerados de forma automatizada.

25. ENTREGA CONTAS, ALTERNATIVAS E AFINS

- 25.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá possuir meios de entrega de contas que visam reduzir custos e automatizar processos.
- 25.2. Deverá permitir que a entrega seja enviada para um e-mail do cliente e fique registrado no sistema que o cliente recebeu a fatura de água.
- 25.3. Deverá permitir que a entrega da conta de consumo seja enviada para outro endereço do cliente.
- 25.4. Devera permitir que a entrega seja enviada para um destinatário de correspondência ou responsável pagador.
- 25.5. Deverá permitir que a entrega seja feita por agrupamento de contas de um mesmo cliente, poder publico, secretarias dentre outros.
- 25.6. Deverá permitir que a entrega da conta de consumo possa ser feita em outra unidade consumidora por meio de aplicativos de mobilidade executado como ordem de serviço, utilizando recursos sobre as coordenadas geográficas.
- 25.7. Devera permitir que faturas com entrega em outra unidade consumidora possa ser impressa concomitantemente e no momento do faturamento on site da unidade consumidora que recebera a entrega alternativa, ajustando automaticamente para o mesmos vencimentos.
- 25.8. Deverá obrigatoriamente possuir recursos para realizar o procedimento de impressão e entrega das contas de consumo de Água e documentos pertinentes por meio da mobilidade em dispositivos eletrônicos, que no momento da coleta de leitura não tiveram sua impressão realizada.

26. QUALIDADE DA ÁGUA – LABORATÓRIO.

- 26.1. O sistema deverá permitir o cadastramento das análises sobre a qualidade da Água e disponibilizar estas informações conforme descritas



26.2. O sistema deverá obrigatoriamente disponibilizar as informações sobre as análises da qualidade da Água com impressão nas contas de consumo de Água do cliente e em relatórios para fixação das dependências do Serviço Público Municipal.

26.3. Possibilitar a visualização da rede de distribuição da Água e das unidades consumidoras e seus respectivos endereços por agrupamento de logradouros, bairros, reservatórios.

26.4. Possuir relatórios gerenciais sobre os consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por reservatório.

26.5. Possuir relatório do laudo de análises físico químico e bacteriológica.

26.6. Demonstrar as análises da Qualidade da Água por unidade consumidora.

26.7. Permitir visualizar as ligações de Água em relação a rede de distribuição, reservatórios e fontes.

26.8. Possuir relatório de clientes por sistema de abastecimento.

26.9. Possuir relatório que demonstre a qualidade da água de uma rede de abastecimento para um determinado período.

26.10. Possuir cadastro de equipamentos de medição para as fontes de abastecimento, reservatórios e da rede de distribuição.

27. ORDEM DE SERVIÇO

27.1. O software de gestão comercial de saneamento deve registrar toda movimentação cadastral, financeira e solicitações de serviço de campo, serviços de processamento interno, de mobilidade e deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades para realizar todo o controle desde o momento em que a mesma foi gerada até o momento em que será encerrado, desta forma o software de gestão comercial deve contemplar:

27.2. Deverá permitir a geração, distribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviços para todas as áreas do poder público municipal.

27.3. A estrutura de ordens de serviço deverá permitir armazenar informações referentes ao cadastro dos serviços, seus preços individuais, bem como de toda a parametrização necessária para acompanhamento através de relatórios, dos prazos de execução e desempenho das equipes executoras.



27.4. Deverá permitir que toda movimentação das ordens de serviço de cada cliente seja preservada, permitindo a consulta histórica de seus atendimentos.

27.5. Permitir 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.

27.6. Deverá efetuar a geração das solicitações internas de serviços como, por exemplo, as de fiscalização, em que o sistema, por meio de rotinas de detecção de indícios, procura por possíveis irregularidades e permite o acompanhamento do processo desde a fiscalização até a emissão da fatura de cobrança.

27.7. Devera obrigatoriamente possuir recursos para adicionar um registro de atendimento (nota de informação adicional) a qualquer momento, ficando esta solicitação automaticamente vinculada à ordem de serviço original e impressa junto à ordem de serviço no momento da emissão e para que esteja disponível no visualizador de tarefas da área responsável pela ordem de serviço, mesmo que esta esteja em andamento, o que viabiliza a visualização de informações relevantes ao processo.

27.8. Deverá permitir que todas as ordens de serviço do sistema sejam controladas por “*scripts de workflow - fluxo de trabalho*”, e deverá possibilitar a visualização do “*script de workflow - fluxo de trabalho*” para todas as ordens de serviços cadastradas no sistema, de forma a orientar sobre o roteiro da execução do serviço e das conclusões.

27.9. Deverá obrigatoriamente permitir o trabalho com *scripts* para poder alterar qualquer procedimento operacional, sem que haja reflexo nas ordens de serviço que estão em campo ou que estejam pendentes de conclusão.

27.10. O sistema deverá obrigatoriamente efetuar o controle de todas as fases do andamento do processo das ordens de serviços gerando informações para relatórios e extração de índices de qualidade como o TML (Tempo Médio de Ligação), TMS (Tempo Médio de serviço), TMA (Tempo Médio de Atendimento).

27.11. Deverá possibilitar que para cada ordem de serviço solicitada, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados, possibilitando a emissão de relatórios gerenciais destes dados.



27.12. Todo histórico de procedimentos e transações realizadas para o respectivo consumidor e manutenção de todos os dados cadastrais do consumidor bem como o cadastro de novos consumidores deverá ser realizado através de ordem de serviço.

27.13. O sistema deverá gerar todas as ordens de serviços registrando automaticamente o tempo limite para execução de cada ordem de serviço.

27.14. Permitir a geração e envio automático de mensagens eletrônicas às áreas de execução sobre as ordens de serviços geradas.

27.15. O sistema deverá apurar a qualquer momento as quantidades de ordens de serviços geradas, executadas e baixadas durante um período por classificação de ordens de serviços possibilitando o gerenciamento dos tempos de ligação e religação elaborando planos de contingência em cada atividade.

27.16. Permitir o envio de E-MAIL e mensagens para o aplicativo de autoatendimento instalado no dispositivo móvel do cliente, informando desde a abertura da ordem de serviços assim como todos os eventos sobre a execução até a conclusão da ordem de serviço.

27.17. O sistema deverá dispor de processos automatizados de geração de ordens de serviços referentes as ocorrências e irregularidades encontradas na coleta da leitura e possibilitar análises sistêmicas por meio dos históricos recorrentes para gerações de mapas gerencias sobre a existência, execuções, pendências e conclusões da ordem de serviço de mesma tipicidade.

27.18. O sistema de ordens de serviços deverá proceder automaticamente a geração e baixa e sem interferência do operador para reaviso, sequenciamento de retorno de arquivo bancário, faturamento com excesso de consumo, plano comunitário ou débitos contratuais, bloqueio e desbloqueio de faturas, disponibilizando as informações apenas de acompanhamento aos gestores.

27.19. O sistema, por medida de desempenho, deverá possuir funcionalidades que operem em segundo plano para que após um determinado tempo em que as ordens de serviços que tiveram suas execuções concluídas sejam adormecidas automaticamente no próprio ambiente de produção, ficando neste ambiente por tempo indeterminado,



mas que, estejam disponíveis para acesso quando da necessidade de compor a série histórica pelos aplicativos.

27.20. A distribuição das ordens de serviços aos prestadores de serviços que irão executar estes serviços em campo deverá ser feita localizando automaticamente todos os prestadores de serviços de uma referida área de trabalho, posto de serviço, equipe e veículo, permitindo visualizar a localização da ordem de serviço e a respectiva distância dos prestadores de serviços.

27.21. O sistema deverá possuir módulo desenvolvido em ambiente móvel que permite a execução das ordens de serviços em dispositivos Tablets e em Smartphones, com posicionamento global para recebimento dos serviços. O módulo deverá permitir a visualização completa do serviço pelo modo online antes da execução.

27.22. O sistema deverá possuir módulo de monitoramento sobre a execução das ordens de serviços e seus executores em dispositivo TABLET. 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, visualizar os registros dos eventos e suas imagens, permitindo inserir registros de eventos e enviar e receber mensagens.

27.23. O sistema deverá demonstrar nas ordens de serviços executados em campo por dispositivo Eletrônico, todas as imagens e informações coletadas e seus respectivos horários.

27.24. O sistema deverá ser flexível para efetuar a geração e distribuição das ordens de serviço pela WEB de forma a permitir as seguintes funcionalidades:

- a) Gerar e distribuir a ordem de serviço diretamente ao usuário da equipe da área que irá realizar a execução do serviço em campo pelo aplicativo de mobilidade e ou WEB possibilitando no momento da geração visualizar no mapa a localização do usuário como também a localização da ordem de serviço;
- b) Gerar e distribuir a ordem de serviço diretamente para a equipe da área que irá realizar a execução do serviço em campo pelo aplicativo de mobilidade e ou WEB, possibilitando no momento da geração visualizar no mapa a localização dos usuários da



equipe ou de todas as equipes da área como também a localização da ordem de serviço, desta forma, o sistema devera possibilitar que:

- ✓ As distribuições e acompanhamentos das ordens de serviços possam ser feitas diretamente pela mobilidade em dispositivo Tablet.
- ✓ Todas as operações efetuadas nas ordens de serviços pela gestão de mobilidade instalada no Tablet e Smartphone reflitam instantaneamente no sistema de retaguarda disponível na WEB.
- ✓ Permitir que qualquer inconformidade, sugestão e informação que mereça ser armazenada possam ser faladas e o aplicativo registre em texto automaticamente vinculando a ordem de serviço.

27.25. O sistema deverá possuir recursos para cadastrar e efetuar a emissão de relatórios, notificações, comunicados específicos por tipos de ordens de serviço.

27.26. Permitir a emissão em lote de impressão de ordem de serviço com tipos de ordem de serviços distintos.

27.27. Permitir a geração de ordens de serviços relacionadas as execuções da coleta de leitura dos hidrômetros de forma parametrizada para cada mensagens da leitura, ocorrências, incidências, notificações, fiscalizações sobre o faturamento On site e denúncias, distribuindo automaticamente as respectivas áreas responsáveis pelo acompanhamento e conclusão.

27.28. O sistema deverá possuir aplicativos de mobilidade em dispositivos eletrônicos Smartphone e Tablet para execução de qualquer ordem de serviço em campo com roteiro de execução orientado por coordenadas geográficas de forma a seguir sempre para a próxima ordem de serviço de menor distancia, registrando os tempos de deslocamento, tempos de execução, suas distancias e visualização no mapa sobre o trajeto percorrido para cada ordem de serviço, por um período do dia ou todo o trajeto do dia.

27.29. Permitir a geração da ordem de serviço de ligação com geração da ordem de serviço de vistoria a ser realizado pela própria empresa ou por terceiros.

28. MOBILIDADE SERVIÇOS



28.1. O sistema de gestão comercial deverá possuir um aplicativo de mobilidade com a finalidade de efetuar a execução das ordens de serviços em campo.

28.2. O sistema de mobilidade serviços devesse ser versátil para tornar possível a execução de qualquer tipo de ordem de serviço, quer seja, ligação, religação, corte, vistoria, fiscalização, obras, ou seja, qualquer atividade do poder público municipal que possa ser gerada uma ordem de serviço para controle.

28.3. O sistema deverá disponibilizar as telas de visualizações e digitações dos dados da ordem de serviço em telas pré-definidas no sistema de retaguarda em conformidade com cada tipo de ordem de serviço, de forma que, qualquer ordem de serviço que seja criada seja possível relacionar com as telas de execução diretamente na mobilidade.

28.4. O aplicativo de mobilidade serviços deverá ser versátil de forma a efetuar a instalação e atualizações de versões automaticamente, sem a utilização de cabos e intervenção do operador, devesse estar desenvolvido em sistema operacional para Android ou similar para uso em dispositivos Smartphone e ou Tablet.

28.5. As ordens de serviços serão geradas no sistema de retaguarda e disponibilizadas para execução por um prestador de serviço ou por uma área de serviço da Licitante e ainda, direcionar para uma equipe técnica, um veículo e o agente técnico.

28.6. O aplicativo de mobilidade serviços deverá receber de pronto a ordem de serviço enviada diretamente para o agente técnico ou veículo disponível em serviços reservados.

28.7. O aplicativo de mobilidade serviços deverá proceder a reserva da ordem de serviço quando estiver disponível apenas para a área da empresa e após reservar ficará disponível em serviços de sua competência.

28.8. As telas de execução deverão ser conforme a tipicidade da ordem de serviço, ou seja, disponibilizar as telas de acesso padronizadas por tipo de ordem de serviço.

28.9. As ordens de serviços deverão ser carregadas pelo dispositivo para evitar falta de comunicação durante a realização dos serviços, porém, considerando sempre como conexão ativa para registros de atividades, comunicação e conclusão das ordens de serviços.



- 28.10. As ordens de serviços deverão conter o rastreamento do trajeto percorrido desde o início até a sua conclusão.
- 28.11. O sistema de mobilidade serviços deverá permitir a impressão de contas de consumo para proceder a execução das ordens de serviços de entrega de contas de consumo e ou de entrega alternativa no ponto de entrega.
- 28.12. O sistema de mobilidade serviços deverá permitir a geração de ordem de serviço sobre entrega de contas de consumo efetuando a leitura do Qr-Code impresso na conta de consumo de Água.
- 28.13. O aplicativo deverá possuir recursos para visualizar as ordens de serviços disponíveis para execução, permitindo organizar o roteiro pela menor distância ou pelo endereço com recursos para navegar até o local da execução do serviço.
- 28.14. O sistema deverá permitir a coleta de fotografias digitais sobre a execução de serviço em quantidade conforme a necessidade, ficando relacionadas a ordem de serviços para consulta pelo sistema de retaguarda e por tempo indeterminado.
- 28.15. Deverá disponibilizar a relação dos materiais a serem utilizados na execução da ordem de serviço conforme predefinido para cada ordem de serviço, permitindo ainda, a inclusão ou retirada de materiais.
- 28.16. Deverá permitir que materiais avulsos possam ser inseridos durante a execução da ordem de serviço.
- 28.17. O sistema deverá permitir que as informações inseridas nas ordens de serviços no sistema de retaguarda deverão refletir diretamente nas ordens de serviços em execução no aplicativo de serviços na mobilidade.
- 28.18. O sistema deverá permitir que as mensagens, informações de registro de atendimento e as imagens coletadas sejam disponibilizadas de pronto na mesma ordem de serviço no sistema de retaguarda, possibilitando acompanhamento em tempo real sobre a execução da ordem de serviço em campo.
- 28.19. O sistema de mobilidade para execução de ordem de serviço deverá prever que seja possível suspender a execução de uma ordem de serviço para iniciar a execução de outra ordem de serviço e assim sucessivamente, controlando o retorno nas ordens de serviços suspensas a cada conclusão.



- 28.20. O sistema deverá permitir que seja possível inserir gravação de áudio vinculado ao registro de atendimento para ser reproduzida no sistema de retaguarda.
- 28.21. O sistema deverá permitir que a inserção de dados no registro de atendimento seja feita por meio de áudio convertendo em texto automaticamente.
- 28.22. O sistema deverá permitir a reprodução de texto em áudio sobre mensagens e registro de atendimento inserido na ordem de serviço.
- 28.23. O sistema de mobilidade serviços deverá receber notificação de instrução ao operador do dispositivo informando sobre ordens de serviços disponíveis para execução.
- 28.24. Deverá permitir a comunicação instantânea entre o operador do dispositivo de mobilidade com os operadores do sistema de gestão comercial instalado na web.

29. ARRECADAÇÃO.

- 29.1. Os processos do ciclo de arrecadação envolvem toda a estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador conveniado, desta forma o software de gestão comercial deverá obrigatoriamente possuir um conjunto de funcionalidades para gerenciar os pagamentos efetuados pelos clientes nos respectivos agentes arrecadadores próprios e em instituições financeiras e nos agentes credenciados.
- 29.2. Deverá possuir processos automatizados conforme descritos abaixo:
- ✓ Carga dos arquivos recebidos das instituições financeiras;
 - ✓ Geração dos movimentos de baixas dos documentos financeiros;
 - ✓ Checagem de inconformidade no movimento dos documentos, tais como, pagamentos em duplicidade, pagamento de documento inexistente, pagamento de documento financeiro cancelado, refaturado entre outros;
 - ✓ Consolidação contábil;
 - ✓ Consolidação financeira;
 - ✓ Geração e envio dos relatórios aos e-mails cadastrados;
 - ✓ Baixa das ordens de serviços de bloqueio;
 - ✓ Baixa dos reavisos e ordens de serviços correspondentes;
 - ✓ Baixa das ordens de serviços de corte;



- ✓ Baixa das ordens de serviços sobre ajuizamento no tribunal de Justiça com geração automática da petição intermediária disponibilizando para assinatura;
- ✓ Baixa das ordens de serviços sobre negativação no serviço de proteção de crédito com envio automático da exclusão junto ao SPC e atualização dos dados cadastrais;
- ✓ Geração das pendências de arrecadação tais como multa, juros e correção monetária para cobrança futura;
- ✓ Geração dos créditos ou débitos de arrecadação tais como pagamento em duplicidade, pagamentos a maior, pagamento a menor;
- ✓ Constituição de crédito para os convênios de entidades beneficentes sobre doações voluntárias identificado em pagamento a maior pelo cliente usuário contribuinte;
- ✓ Constituição de crédito para os convênios de entidades beneficentes sobre doações voluntárias identificado pelo pagamento de documento financeiro específico;
- ✓ Constituição de crédito para os convênios de entidades beneficentes sobre doações voluntárias de valores cadastrados para cobrança mensal nos documentos financeiros;
- ✓ Constituição de crédito para os convênios de cobrança de outros produtos na conta de consumo de Água, tais como, Lixo, embasado no cadastro de valores fixos e ou fixos por atributos ou calculados com base em tarifas de consumo ou calculados com base em tarifa fiscal ou calculados com base na faixa do imóvel ou por integração com terceiros com anuência do cliente usuário contribuinte.

29.3. Possuir relatórios de acompanhamento sobre os pagamentos das faturas enviadas para entrega alternativa em e-mail.

29.4. Possuir geração automática dos movimentos de débito automático e permitir o envio ao conveniado de arrecadação a qualquer época com controles das sequências de envio e retorno.

29.5. Permitir, por meio de parâmetro, registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para lançamento na próxima fatura do cliente.



- 29.6. Permitir, por meio de parâmetro, registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para serem classificados para cobrança em documentos específicos e ainda, permitir que sejam amortizados nos débitos do cliente.
- 29.7. Permitir efetuar por ordem de serviço a baixa pela arrecadação das parcelas de clientes com classificação social.
- 29.8. Permitir apurar a inadimplência de arrecadação tendo como base a competência de faturamento com evolução até a posição atual.
- 29.9. Permitir apurar a inadimplência de arrecadação tendo como base a competência da renegociação com evolução até a data atual.
- 29.10. Permitir apurar a inadimplência de arrecadação pela seleção de várias competências de faturamento com evolução até a data atual, específica para cada competência, permitindo compor os resultados de forma aglutinada.
- 29.11. Permitir efetuar a arrecadação por Leitor de Qr-Code, por Código de Barras no formato FEBRABAN para os modelos SICOB (ficha de compensação bancária) e SICAP automaticamente.
- 29.12. Permitir arrecadação por convênio bancário (Débito Automático, Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240 e 400).
- 29.13. Permitir efetuar a arrecadação de faturas que estejam inseridas na cobrança por meio de reaviso de débito.
- 29.14. Permitir efetuar a arrecadação de reaviso pelo código de barras ou número do reaviso baixando automaticamente as faturas relacionadas a este documento e constituindo valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- 29.15. Permitir que a geração e impressão do reaviso de contas vencidas seja agrupada em um documento de cobrança todas as faturas não pagas pelo cliente e que as mesmas sejam arrecadadas automaticamente quando identificado o pagamento do documento de cobrança.



- 29.16. Permitir efetuar a arrecadação de fatura agrupadora pelo código de barras ou número da fatura baixando automaticamente as faturas agrupadas e constituindo valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- 29.17. Permitir efetuar a arrecadação de guias de recolhimento correspondente ao agrupamento de segunda via de faturas, pelo código de barras ou número da guia de recolhimento ou pelo QR-Code baixando automaticamente as faturas relacionadas e gerando valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- 29.18. Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente.
- 29.19. Permitir arrecadação de multa juros e correções em lançamentos futuros e dentro da própria fatura em arrecadação.
- 29.20. Permitir a verificação de dias úteis para geração de encargos.
- 29.21. Assegurar que as constituições dos respectivos encargos sobre os documentos arrecadados após o vencimento estejam em conformidade com a aplicabilidade dos percentuais cadastrados para todas as idades e situação do documento.
- 29.22. Possuir gerenciamento da receita com base na atualização do valor contido nos arquivos enviados pelos convênios de arrecadação durante o dia, para efetuar o acompanhamento da receita a qualquer momento, por modalidade de arrecadação.
- 29.23. Permitir a checagem de valores depositados pelos convênios de arrecadação contra os valores que realmente constam nos arquivos recebidos.
- 29.24. Possuir visualizadores dos controles gerenciais sobre a previsão de arrecadação por data de vencimento do débito automático.
- 29.25. Permitir a carga de arquivos de convênios de débito automático, Tipo G, Tipo F, Arrecadação por meio de Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240.
- 29.26. Permitir efetuar a classificação das pendências da arrecadação referentes a valores constituídos durante o processo de arrecadação das faturas e documentos que não sofreram classificação automática para lançamento na próxima fatura do cliente.



- 29.27. Possuir visualizador dos processos de arrecadação, com resumo dos valores recebidos, calculados e emitidos de acordo com o período informado pelo usuário.
- 29.28. Permitir o registro e controle da data de efetivação do crédito para a empresa referente ao repasse do valor arrecadado de cada fatura pelo convenio de arrecadação.
- 29.29. Permitir efetuar o processo de desfazer a arrecadação e contabilização de uma fatura paga indevidamente por outro cliente e efetuando automaticamente a arrecadação da fatura correta do cliente, gerando lançamentos de credito e débitos futuros conforme a diferença do valor da fatura.
- 29.30. Permitir arrecadar faturas de outras competências do cliente quando este possuir algum tipo de crédito a ser devolvido.
- 29.31. Permitir efetuar a arrecadação por leitura do código de barras, digitação do número da fatura, pelo número da unidade consumidora e data da competência.
- 29.32. Permitir efetuar a arrecadação de todas as faturas em aberto informando apenas o número da unidade consumidora (cadastro) identificando e constituindo os respectivos encargos para cobranças futuras.
- 29.33. Permitir efetuar a arrecadação de todos os débitos de um cliente.
- 29.34. Permitir identificar instantaneamente os valores de multas e juros inclusive de dívida ativa e efetuar a arrecadação junto com o valor principal automaticamente.
- 29.35. Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente em conformidade as regras de negócio da Licitante.
- 29.36. Permitir registrar na impressora os lançamentos de valores que compõem cada autenticação.
- 29.37. Permitir visualizar os documentos arrecadados que compõem cada autenticação.
- 29.38. Permitir visualizar os encargos dos documentos arrecadados que compõem cada autenticação e classificados como arrecadados ou pendentes de arrecadação de acordo com o definido no parâmetro inicial.



- 29.39. Permitir visualizar o tipo de espécie de pagamento dos documentos arrecadados que compõem cada autenticação
- 29.40. Permitir registrar e visualizar os pagamentos efetuados em cheque para cada fatura.
- 29.41. Permitir a visualização do movimento de arrecadação de cada caixa atualizado em tempo real e os quantitativos de tempos, de documentos, de valores agrupados por tipo de espécie de pagamento e as retiradas.
- 29.42. Deverá possuir recursos para notificar o gestor no momento que o volume de valores exceder o limite parametrizado para cada caixa de arrecadação.
- 29.43. Permitir efetuar e registrar em ordem de serviços as retiradas do movimento do caixa durante o processo de arrecadação quer seja, por notificação quando o limite de valor estiver excedido ou a qualquer tempo.
- 29.44. Permitir a visualização e emissão de relatórios dos resumos de entrada, de arrecadação, das retiradas, dos valores agrupados por espécie no fechamento dos caixas e dos pontos de arrecadação.
- 29.45. Assegurar que a validade do movimento de arrecadação seja diária e o fechamento ocorra na baixa da ordem de serviço.
- 29.46. O sistema deverá gerar ordem de serviço de solicitação de autorização ao superior imediato para efetuar estornos de documentos arrecadados baixando a ordem de serviço como improcedente ou procedente ao usuário que efetuou a transação.
- 29.47. Permitir que as faturas incluídas nos movimentos de arrecadação e até o seu fechamento sejam consideradas para qualquer procedimento como arrecadadas.
- 29.48. Possuir cadastro de agentes arrecadadores (bancos) e suas respectivas agências.
- 29.49. Possuir cadastro de cada convênio firmado com os agentes arrecadadores, com vigência e tarifação aplicada.
- 29.50. Permitir que todo pagamento advindo de um agente arrecadador deve ser diretamente associado ao documento de cobrança de origem, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal.



- 29.51. Permitir realizar o cálculo de multas, juros e correções quando a fatura é paga após a data de vencimento.
- 29.52. Permitir que todos os arquivos de pagamentos advindos dos agentes arrecadadores devem ser capturados eletronicamente, possibilitando a automação dos processos de pagamento integrada ao sistema bancário, eliminando a utilização de processos manuais de gestão e garantindo a segurança na liquidação dos documentos de cobrança.
- 29.53. Possuir módulo que possibilita efetuar a digitação manual de pagamentos pela identificação do cliente, ou pela unidade consumidora ou pelo código de barras da fatura.
- 29.54. O sistema deverá efetuar automaticamente a geração de lançamentos de multa, juros e correções em contas específicas separando as pertencentes ao exercício da dívida ativa, exercício atual, sobre lançamentos não incluso em dívida ativa.
- 29.55. Permitir realizar o tratamento de pagamentos que não foram identificados e dos pagamentos efetuados em duplicidade, tratando assim as compensações de créditos.
- 29.56. Possuir emissão de relatórios que demonstre um resumo detalhado das importações dos arquivos bancários, visualização da posição atual do extrato bancário, um relatório que demonstre os pagamentos não identificados em um relatório do comparativo da arrecadação, onde deve ser demonstrada graficamente a posição atual da arrecadação, fazendo um comparativo com a média e a maior arrecadação em relação ao número de dias de arrecadação.
- 29.57. Permitir consultar, alterar a pendência para ser lançada na fatura deixando-a em aberto para ser gerado documento de cobrança e possibilitando cancelar e também alterar a troca de titularidade das pendências.
- 29.58. O sistema deverá possibilitar a geração de multa antecipada (conta vencida e não paga), dentro de parâmetros pré-estabelecidos, antes mesmo da fatura ser arrecadada, permitindo que tais multas sejam incorporadas no próximo faturamento, uma vez que o percentual de multa é fixo e independe do dia do pagamento.



29.59. O sistema deverá possuir módulo de arrecadação das faturas de forma online, instalados nos pontos de arrecadação da própria empresa e nos agentes credenciados, permitindo que instantaneamente após a fatura ser gerada esteja disponível para ser arrecadada.

29.60. O sistema deverá permitir a arrecadação de lançamentos de convênios inseridos na conta de consumo de água, faturas de convenio, e outros produtos municipais, tais como: ISS, IPTU, ITBI e Taxas diversas.

29.61. O sistema devesa identificar no momento da arrecadação da conta de consumo de Água, taxas e Tributos os respectivos encargos referente a multa, juros e correção monetária para lançamentos inscritos em dívida ativa, para lançamentos de exercícios anteriores e não inscritos em dívida ativa e para lançamento referente ao exercício atual, gerando contas específicas a cada período, calculados com base no valor total do documento ou pela soma de contas contábeis específicas.

29.62. O sistema deverá possuir recursos para que no momento da baixa da fatura pelo processo de arrecadação seja feita de forma automatizada a conclusão das ordens de serviços relacionadas a respectiva fatura com origens em bloqueio de faturas, convênios, fiscalizações em campo, notificações geradas nas medições na mobilidade e na WEB, entre outros.

29.63. O sistema devesa obrigatoriamente, no momento da consolidação das faturas arrecadadas, efetuar a contabilização para compor a integração contábil e movimentação financeira, disponibilizando seu valores em todos os relatórios automaticamente.

29.64. O processo de arrecadação nos agentes credenciados pelo aplicativo de mobilidade devesa ser feita de forma online, utilizando as mesmas funcionalidades e critérios de busca, autenticação, validações, contabilizações e integrações existentes nos aplicativos instalados na WEB.

29.65. A arrecadação devesa identificar e controlar cada fatura arrecadada por instituições financeiras, agentes credenciados e arrecadação própria, quer seja a condição de pagamento por dinheiro, cheque, cartão de debito, cartão de credito a vista ou parcelado.



29.66. O sistema deverá possuir integração com as operadoras de cartões de débito e crédito para que por meio de webservice se possa monitorar o fluxo de caixa sobre os recebíveis futuros e contabilizar automaticamente os recebimentos correspondentes a cada fatura paga por cartão.

29.67. O sistema deverá disponibilizar nos relatórios de fechamento, na integração contábil e na movimentação financeira os valores consolidados diariamente em cada movimento de arrecadação.

29.68. O sistema deverá possuir recursos para recebimento por cartão de debito, por cartão de credito a vista e parcelado, permitindo realizar e controlar a cobrança por parcelamento ate o limite de quantidades de parcelas definido na lei de renegociação adotado pela Licitante e ainda, possibilitar que por meio de parametrização seja possível a cobrança do custo operacional cobrado pelas operadoras de cartões seja cobrada do cliente de forma opcional ou da Licitante.

29.69. O sistema deverá possuir recursos para proceder de forma automatizada a abertura e fechamento dos caixas de recebimento de contas independente de sua operacionalização, ou seja, nos caixas próprios e caixas de agentes credenciados.

29.70. O sistema deverá permitir a arrecadação de uma fatura de cobrança sobre lançamentos de débitos e credito e sua respectiva contabilização, procedendo de forma automatizada a baixa de todos os lançamentos inclusos.

30. ARRECAÇÃO PELA MOBILIDADE

30.1. O Sistema deverá possuir um aplicativo de software para uso em Dispositivo Eletrônico Tablet ou Smartphone com sistema operacional para Android ou similar, de modo a fazer acesso no modo online na base de dados do sistema de Gestão Comercial de Saneamento instalado na WEB, nas informações Financeiras dos clientes usuários contribuintes e permitindo o pagamento da divida e ou das parcelas por meio de cartão de debito, cartão de crédito a vista e parcelado ate 12 vezes.

30.2. O aplicativo móvel para recebimento dos documentos financeiros e de parcelamento de renegociação deverá de forma obrigatória, acessar de forma segura pelo modo online a base de dados residente na web.



30.3. O aplicativo móvel de recebimento deverá realizar a confirmação da renegociação ou quitação do débito por meio do pagamento por cartão de débito ou crédito a vista ou crédito parcelado in loco baixando automaticamente a ordem de serviço correspondente.

30.4. O aplicativo deverá ser atualizado no dispositivo móvel de forma automática diretamente pelo site da contratada sem a necessidade de intervenção de operadores e conexões via cabo, devendo ser por meio de conexão por WI-FI e ou conexão de dados via telefonia celular.

30.5. O aplicativo instalado no dispositivo móvel deverá estar conectado por meio de conexão bluetooth com o dispositivo de autenticador de senha do tipo PinPad, transferindo de forma automática e segura o valor a ser pago, garantindo segurança no recebimento de documentos financeiros pelo cliente usuário contribuinte.

30.6. O aplicativo instalado no dispositivo móvel deverá estar conectado por meio de conexão bluetooth com uma impressora móvel para realizar a impressão do comprovante de pagamento.

30.7. O aplicativo móvel deverá possuir recursos para recebimento de documentos financeiros somente por cartão de débito ou cartão de crédito a vista e parcelado.

30.8. Deverá possuir mecanismos automatizados, onde, por meio de parametrização seja possível que a cobrança das tarifas do cartão possa a qualquer momento ser custeada pela Licitante ou pelo cliente usuário contribuinte de acordo com as regras de negócios definidas pelo Licitante.

30.9. Quando as regras de negócios sobre o custeio das tarifas do cartão for de responsabilidade do cliente usuário inquilino, deverá possuir recursos para informá-lo que neste modelo de negócio o recebimento por meio de cartão será uma opção de pagamento e de forma obrigatória demonstrar ao cliente qual o valor do custeio e efetivando de acordo com o seu consentimento, caso o cliente não concorde com o valor deste custeio, a transação deverá ser cancelada.

30.10. O aplicativo de arrecadação móvel deverá vincular automaticamente com a fatura paga por meio do cartão de débito ou crédito os seguintes dados do cartão:



Nome parcial e partes do número do cartão sendo os primeiros e últimos 4 dígitos, com armazenamento criptografado no sistema de retaguarda.

30.11. O aplicativo de arrecadação móvel deverá estar integrado de forma online com o sistema de gestão comercial instalado na WEB e com as operadoras de cartões para que seja publicada instantaneamente cada transação efetivada.

30.12. O aplicativo de arrecadação móvel utilizado pela Licitante em suas dependências deverá permitir o recebimento por meio de cartão de crédito parcelado sobre as renegociações realizadas pela Gestão Comercial e Saneamento, permitindo que as informações correspondentes a quantidade de parcelas e valores sejam transferidos para pagamento no aplicativo instalado no dispositivo móvel por meio de leitura em tela do código QR-Code.

30.13. Deverá permitir que sejam baixadas por meio de cartão de crédito as ordens de serviços dos parcelamentos realizados pelo autoatendimento.

30.14. Deverá permitir que o valor a ser pago após o vencimento possa ser corrigido com os respectivos encargos conforme regra de negócios da LICITANTE.

30.15. Deverá permitir efetuar o estorno do pagamento do documento financeiro pago em espécie e quando realizado por meio de cartões o estorno deverá ocorrer instantaneamente na operadora de cartões.

30.16. Deverá permitir o recebimento de vários documentos financeiros para diversos tipos de documentos, ou seja, contas de consumo de água, taxas e tributos, quer seja, em dinheiro ou cartão.

31. MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA.

31.1. O sistema deverá possuir um módulo que permita a Gestão sobre a Movimentação Financeira atuando de forma integrada e sincronizada com o módulo de Arrecadação em uma mesma base de dados, permitindo efetuar depósitos, pagamentos e transferências de valores.

31.2. Para utilização da aplicação de Movimentação Financeira, o sistema deverá possibilitar o cadastramento de convenio específico para arrecadação integrada e suas respectivas contas correntes. Permitindo interagir com o movimento de arrecadação de forma automática.



31.3. O sistema deverá permitir o estorno da movimentação financeira de forma automática caso seja desfeito a consolidação no movimento de arrecadação.

31.4. O modulo da Movimentação Financeira deverá permitir o acompanhamento dos lançamentos de crédito e débito, permitir a inclusão de depósitos nas contas e efetuar débito em Conta e ainda transferência entre contas.

31.5. O sistema devera efetuar a visualização carregando sempre por conta, relacionada com o convênio. Devera permitir a seleção do período a ser visualizado, apresentando o saldo anterior à data do período inicial e totalizando os lançamentos para saldo atual ate a data final do período.

31.6. Deverá permitir que para efetuar Depósitos, Pagamentos ou Transferências, o sistema deverá efetuar a geração e a impressão de uma Ordem de Serviço, com os dados sobre a movimentação em andamento, devendo de forma obrigatória ser autenticada imediatamente após efetuar a movimentação.

31.7. Para efetuar depósito, necessariamente deverá informar a origem previamente cadastrada, o valor do depósito, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão), a Observação sobre o depósito e as contas relacionadas ao valor depositado para a contabilidade. Caso o depósito seja feito em Cheque, deverá informar os dados do cheque, como Banco, Agência, Conta Corrente e Número da Folha do Cheque. Podendo ainda, informar o responsável pelo depósito, que será sempre um usuário ou contato da empresa.

31.8. Para efetuar pagamento, necessariamente deverá informar a observação referente ao pagamento, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão), o valor do pagamento, o prestador de serviço ou fornecedor. Caso o pagamento seja feito em Cheque, o usuário deverá informar qual o número da folha do cheque para controlar o número do último cheque emitido.

31.9. Para a transferência de valores, deverá permitir informar o banco de destino do valor, e o convênio que receberá o valor, sempre relacionado com a conta corrente. Deverá permitir informar também uma observação referente a transferência, a espécie (Dinheiro, cartão de debito, cartão de credito ou Cheque) e o valor da transferência.



- 31.10. O sistema devera possuir relatórios que contemplem as informações conforme a transação em andamento e de forma necessária selecionar por convenio e por período.
- 31.11. Possuir relatórios da movimentação financeira para extratos bancários identificando os débitos e créditos, por tipo de documento, por cheques emitidos, por saldo disponível e créditos futuros, por saldo da empresa, por contas contábeis.
- 31.12. Possuir relatório da movimentação financeira sobre os saldos totais por banco, onde o usuário possa informar uma data do saldo.
- 31.13. Deverá possuir visualizadores, com opção de geração de relatórios, sobre a previsão de recebimento de valores futuros, para os pagamentos realizados com cartão de crédito / débito.
- 31.14. Deverá permitir o deposito sobre penhora online e de bens com recursos automatizados de amortização sobre os débitos ajuizados no todo ou parcial com geração automática de petição intermediaria para extinção ou atualização da divida ajuizada.

32. GRÁFICOS RELATÓRIOS.

- 32.1. O sistema obrigatoriamente deverá permitir a geração das informações em gráficos em formato pizza e a partir da seleção da célula da pizza proceder a geração de relatório no formato PDF possibilitando primeiramente a visualização em tela para posterior armazenamento e ou impressão. Deverá permitir ainda alternar para outros tipos de gráficos na mesma transação lógica apenas para visualização.
- 32.2. O sistema deverá possuir relatórios de Auditoria que apontem sobre os valores faturados e as movimentações financeiras em um determinado período.
- 32.3. Deverá possuir relatórios de auditoria sobre as parcelas de renegociação com pendências de arrecadação para faturamento regular e os respectivos meses de atraso de cobrança.
- 32.4. Possuir relatórios de Auditoria que apontem sobre os valores de divida ativa e as movimentações financeiras em um determinado período.
- 32.5. O sistema deverá possuir relatório que indique percentuais e valores de inadimplência a partir de uma competência de faturamento.



32.6. Deverá possuir gráfico de acompanhamento das ordens de serviço por tipo de solicitação de serviço.

32.7. Possuir gráfico de lacres por situação, onde ao selecionar uma das partes do gráfico permita mostrar uma visualização gráfica por localidade, etapa, livro de leitura, situação da unidade consumidora, prestador de serviço, posto de serviço e usuário que cadastrou o lacre. Efetuar a impressão do relatório a partir da seleção da célula do gráfico.

32.8. Possuir gráfico que demonstre as ocorrências e incidências de leitura por referência de faturamento e que ao selecionar em uma das partes do gráfico se imprima o relatório correspondente.

32.9. Possuir gráfico que demonstre o recadastramento de equipamentos em um determinado período.

32.10. Possuir gráfico que demonstrem em um determinado período de faturamento as unidades consumidoras com a leitura diferente da sequência de leitura original.

32.11. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras não faturadas em uma determinada referência de faturamento, onde o usuário possa escolher a localidade, etapa e livro de leitura.

32.12. Possuir gráfico que demonstre as faturas abertas com entrega alternativa em um determinado mês de referência e por tipo de arrecadação. Permitindo selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.

32.13. Possuir gráfico que demonstre os lançamentos de débitos e créditos por situação e período. Permitindo a geração de relatório a partir da seleção de uma das partes do gráfico.

32.14. Possuir gráfico que demonstre os consumidores por avaliação de data de pagamento em um determinado período. Permitir selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.

32.15. Possuir gráfico que demonstre uma simulação de cortes de uma determinada data prevista para o corte, abrindo as opções para o usuário visualizar por



atributos, categorias, localidades, etapas, livros de leitura e tipo de localização. Permitindo selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.

32.16. Possuir gráfico que demonstre as pendências de arrecadação classificadas por origem, onde o usuário tenha a opção de informar um período de data de baixa das faturas.

32.17. Possuir gráfico que demonstre a restrição de crédito por período, com a opção de informar a unidade consumidora ou o cliente. Permitir selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.

32.18. Possuir gráfico da quantidade de cortes efetivados de uma determinada referência, com a opção de escolha da etapa e livro de leitura.

32.19. Possuir gráfico da quantidade de reaviso de uma determinada referência, com a opção de escolha da etapa, localidade, livro de leitura, situação do reaviso e solicitação de reaviso.

32.20. Possuir gráfico dos valores de corte por referência com a opção de escolha da etapa e livro de leitura.

32.21. Possuir gráfico dos valores reavisados por referência com a opção de escolha da solicitação de reaviso, etapa e livro de leitura.

32.22. Possuir gráfico comparativo de uma competência para reaviso emitidos e arrecadados.

32.23. Possuir gráfico comparativo de um mês de competência para o reaviso vencidos e cortados.

32.24. Possuir gráfico da quantidade de reaviso por situação com a opção da escolha do mês de competência.

32.25. Possuir gráfico dos valores arrecadados pela execução fiscal, com a opção da escolha de um período fiscal.

32.26. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras que tem o benefício da classe social em um período de referência e por etapa de faturamento.

32.27. Possuir gráfico que demonstre as faturas canceladas por um período de referência e etapa de faturamento.



- 32.28. Possuir gráfico que demonstre os valores de faturas canceladas em um período de referência e etapa de faturamento.
- 32.29. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras não faturadas em um determinado período de referência e etapa de faturamento.
- 32.30. Possuir gráfico que demonstre o consumo medido por referência e etapa de faturamento.
- 32.31. Possuir gráfico que demonstre o consumo faturado por referência e etapa de faturamento.
- 32.32. Possuir gráfico que demonstre os valores arrecadados em um período de referência e etapa de faturamento, com a opção de escolha por data de pagamento ou data de baixa das faturas.
- 32.33. Possuir gráfico que demonstre os valores faturados em um período de referência e por etapa de faturamento.
- 32.34. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras que perderam o benefício da classe social em um determinado período de referência e etapa de faturamento.
- 32.35. Possuir gráfico que demonstre os valores de movimentação e inadimplência para efeitos de auditoria, com a opção de escolha por intervalo de referência e etapa de faturamento.
- 32.36. Possuir gráfico que demonstre um comparativo entre os valores faturados e arrecadados de um determinado período de referência e etapa de faturamento.
- 32.37. Possuir gráfico das ordens de serviços que não foram baixadas em um determinado período de referência, conforme escolha do tipo de serviço.
- 32.38. Possuir gráfico que demonstre em um determinado período os indicadores dos atributos das solicitações de serviços / ordens de serviços, com a opção de abrir o gráfico por tipo de execução do serviço, por localidade, por posto de serviço, por área de trabalho, por equipe de serviço, por tipo de ordem de serviço, por subtipo de ordem de serviço e por conclusão da ordem de serviço.
- 32.39. Possuir gráfico que demonstre as inconformidades apuradas durante a realização das leituras dos hidrômetros.



32.40. Possuir gráfico que aponte as versões dos aplicativos utilizados na coleta de leitura dos hidrômetros.

32.41. Para todos os relatórios com informações financeiras e gerenciais gerados em PDF deverão de forma obrigatória ser assinados com Certificação Digital possibilitando que o mesmo demonstre que o conteúdo foi violado, caso venha a ser editado.

32.42. Deverá possuir relatório gerencial totalizando todas as ordens de serviços por tipos de serviços, realizando o agrupamento por áreas e segmentando por tipos de serviços concluídos no prazo e fora do prazo, em execução e à concluir, quantificando ainda os registros de atendimento e os itens de registro de atendimento demonstrando a percentualidade sobre os tipos de serviços de cada área.

32.43. Deverá possuir relatório gerencial totalizando todas as ordens de serviços agrupando por áreas e segmentando por serviços concluídos no prazo e fora do prazo, em execução e à concluir, quantificando ainda os registros de atendimento e os itens de registro de atendimento demonstrando a percentualidade sobre as ordens de serviços de cada área.

33. AGENCIA VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (WEB).

33.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá possibilitar acesso por um portal de atendimento ao público, onde as funcionalidades do software de gestão comercial deverão ser disponibilizadas aos clientes da Licitante via internet.

33.2. O sistema deverá requerer do cliente o código da unidade consumidora e o número do CPF para consultas a informações básicas. Para pessoas jurídicas deverá requerer as informações de cadastro e senha.

33.3. Deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão, para que o cliente da empresa possa efetuar de qualquer lugar acessos as informações de sua conta de água entre outros serviços que deverão estar disponíveis e descritos a seguir:

33.4. Permitir que o cliente possa efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular.

33.5. Deverá permitir o cadastro da conta corrente bancária para débito automático.



- 33.6. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente.
- 33.7. Permitir a visualização em gráfico do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade consumidora.
- 33.8. Permitir visualizar e imprimir o extrato do cliente.
- 33.9. Permitir a visualização das faturas do cliente, disponibilizando por mês de referência, situação das faturas, vencimento, data de pagamento e valor.
- 33.10. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade consumidora.
- 33.11. Permitir a impressão da segunda via de faturas da unidade consumidora.
- 33.12. Permitir a impressão do Recibo de Quitação de Débito Anual.
- 33.13. Permitir a visualização da data da última leitura, do último faturamento e do último vencimento, bem como a visualização da data da próxima leitura, do próximo faturamento e do próximo vencimento da fatura do cliente.
- 33.14. Permitir a visualização do tipo de entrega de faturas e do tipo de arrecadação da unidade consumidora.
- 33.15. Permitir a visualização da qualidade da água para as redes de distribuição existentes no município.
- 33.16. Permitir a visualização dos valores de tarifas vigentes.
- 33.17. Permitir a simulação de cálculo da fatura com base no consumo informado pelo cliente.
- 33.18. Permitir a visualização do proprietário da unidade consumidora.
- 33.19. Permitir a visualização das imagens da leitura da unidade consumidora, disponibilizando a informação do equipamento, mensagens da leitura, data de leitura, leitura atual, leitura anterior, consumo faturado e consumo medido.
- 33.20. Permitir a impressão da Certidão Positiva / Negativa de débitos por cliente.
- 33.21. Permitir a visualização e impressão das faturas enviadas por e-mail e não impressas.
- 33.22. Permitir a visualização de convênios cadastrados para a unidade consumidora.



- 33.23. Permitir a visualização e impressão de fatura agrupadora.
- 33.24. Permitir relacionar as unidades consumidoras com as imobiliárias e condomínios para que esta possa realizar o acompanhamento sobre a liquidação de débitos das unidades consumidoras.
- 33.25. Permitir a visualização da medição agrupada das unidades consumidoras.
- 33.26. O sistema deverá permitir que o cliente efetue a simulação de renegociação de débito com base na Lei de parcelamento e podendo parcelar em quantidades pré-definidas. Deverá permitir que o cliente envie tal simulação em forma de solicitação ao Gestor para análise e deferimento. O cliente deverá receber por e-mail e ou SMS a deliberação do Gestor e que em sendo aceito passara a cobrar automaticamente nas faturas do cliente.

34. MOBILIDADE PARA AUTOATENDIMENTO.

- 34.1. O Sistema deverá possuir um aplicativo de software para uso em Dispositivo Eletrônico Tablet ou Smartphone com sistema operacional para Android ou similar, de modo a fazer acesso no modo online na base de dados do sistema de gestão comercial instalado na WEB, nas informações Cadastrais, Financeiras e de serviços dos clientes da Licitante.
- 34.2. O aplicativo de Autoatendimento deverá ser para uso exclusivo dos clientes usuários da Licitante para que seja baixado instalado e atualizado diretamente do site pelas lojas de aplicativos gratuitamente.
- 34.3. A Contratada deverá disponibilizar conexões ilimitadas aos clientes usuários deste aplicativo e ainda, permitindo que a quantidade destes clientes usuários seja de acordo com a quantidade de clientes da Licitante.
- 34.4. As informações financeiras a ser disponibilizada para visualização deverá ser abrangente a todos os tipos de documentos financeiros, sendo, desde períodos em dívida ativa ou no exercício atual compreendendo faturas de consumo de Água, taxas, tarifas, tributos, faturas de serviços, de materiais, de parcelamentos e de qualquer outra origem.
- 34.5. A instalação do aplicativo nos dispositivos móveis deverá ser feita a partir de um Site na WEB e permitir que as atualizações, quando houver, sejam feitas automaticamente.
- 34.6. A instalação do aplicativo no dispositivo móvel deverá ser com base na leitura do QR-Code impressa na fatura do cliente, renegociação de débito entre outros, de forma rápida



e descomplicada, permitindo associar os dados coletados da imagem codificada com as informações do dispositivo móvel pelo número do imei do dispositivo, o número do telefone e o número do imei do chip do telefone, registrando automaticamente na base de dados do sistema de gestão comercial na WEB. O aplicativo deverá realizar o cadastramento do número do CPF, Telefone e E-mail do cliente.

34.7. Permitir que após a efetivação do vínculo entre o dispositivo móvel e o cadastro do cliente, o aplicativo contemple diversas operações sobre os dados específicos do cliente.

34.8. O aplicativo deverá publicar notificações e visualizações sobre as mensagens de ocorrências e avisos recebidos diretamente do sistema de Gestão Comercial, sem provocar geração de custos aos usuários.

34.9. Permitir visualizar o Perfil do usuário.

34.10. O aplicativo deverá permitir a inclusão de várias unidades consumidoras para um mesmo perfil, realizando a operacionalização distintamente.

34.11. O aplicativo deverá permitir a inclusão de uma unidade consumidora em vários perfis, realizando a operacionalização distintamente.

34.12. Permitir o cadastramento de entrega alternativa da fatura.

34.13. Permitir a visualização das informações do Cliente sobre a Unidade Consumidora, do Hidrômetro, do Calendário, das Tarifas, da Qualidade da Água e do Reservatório.

34.14. Permitir a visualização das informações financeiras sobre faturas, Débitos e Créditos, Convênios, onde, para cada lançamentos deverá ser demonstrado no mínimo as informações sobre valor, origem, datas de vencimento e pagamento, incluso a totalização dos débitos vencidos.

34.15. Permitir a visualização dos contratos de parcelamento, contratos de serviços, contrato de materiais e contrato de fornecimento pertinente ao cliente.

34.16. Permitir a visualização da série histórica sobre as Leituras e consumos dos Hidrômetros, demonstrando para cada registro no mínimo a referência, a data de leitura, a leitura do hidrômetro, consumos medidos e faturados, origem da leitura, dias faturados e número do hidrômetro e imagem do hidrômetro.

34.17. Permitir a visualização de todas as ordens de serviços que foram geradas para o cliente pelo sistema de retaguarda.



34.18. Permitir ao cliente realizar solicitações de serviços por meio de seleção e ou digitação sobre o referido serviço ou por meio de áudio convertendo automaticamente em texto.

34.19. Devera contemplar a solicitação pelo cliente sobre qualquer tipo de serviço e publicando automaticamente na respectiva área da empresa que efetuara os devidos atendimentos e retorno ao cliente.

34.20. Deverá permitir a visualização dos serviços solicitados, dos serviços em andamento e sobre os serviços concluídos.

34.21. Permitir solicitar por meio de abertura de ordem de serviço o parcelamento dos débitos vencidos cadastrando a quantidade de parcelas desejada, possuindo recursos para visualizar a lei de renegociação, como também o termo sobre os processos da renegociação e o resultado da simulação da renegociação em arquivo PDF baixado no dispositivo do cliente. O aplicativo deverá permitir que o processo seja cancelado ou efetivado pelo cliente, efetuando a geração automática do respectivo contrato de renegociação e deixando disponível para consulta nas demais funcionalidades do aplicativo e no sistema de retaguarda.

34.22. Permitir a visualização das descrições sobre serviços taxados e seus custos.

34.23. Permitir a emissão de relatórios sobre segundas vias, quitação anual de débitos, certidão negativa de débitos por meio de download e ou por envio no e-mail.

34.24. Permitir visualizar diretamente no mapa os locais de atendimento da Licitante e os locais de pagamento (bancos, agentes credenciados e correspondente bancários)

34.25. Permitir enviar ao cliente notificação sobre a disponibilidade de faturamento com base no ciclo mensal da coleta de leitura, possibilitando ao cliente efetuar sua própria leitura e com a obrigatoriedade da coleta da imagem da relojoaria do hidrômetro, a leitura deverá ser criticada dentro dos padrões predefinidos sobre a leitura esperada. Para a fatura gerada no formato PDF deverá possuir opções para efetuar o download no próprio dispositivo para impressões futuras e envio para um ou mais e-mails do cliente.

34.26. Permitir enviar mensagem ao cliente com debito pendente informando sobre a viabilidade de renegociação do debito para pagamento.



34.27. O aplicativo deverá registrar todos os acessos do cliente detalhadamente e para cada evento, de forma a permitir que a Gestão Comercial e o próprio cliente consultem estes acessos.

34.28. Deverá possuir funcionalidade de busca de mensagens sobre informativos.

34.29. O aplicativo deverá possuir parametrização de forma a conceder ou revogar autorização sobre a realização das funções sobre auto Faturamento, da auto Renegociação.

34.30. Para tornar o processo seguro e confiável, os dados do dispositivo móvel referente ao número do imei do aparelho, o número do telefone e o número do imei do chip do telefone, que identifica o proprietário da linha telefônica nas operadoras de celular, quer seja pré ou pós-pago, deverão ser levados a ciência do cliente no momento da instalação e cadastramento, vinculando automaticamente ao cadastro do cliente.

34.31. Permitir a totalização dos débitos do cliente incluído os encargos sobre multa, juros e correção monetária pelo sistema de retaguarda residente na WEB.

34.32. Permitir efetuar consultas sobre a lei de parcelamento em vigor.

34.33. Permitir efetuar a solicitação sobre a renegociação dos débitos vencidos para geração de parcelas para pagamento por meio de cartão de débito ou crédito com geração de ordem de serviço específica para pagamento pela mobilidade.

34.34. Permitir efetuar o parcelamento da dívida ativa, embasada em legislação específica, com opções para pagamento em cartão de crédito em até 12 vezes.

34.35. Permitir que por meio deste aplicativo o cliente seja informado sempre que um evento ocorrer no sistema de gestão comercial de saneamento instalado na web, tais como, disponibilidade de faturamento, sobre faturas vencidas e a vencer, sobre pagamentos de faturas, sobre serviços solicitados, em andamento e concluídos, sobre ocorrências de leitura, comunicação social, sobre fornecimento de água, interrupções, avisos e demais.

34.36. A solicitação de renegociação de débito pelo cliente deverá gerar uma ordem de serviço para ser paga pela mobilidade ou nos agentes credenciados pela contratada ou pela arrecadação própria da Licitante.

35. INTEGRAÇÃO CONTÁBIL.



35.1. O software de gestão comercial de saneamento deve possuir um módulo de integração contábil totalmente integrado aos módulos de faturamento, arrecadação e dívida ativa.

35.2. Realizar o cadastramento, relacionamento e validação entre cada lançamento de valores gerados nas faturas de Água / Esgoto com as contas de integração contábil.

35.3. Realizar de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem.

35.4. Demonstrar por meio de visualizadores, com opção de impressão, o relacionamento entre as contas do plano de contas da gestão comercial e o plano de contas contábil.

35.5. Permitir a geração de arquivos no formato texto e leiaute específico, em texto pelo modo XML e preferencialmente por conexão interativas.

35.6. O sistema deverá possuir recursos para integrar os lançamentos contábeis separando os encargos gerados por período permitindo que as multas, juros e correções monetárias sejam por período de dívida ativa, após o período da dívida ativa e sobre lançamentos que estão no período da dívida ativa, mas, não são pertencentes a dívida ativa, calculados sobre cada lançamento que compõem o valor total da fatura. Os encargos deverão refletir nos processos de manutenção de faturas, parcelamento, renegociação, arrecadação e nas guias de recolhimento e ainda, permitir integrar os lançamentos contábeis gerando os encargos sobre multa, juros e correção monetários específicos por contas contábeis e separando por período referente a dívida ativa e exercício corrente. Os encargos deverão refletir nos processos, manutenção de faturas, parcelamento, renegociação, arrecadação e nas guias de recolhimento, dependendo das exigências legais.

36. INTEGRAÇÃO VAN (Rede de Valor Agregado)

36.1. Os serviços integrados de forma automatizada com empresa de prestação de serviços denominada VAN, irá garantir agilidade, facilidade e segurança na busca dos documentos financeiros pagos nas instituições financeiras conveniadas com a Licitante.

36.2. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá estar integrado a um fornecedor destes serviços e possuir processos automatizados para buscar por estas



informações e efetuar a carga dos arquivos procedendo a baixa dos documentos financeiros pagos dos respectivos clientes usuários contribuintes, consolidando o movimento arrecadado, integralizando os valores contábeis e a movimentação financeira com geração e envio dos respectivos relatórios nos e-mails previamente cadastrados.

37. INTEGRAÇÃO VIA WEB SERVICE.

37.1. Os serviços Web são na essência interoperabilidade conectando programas e aplicações a outros programas e aplicações, especialmente quando estes são desenvolvidos usando diferentes linguagens, ferramentas ou plataformas.

37.2. O sistema de Gestão comercial deverá realizar integrações com sistemas externos através de serviços web, nele será exposta toda a lógica do negócio em forma serviços sobre a Internet.

37.3. Deverá através de interfaces programáveis, utilizar os protocolos de Internet com o propósito de fornecer meios para buscar, assinar e acessar esses serviços.

37.4. Desta forma o software de Gestão Comercial de Saneamento, quando for o caso, deverá realizar integrações de forma on-line com os sistemas atualmente implantados nas demais áreas do Poder Público Municipal sempre no formato de webservice.

38. GESTÃO DE RELACIONAMENTO (fórum).

38.1. Visando um controle compartilhado sobre as tratativas de informações de cunho participativo, evolutivo e elucidário, a contratada devera possuir um site de relacionamento, de forma que toda comunicação gerencial, operacional, administrativa e de suporte técnico possam ser publicadas e acompanhadas, permitindo ainda, quantificar e identificar os acessos aos tópicos.

38.2. A contratada deverá criar ambientes específicos por seguimento de negócio da Licitante e os respectivos acessos e privilégios dos usuários com recursos de visualização dos tópicos por usuários e quantidade.

38.3. A documentação dos aplicativos, as regras de negócios, informações complementares deverão estar disponíveis para acesso completo e também para acesso específico pelo aplicativo em uso pelo usuário.



38.4. Deverão ficar registradas no Fórum todos os procedimentos realizados no período de implantação do sistema de gestão comercial, fazendo parte os métodos utilizados, customizações necessárias, compilação dos dados e permitir a sinergia entre todos os envolvidos no processo.

39. PROCESSOS AUTOMATIZADOS

39.1. A Contratada deverá de forma obrigatória, ofertar no mínimo, seus produtos com recursos para produzir processos automatizados, visando a celeridade dos processos sem a operacionalização manual, em conformidade aos itens abaixo descritos:

- a) Geração de Ordens de Serviços com Registros de Atendimentos e Itens de Registros de Atendimento para todas as operacionalizações efetuadas no sistema de Gestão Comercial e Gestão de Mobilidade;
- b) Envio de faturas por E-mails;
- c) Envio de relatórios no formato PDF para todas as áreas pré-definidas pela Licitante, como também, permitir que outras áreas do poder Público Municipal possam ser cadastradas para recebimento destes e-mails, tais como, Saúde, Meio ambiente, Segurança Pública, Educação entre outras.
- d) Envio de mensagens, sobre a realização do auto faturamento, para os aplicativos de auto atendimento instalados nos dispositivos moveis do cliente.
- e) Envio de mensagens, sobre a realização da auto renegociação, para os aplicativos de auto atendimento instalados nos dispositivos moveis do cliente.
- f) Envio de mensagens sobre disponibilidade do movimento de leitura aos aplicativos de medição instalados nos dispositivos moveis.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

- g) Envio de mensagens sobre disponibilidade das ordens de serviços para execução em campo aos aplicativos de medição instalados nos dispositivos moveis.
- h) Envio de mensagens sobre processos de ajuizamento do tribunal de justiça aos aplicativos moveis dos procuradores, advogados e usuários.
- i) Envio de mensagens sobre meios de pagamentos instalados nos dispositivos moveis para recebimento de contas.
- j) Envio de mensagens por meio de aplicativos de auto atendimento e por SMS;
- k) Integrações com softwares de terceiros para a área contábil, telemetria, geoprocessamento e demais a definir;
- l) Webservices sobre meios de pagamentos (adquirentes de cartões);
- m) Bloqueio e desbloqueio de faturas;
- n) Fechamento de movimentação financeira;
- o) Interiorização de arquivos bancários;
- p) Abertura de caixas de recebimento;
- q) Fechamento de caixas de recebimento;



- r) Envio de mensagens para Auto Faturamento;
- s) Envio de mensagens de cordialidade sobre auto faturamento, pagamentos e acessibilidade;
- t) Exteriorização da base de dados e envio de e-mails e mensagens;
- u) Entrega alternativa de faturas pelo modo online.
- v) Envio do código de barras do documento financeiro por meio de SMS diretamente no dispositivo móvel do cliente para pagamento de contas.

39.2. O sistema deverá obrigatoriamente registrar todos os envios de e-mails e avisos aos aplicativos de mobilidade e registrar a quantidade em que cada arquivo foi enviado em sua respectiva ordem de serviço contemplando a data e hora e o Protocolo de Internet.

39.3. Devera efetuar de forma automatizada a integração bancaria, carga dos arquivos, geração dos movimentos bancários, consolidação dos documentos, integração contábil e financeira, geração dos respectivos relatórios com envio aos e-mails previamente cadastrados.

39.4. Devera efetuar a geração, controle e emissão do reaviso sobre contas vencidas e a vencer disponibilizando para o corte de forma automatizada.

39.5. Deverá estar integrado com sistemas de posicionamento global para visualizar coordenadas geo-referenciadas diretamente no mapa.

40. EVENTOS GEO-REFERENCIADOS



40.1. O sistema deverá possuir funcionalidades para apresentar diretamente no mapa a visão de eventos geográficos, permitindo selecionar no mínimo as informações georeferenciadas descritas a seguir.

a) Permitir selecionar quantidades mínimas para seleção ou demonstrar a quantidade de informações encontradas.

b) Permitir selecionar os eventos dos clientes tais como:

- ✓ Tipos de Clientes;
- ✓ Agrupadores de débitos;
- ✓ Agrupadores de Faturas;
- ✓ Agrupadores de medição.

c) Permitir selecionar os eventos da unidade consumidora tais como:

- ✓ Por unidade consumidora específica;
- ✓ Por proprietário e usuários comuns;
- ✓ Por proprietário e usuários distintos;
- ✓ Agrupadores de medição.
- ✓ Por bairro,
- ✓ Por logradouro.
- ✓ Por Categoria;
- ✓ Por classe principal da Categoria;
- ✓ Por classe da atividade da Categoria;
- ✓ Por situação (ligada, desligada, cortada, factível, potencial, etc...)
- ✓ Sem esgotamento sanitário;
- ✓ Com convênios de doações;
- ✓ Com isenções,
- ✓ Sem equipamento de medição,
- ✓ Com serviços em andamento;
- ✓ Com mais de uma economia;
- ✓ Com endereço de entrega da fatura em outra unidade consumidora;
- ✓ Com endereço de entrega da fatura em outro endereço do cliente;
- ✓ Com endereço de entrega da fatura em um responsável pagador;



- ✓ Com entrega da fatura por e-mail;
- ✓ Com convenio de arrecadação;
- ✓ Faturado na competência atual;
- ✓ Sem permissão de corte.
- d) Permitir selecionar os eventos da leitura / faturamento.
 - ✓ Por mensagem da leitura;
 - ✓ Por quantidade de dias medidos por faixa;
 - ✓ Por quantidade de consumo medido por faixa;
 - ✓ Por faixa de consumo.
- e) Permitir visualizar as informações geo-referenciadas tais como:
 - ✓ Unidades consumidoras com consumo abaixo da média;
 - ✓ Unidades consumidoras com consumo faturado pela média;
 - ✓ Unidades consumidoras com consumo lido abaixo do mínimo;
 - ✓ Unidades consumidoras cortadas;
 - ✓ Com ordem de serviço sobre vazamento no cavalete;
 - ✓ Com ordem de serviço sobre vazamento na rede;
 - ✓ Com ordem de serviço sobre reclamação por falta de Água;
 - ✓ Com ordem de serviço sobre reclamação da qualidade da Água;
 - ✓ Unidades consumidoras com hidrômetros instalados a mais de 5 anos;
 - ✓ Unidades consumidoras com faturas vencidas a mais de 90 dias.

40.2. Deverá apresentar no mapa, para cada unidade consumidora, no mínimo as informações sobre numero da unidade consumidora, nome do cliente, endereço completo da unidade consumidora, a situação e data da situação sobre ligada, desligada, cortada entre outros.

41. BACKGROUND (segundo Plano)

41.1. O sistema deverá possuir recursos para cadastrar de forma manual e ou automática os objetos que serão processados em horários pré-definidos, permitindo realizar o acompanhamento dos processos programados, em execução e os executados, visando tornar o ambiente diário de produção flexível e com alto desempenho.

41.2. A programação deverá consistir de:



- a) Cadastramento e manutenção de inúmeros objetos de qualquer natureza e seus respectivos filtros para execução de aplicativos, “backups”, relatórios, extração, inserções, integrações entre outros.
- b) Visualização e acompanhamento de todos os processos cadastrados.
- c) Visualização de todos os processos em execução.
- d) A programação deverá permitir que sua execução seja única, repetitiva e ou por um período.
- e) O processo de cadastramento deverá ser dinâmico e ocorrer na execução do objeto que terá a opção de execução instantânea ou agendada para posterior execução considerando o filtro selecionado.
- f) Mensagens e e-mails sobre inconformidade e ou sucesso da operação deverão ser enviados ao usuário da programação e ou demais conforme a necessidade.

42. MANUTENÇÃO DO SOFTWARE.

42.1. A contratada deverá disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis da Licitante por inconformidades quanto a entrega e recebimento dos serviços, em caso de indisponibilidade do sistema oferecido pela contratada em conformidade ao descrito no SLA.

42.2. Para fins de resolução dos problemas ou falhas que venham a ocorrer durante o período de suporte técnico, os chamados devem ser classificados em até 8 níveis de severidade:

- a) Severidade 1 - Parada total do sistema;
- b) Severidade 2 - Grave perda de funcionalidade com o sistema operando;
- c) Severidade 3 - Erro detectado numa funcionalidade com perda de funcionalidade;
- d) Severidade 4 - Erro detectado numa funcionalidade;
- e) Severidade 5 – Parada total do sistema para melhorias de desempenho;
- f) Severidade 6 – Parada total do sistema para manutenção;
- g) Severidade 7 – acessibilidade de internet cessada por força maior.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

- h) Severidade 8 - Os Ajustes e alterações no sistema visando sua melhoria, ou decorrentes de alteração da rotina interna da Licitante, desde que aprovados entre as partes.
- i) Os tempos máximos de resposta ao chamado técnico e apresentação da solução do problema devem respeitar os descritos na tabela a seguir em horas uteis:

Requisitos de SLA (Service Level Agreement)		
Acordo de Nível de Serviço		
Níveis de Severidade	Tempo de Resposta ao chamado técnico	Tempo de Apresentação Da solução do Problema
Nível 1	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 2	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 3	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 4	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 5	Até 01 hora	Até 48 horas
Nível 6	Até 01 hora	Até 48 horas
Nível 7	Até 01 hora	Até 48 horas
Nível 8	Até 5 dias úteis para avaliação e acordo.	Acordado entre as Partes (varia conforme Complexidade da solicitação).

42.3. Os tempos serão contabilizados levando em conta dias úteis de trabalho em horário comercial de 08:48 horas diárias.

42.4. Na hipótese da Licitante necessitar do desenvolvimento de novas rotinas nos sistemas ou módulos e/ou funcionalidades não relacionadas no edital e termo de referência, ou mesmo treinamentos adicionais ou outros serviços acessórios não contemplados no presente Termo de Referência e Edital. (SLA nível 8), a empresa vencedora deverá apresentar orçamento para a prévia aprovação da Licitante.



42.5. A empresa vencedora deverá incluir os desenvolvimentos previstos no item anterior, caso aprovados e efetivados, como parte integral dos sistemas objeto do presente Termo de Referência.

42.6. Entende-se por “*Manutenção Corretiva*”, o suporte técnico para a realização de ajustes e correções nas funcionalidades pertencentes ao software. Durante o prazo de vigência do contrato, a contratada deverá garantir os serviços de suporte técnico a serem prestados.

42.7. Entende-se por “*Manutenção em Dados*” para fazer / desfazer e refazer a prestação de serviços sobre desfazimento e ou refazimento sobre informações cadastrais ou financeiras consolidadas por operações normais sem inconformidades. Sendo que a prestação destes serviços não terão seus custos cobertos pelo contrato de locação e deverão ser pagos pela Licitante.

42.8. Entende-se por “*Custeio*” as despesas inerentes a treinamentos, implantação, instalação e customizações do sistema no período que compreende 30 dias após a entrada em produção até a vigência do contrato, fazendo parte as estadias, diárias, deslocamentos e afins, Sendo que tais despesas não terão seus custos cobertos pelo contrato de locação e deverão ser pagos pela Licitante, Exceto se o treinamento for realizado de forma Virtual, ou seja, pela internet por meio de aplicativos específicos e em quantidade de 05 pessoas simultaneamente, limitado a 09 horas mensais e não superior a 3 horas diárias.

42.9. Entende-se por “*Custeio Administrativo / Operacional*” as despesas inerentes as tarifas cobradas pelas operadoras de cartões, recebimento de documento financeiro, negativação junto aos órgãos de restrições de crédito, custeio sobre integração bancária, custeio de geo-localização e qualquer outra existente, e que são controladas pelas funcionalidades contidas neste Termo de Referência correrão as expensas exclusivas da Licitante.

42.10. Entende-se por “*Customização*” a adequação e ajustamento dos aplicativos para pleno funcionamento das regras de negócios existentes e em conformidade ao escopo do objeto e realizadas durante o período de migração de dados



e compilação das informações que antecede a implantação e instalação do sistema, e que passa a fazer parte do produto ofertado.

42.11. Entende-se por “*Migração da Base de Dados Cadastral e Financeira*” a compilação dos dados, a composição de valores, a conversão das informações da base de dados atuais para a nova base de dados.

43. EXTERIORIZAÇÃO DA BASE DE DADOS CADASTRAL E FINANCEIRA.

43.1. O sistema deverá obrigatoriamente possuir um módulo para a exteriorização da base de dados sobre a Gestão Comercial de Saneamento seus respectivos leiautes, permitindo a geração em arquivo no formato texto com extensão do arquivo em ‘.TXT’, contendo todas as informações correspondentes a dados pertinentes a gestão.

43.2. O arquivo texto contendo a base de dados deverá ser no formato de coluna por linha a fim de evitar que caracteres especiais e caracteres de controle venham interromper e ou corromper o conteúdo das informações.

43.3. O sistema deverá gerar um arquivo de dados e um arquivo de leiaute para cada tabela do banco de dados correspondente e pertinentes.

43.4. O sistema deverá gerar uma ordem de serviço que será concluída quando da realização do download nos servidores da Licitante ou local por ele escolhido de forma a garantir a realização do processo.

43.5. Este processo deverá ser parametrizado para ser processado somente em segundo plano, e apenas em dias não úteis, e de forma que, da geração das estruturas e dados, compactação em volumes particionados de 500 MB cada, geração da ordem de serviço, conclusão da ordem de serviço quando da confirmação da entrega e envio ao destinatário de e-mail e da mobilidade sejam feitos por processos automatizados.

43.6. Visando garantir a integridade das informações exteriorizadas, o sistema deverá efetuar a exteriorização da base de dados e compactar todos os arquivos em um único volume de dados de forma automatizada.

43.7. O arquivo compactado deverá ser particionado em volume de 500 MB disponibilizando por e-mail e por mensagem pelo aplicativo de comunicação da própria contratada, e com respectivo link de cada volume para fins de download.



43.8. A contratada deverá efetuar a programação para que a exteriorização da base de dados ocorra sempre no primeiro final de semana do mês posterior ao período de 30 dias, exceto se houver manutenção do banco de dados previamente agendada e comunicada.

43.9. O custeio para manipulação e interiorização da base de dados para outros bancos de dados correrá as expensas da Licitante.

44. VISITA TÉCNICA

44.1. A realização de visita técnica será facultativa, sendo que a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão é de responsabilidade da empresa.

44.2. As empresas interessadas em participar da licitação poderão realizar visita técnica, devendo ser agendada no Setor Administrativo da Autarquia pelo telefone 19-3493-3070, ou pessoalmente, no endereço Avenida Adhemar de Barros, n.º 496, bairro Centro, no município de Rio das Pedras, Estado de São Paulo, no horário das 08:00 às 17:00 horas, a partir da data da publicação do edital até o dia útil anterior a data da sessão.

45. PROVA DE CONCEITO

45.1. A prova de conceito deverá ser realizada pela empresa vencedora da fase de lances, sendo agendada data posterior para apresentação dos sistemas que irá ofertar, sob pena de desclassificação, sendo obrigatória a apresentação de todos os procedimentos descritos. A empresa que comprovar o atendimento na íntegra, terá em seu favor a homologação do objeto. Caso a empresa vencedora não atenda, será convocada a segunda colocada e assim por diante até obtenção da empresa que atenda as exigências técnicas.

45.2. A execução da prova de conceito deverá ser realizada pela CONTRATADA vencedora em data a ser designada pela comissão de licitações.

45.3. A prova de conceito será realizada nas dependências da Licitante ou em local por ela determinado.

45.4. Para a execução da prova de conceito a CONTRATADA deverá utilizar seus próprios equipamentos, tais como, Notebook, Desktop, Smartphones, Tablets, impressoras portáteis, bobinas, chip de dados.



45.5. A demonstração do sistema deverá ser obrigatoriamente reproduzida diretamente no site seguro de propriedade da proponente, tal qual será fornecido e em conformidade ao exigido no Termo de referência – Especificação Técnica.

45.6. Durante a aprovação de conceito poderá ser solicitado a demonstração e comprovação de funcionalidade de qualquer item descrito no Termo de Referência - Especificação Técnica sobre os itens 05 ao 24.

46. PRAZO DE CUSTOMIZAÇÃO, MIGRAÇÃO, IMPLANTAÇÃO .

46.1. A contratada terá um prazo de até 60 (sessenta) dias a partir da data da assinatura do contrato e a documentação das estruturas e das colunas das tabelas e base de dados completa da Gestão Comercial de Saneamento para realizar a implantação completa da solução de Gestão Comercial de Saneamento e Gestão da Dívida Ativa, fazendo parte as customizações necessárias, a compilação dos dados, migração dos dados com pleno atendimento às exigências descritas no Termo de Referência, treinamento, implantação e execução. O não atendimento deste prazo estará sujeita a rescisão contratual e sanções administrativas.

46.2. A Licitante deverá disponibilizar o certificado digital A1 e estar firmado o convenio com o Tribunal de Justiça com o apoio da contratada para realização de consultas aos processos de ajuizamento eletrônico de forma automatizada por meio de integração via Webservice.

47. DOCUMENTOS

47.1. Atestado(s) emitido(s) isoladamente por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da proponente, comprovando o fornecimento da solução completa da Gestão comercial de Saneamento e Gestão da Dívida Ativa, execução dos processos e tecnologias utilizadas, fazendo parte os aplicativos de mobilidade, em conformidade a todos os itens deste termo de referência.

48. TREINAMENTOS

48.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento completo da solução de Gestão Comercial de Saneamento e da Gestão da Dívida Ativa e a aplicabilidade de suas



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

tecnologias integrativas e de mobilidade, fornecendo material didático publicado em fórum da Contratada.

48.2. O treinamento deverá ser ministrado preferencialmente pela Internet, sendo um colaborador em seu respectivo computador em qualquer local, com carga horária do treinamento de até 8 (oito) horas.





ANEXO II

=====

**MINUTA DE DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS
REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

=====

Ref.: Pregão Presencial nº 01/2019

....., inscrito no
CNPJ nºe Inscrição Estadual nº.,por intermédio de seu
representante legal o (a) Sr (a), portador (a) da
Carteira de Identidade nº e inscrito no CPF nº.
....., interessada em participar da licitação acima especificada,
DECLARA, sob as penas da Lei, **o pleno cumprimento dos requisitos de Habilitação.**

.....
(data)

.....
(representante legal)



ANEXO III

=====

**MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO
MENOR NO QUADRO DA EMPRESA**

=====

Ref.: Pregão Presencial nº 01/2019

....., inscrito no CNPJ nº
..... e Inscrição Estadual nº., por intermédio de seu
representante legal o (a) Sr (a), portador (a) da
Carteira de Identidade nº e inscrito no CPF nº
....., DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da
Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de
outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno,
perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

**Ressalva: emprega menor, a partir dos quatorze anos, na condição de
aprendiz ().**

.....
(data)

.....
(representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)



ANEXO IV

=====

**MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO
SUPERVENIENTE**

=====

Ref.: Pregão Presencial nº 01/2019.

....., inscrito no
CNPJ nº e Inscrição Estadual nº., por intermédio
de seu representante legal o (a) Sr (a),
portador (a) da Carteira de Identidade nº e inscrito no CPF nº.
....., DECLARA, para fins do disposto no § 2º, do artigo 32, da Lei
Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro
de 1999, que não está impedida de participar de licitações ou contratar com a
Administração Pública, Direta ou Indireta e que não é declarada inidônea pelo Poder
Público, de quaisquer esferas da Federação. Não se encontra, nos termos da legislação
em vigor ou do Pregão, sujeito a qualquer outro fato ou circunstância que possa impedir
a sua regular participação na presente licitação ou a eventual contratação que deste
procedimento possa ocorrer.

.....
(data)

.....
(representante legal)



ANEXO V

=====

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO
MICROEMPRESA (ME)
OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)**

=====

Ref.: Pregão Presencial n° 01/2019.

_____ inscrito no CNPJ n° _____
_____ e Inscrição Estadual n° _____, por
intermédio de seu representante legal o (a)
Sr.(a) _____, portador da Carteira
de Identidade n° _____ DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre os
requisitos legais para qualificação como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno
Porte (EPP), pretendendo utilizar-se do tratamento favorecido previsto na Lei
Complementar n° 123/2006.

(data)

(representante legal)



ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO - CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE RIO DAS PEDRAS E, PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE GESTÃO COMERCIAL DE SANEAMENTO, GESTÃO COMERCIAL DE SANEAMENTO PARA O FORNECIMENTO DE LIMITADAS LICENÇAS DE USO DE APLICATIVOS DE SOFTWARES POR MODALIDADE SERVIÇOS, COM ATENDIMENTO PLENO E EM CONFORMIDADE O TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E DEMAIS ANEXOS CONSTANTES NO EDITAL

Data: .../...../2019

Prazo: 12 (doze) meses

Valor:

Proc. Admin. n.º 1582/2019

Pregão Presencial n.º 01/2019

CLÁUSULA 1ª - DAS PARTES

1.1. O SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIO DAS PEDRAS, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, com sede à Avenida Dr. Adhemar de Barros, n.º 496, Centro, Rio das Pedras/SP, representado neste ato pelo seu Superintendente, Sr. **DANIEL GONÇALVES**, brasileiro, solteiro, residente e domiciliado neste município à Rua xxxxx, n.º xxx, bairro xxxxx, portador do CPF ----- e do RG -----, adiante designado simplesmente CONTRATANTE, e a empresa__, inscrita no CNPJ _____, com sede a _____nº_____, _____, em _____/_____, adiante designada simplesmente CONTRATADA, por seu



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

representante legal, Sr. _____,
portador do CPF _____
_____ e do RG _____,
residente e domiciliado à _____, bairro __, na cidade de _____
_____/_____, ajustam o seguinte:

CLÁUSULA 2ª - DO OBJETO

2.1. A CONTRATADA obriga-se ao desenvolvimento de sistema de Gestão Comercial de Saneamento, Gestão Comercial de Saneamento para o fornecimento de limitadas licenças de uso de aplicativos de softwares por modalidade Serviços, compreendendo Softwares, Infraestrutura, Plataforma, Mobilidade, Tecnologia da Informação com Comunicação e Monitoramento, Integração, Administração de Banco de Dados, Atendimento e Suporte Técnico, Serviços de Manutenção que garantam as manutenções legais e corretivas, Serviços de Integração sobre meios de pagamentos por Cartões de Débito e Crédito, Serviços de Integração com o Serviço de Proteção ao Crédito, Serviços de Integração com o Tribunal de Justiça pelo modo automatizado, Serviços de Integrações com Instituições Financeiras por meio de VAN (Rede de Valor agregado), Serviços em Aplicativos moveis para auto atendimento, execução de serviços, recebimento de documento financeiro, Tribunal de Justiça, comunicação rastreamento e segurança, execução de serviços, Gestão de dívida ativa de arrecadação de renegociação de cobrança e de parcelamento de Tributos, Tarifas e Taxas, Serviços de automatização de assinaturas eletrônicas nos certificados digitais do tipo A1 e A3, Serviços de Comunicação pela intranet e suporte técnico pela web. Fazendo parte os Serviços de Suporte Técnico online, a capacitação de pessoas usuárias do sistema de gestão e serviços, as customizações necessárias para migração, compilação e implantação da Base de Dados Cadastral e Financeira em dívida ativa, com atendimento pleno e em conformidade o Termo de Referência – Especificação Técnica e demais Anexos constantes no edital.



3 - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. **CONTRATADA** ficará sujeita as obrigações expostas no Termo de Referência e demais anexos do edital de Pregão Presencial n.º 01/2019 que fica fazendo parte integrante deste contrato

4 - RECURSOS FINANCEIROS

4.1. As aquisições dos produtos contratados, serão suportados por dotações orçamentárias constantes da Lei Orçamentária, com vigência para o corrente exercício de 2019 e 2020 a saber: 3.3.90.39.99.

5 - SUPORTE LEGAL

5.1. Esta licitação é regulada pelos seguintes dispositivos legais:

5.1.1. Constituição da República Federativa do Brasil;

5.1.2. Lei Orgânica do Município de Rio das Pedras/SP;

5.1.3. Lei Federal n.º. 8666, de 21/06/93 e suas alterações;

5.1.4. Lei Federal n.º 9.012, de 30/03/95;

5.1.5. Lei Federal n.º 9.069, de 29/06/95;

5.1.6. Demais disposições legais aplicáveis, inclusive subsidiariamente, os princípios gerais de Direito.

CLÁUSULA 6ª - DO PREÇO

6.1. Pela execução do objeto deste contrato, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores apresentados por esta em sua proposta, que fica fazendo parte integrante deste instrumento.



6.2. No preço proposto já estão incluídos além dos lucros, todas as despesas de custos, como por exemplo: fretes, transportes, encargos sociais e trabalhistas, taxas e impostos, mão-de-obra para entrega em local a ser indicado pela **CONTRATANTE** e quaisquer outras despesas, direta ou indiretamente relacionadas com a execução total do Contrato.

CLÁUSULA 7ª - DOS PAGAMENTOS

7.1. O pagamento será efetuado mensalmente mediante a apresentação da nota fiscal eletrônica emitida no último dia de cada mês, acompanhada do atestado de recebimento emitido pela Superintendência, no prazo estipulado pela **CONTRATADA**, contados da data de emissão da nota fiscal, e depositado no Banco e Conta Corrente indicada pela **CONTRATADA** desde que entregues com tempo hábil para o seu processamento.

7.2. Caso o dia de pagamento coincida com sábados, domingos, feriados ou pontos facultativos, o mesmo será efetuado no primeiro dia útil subsequente sem qualquer incidência de correção monetária.

7.3. No caso da **CONTRATANTE** atrasar os pagamentos, estes serão pagos atualizados financeiramente com base no INPC/IBGE, conforme legislação pertinente.

CLÁUSULA 8ª - DO RECEBIMENTO

8.1. O objeto deste contrato será recebido por servidor a ser indicada para o ato de recebimento, na seguinte forma:

8.1.1. Provisoriamente, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da entrega, para efeito de posterior verificação dos serviços.



8.1.2. Definitivamente, dentro do prazo de até 15 (quinze) dias contados do recebimento provisório, após a verificação da execução dos serviços.

8.2. O recebimento de que trata este item far-se-á mediante recibo.

8.3. Fica facultado a **CONTRATADA** a indicação de um representante para, conjuntamente com o da **CONTRATANTE**, proceder ao recebimento do objeto deste Instrumento.

CLÁUSULA 9ª - DA FISCALIZAÇÃO

9.1. A Superintendência é o órgão credenciado pela **CONTRATANTE**, para vistoriar a execução do contrato e o recebimento do objeto do contrato, e a prestar toda a assistência e a orientação que se fizerem necessárias, indicando, para tanto, um servidor.

CLÁUSULA 10ª - DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Este instrumento terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Lei Federal 8.666/1993 e suas respectivas alterações.

CLÁUSULA 11ª - DA RESCISÃO

11.1. Independentemente de interpelação judicial, o contrato será rescindido nas hipóteses previstas pela Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA 12ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS



12.1. Quem convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º desta Lei, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

12.2. O atraso na execução do objeto deste Edital poderá sujeitar a CONTRATADA à multa de mora, garantida sua defesa prévia, na seguinte forma:

12.3.a. Atraso na realização dos serviços, multa de 1% sobre o valor total do contrato.

12.3. As multas especificadas neste edital não impedem que a Prefeitura rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas neste Edital.

12.4. A inexecução total ou parcial do objeto deste Edital poderá acarretar a aplicação das seguintes penalidades:

12.4.1. Pela inexecução total:

12.4.1.a. Advertência;

12.4.1.b. Multa de 20% calculada sobre o valor do contrato;

12.4.1.c. Suspensão temporária do direito de licitar, de contratar com a Administração por período não superior a 02 (dois) anos;



12.4.1.d. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior.

12.4.2. Pela inexecução parcial:

12.4.2.a. Advertência;

12.4.2.b. Multa de 10% calculada sobre o valor do contrato;

12.4.2.c. Suspensão temporária do direito de licitar, de contratar com a Administração por período não superior a 02 (dois) anos;

12.4.2.d. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior.

12.5. Os prazos para defesa prévia serão de 05 (cinco) dias úteis, nas hipóteses de advertência, multa ou suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração e de 10 (dez) dias úteis na hipótese de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

12.6. As penalidades aqui previstas são autônomas e suas aplicações cumulativas e serão regidas pelo artigo 87, parágrafos 2º e 3º, da Lei Federal nº. 8.666/93.



12.7. O valor das multas aplicadas será devidamente corrigido utilizando-se o INPC/IBGE, conforme legislação pertinente, até a data de seu efetivo pagamento e recolhido aos cofres da Autarquia, dentro do prazo de 03 (três) dias úteis da data de sua cominação, mediante guia de recolhimento oficial.

12.8. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe facultado vista ao processo.

12.9. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do contrato, as multas e penalidade serão elevadas em dobro, em caso de reincidência.

CLÁUSULA 13ª - DAS MEDIDAS ANTICORRUPÇÃO

18.1. Na execução do contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA 14ª - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. A **CONTRATADA** obriga-se à execução integral do objeto deste contrato, pelo preço e nas condições ofertadas, não lhe cabendo o direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos ou serviços não previstos em sua proposta, quer seja por erro ou omissão, independente dos motivos que originaram os mesmos.



14.2. O pessoal da **CONTRATADA**, por ela designado para trabalhar na execução do contrato, não terão vínculo empregatício algum com a **CONTRATANTE**.

14.3. A **CONTRATADA** é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

14.4. Correrão por conta da **CONTRATADA** quaisquer tributos, taxas ou preços públicos porventura devidos, em decorrência da execução do contrato.

14.5. A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados diretamente à Administração e/ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, seja por atos seus, de seus empregados ou prepostos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**.

14.6. É vedada a subcontratação.

14.7. A **CONTRATADA** assume inteira responsabilidade pela perfeita entrega dos produtos contratados.

14.8. Não será permitida a entrega do objeto deste contrato sem que a **CONTRATANTE** emita, previamente, a respectiva Ordem de Fornecimento.

14.9. A **CONTRATADA** é obrigada a substituir, as suas expensas, o objeto do contrato em que se verificarem defeitos em suas embalagens ou prazo de validade vencido.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

14.10. A **CONTRATADA** se obriga manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.11. Para os casos omissos, bem como as dúvidas surgidas na execução do contrato, prevalecerão as condições e exigências do Edital, que fica fazendo parte integrante deste Instrumento.

14.12. Para todas as questões suscitadas na execução do contrato, não resolvidas administrativamente, o foro será o da Comarca de Rio das Pedras, Estado de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Lido e achado conforme, assinam este instrumento em 03 (três) vias, de igual teor e forma, as partes e testemunhas.

Rio das Pedras, de de 2019.

DANIEL GONÇALVES
Superintendente

p/ **CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

1. _____

Nome:

R.G.

2. _____

Nome:

R.G.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

Órgão ou Entidade: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIO DAS PEDRAS

Contrato N.º: ____/2019 Objeto:

Contratante: SAAE – RIO DAS PEDRAS Contratada:

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar n.º 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

Rio das Pedras, __ de ____ de 2019.

DANIEL GONÇALVES
Superintendente

Contratada



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

ANEXO VIII

DADOS DA EMPRESA:

1. Razão Social:
2. Endereço: C.E.P.
3. C.N.P.J.: Inscrição Estadual:
4. Banco: Agência: Conta Corrente:
5. Telefone:
6. e-mail:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA QUE ASSINARÁ O CONTRATO:

1. Nome:
2. Nacionalidade:
3. Estado Civil:
4. Endereço residencial:
5. Profissão:
6. Cargo que ocupa na empresa:
7. CPF: RG:
8. e-mail:

Obs: Quando não for o diretor, apresentar procuração para tal no ato da assinatura, do mesmo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE
Av. Adhemar de Barros, n.º 496 – Centro – CEP 13.390-000 – Rio das Pedras/SP
Superintendência

Rio das Pedras, de de 2019.

assinatura do licitante

Nome :

Cargo:

CIC :

RG. :

